

1. Folge-Zielvereinbarung zur gesamtstädtischen Steuerung der Familienservicebüros

zwischen
den Bezirksämtern von Berlin vertreten durch die für Jugend und Familie zuständigen
Stadträtinnen und Stadträte
sowie die für Finanzen zuständigen
Bezirksbürgermeisterinnen und Bezirksbürgermeister
und
der für Bildung, Jugend und Familie zuständigen Senatsverwaltung vertreten durch den
für Jugend und Familie zuständigen Staatssekretär
und
der Senatsverwaltung für Finanzen
vertreten durch die für Finanzen zuständige Staatssekretärin

Präambel zur gesamtstädtischen Verwaltungssteuerung:

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

Versionsverlauf

Datum	AutorIn	Version	Status	Änderungen
21.08.2025	Marlene Schauer & Gregor Beusch (SenBJF); Patrick Otto (IMTB)	0.1	Entwurf	Kommentierung und Überarbeitung ZV für Folge-ZV
22.08.2205	Gregor Beusch (SenBJF)	0.2	Entwurf	Ergänzung Folge-ZV
26.08.2025	Patrick Otto (IMTB)	0.3	Entwurf	Annahme Änderungen und QS vor Versand des Entwurfs an AG ZV
03.09.2025	Patrick Otto (IMTB)	0.4	Entwurf	Kommentierung in 5. AG ZV-Sitzung
04.09.2025	Patrick Otto (IMTB)	0.5	Entwurf	Überarbeitung nach 5. AG ZV-Sitzung
05.09.2025	Gregor Beusch (SenBJF)	0.6	Entwurf	Überarbeitung nach 5. AG ZV-Sitzung
08.09.2025	Marlene Schauer (SenBJF)	0.7	Entwurf	Qualitätssicherung
08.09.2025	Gregor Beusch (SenBJF)	0.8	Entwurf	Ergänzung Folge-ZV
09.09.2025	Patrick Otto (IMTB)	0.9	Entwurf	QS vor Versand an AG ZV
24.09.2025	Gregor Beusch (SenBJF)	10	Entwurf	Überarbeitung nach Rückmeldungen aus der AG ZV
29.09.2025	Marlene Schauer (SenBJF)	11	Entwurf	Überarbeitung Kapitel 3
30.09.2025	Marlene Schauer (SenBJF)	12	Entwurf	Überarbeitung Kapitel 3

30.09.2025	Gregor Beusch (SenBJF)	13	Entwurf	Überarbeitung Kapitel 3
01.10.2025	Gregor Beusch (SenBJF)	14	Entwurf	Finalisierung nach 6. AG ZV Sitzung
02.10.2025	Annika Adolf (IMTB)	15	Entwurf	Qualitätssicherung
02.10.2025	Marlene Schauer (SenBJF)	16	Final	Qualitätssicherung

INHALTSVERZEICHNIS

1	Ausgangslage	7
2	Festlegung der gemeinsamen Ziele und Indikatoren	10
2.1	Übergeordnetes Steuerungsziel und gemeinsame Leistungsversprechen.....	10
2.2	Operationalisierung der Qualitätsstandards durch Indikatoren.....	10
2.2.1	Indikator 1: Mindesterreichbarkeit (in Angebotsstunden).....	11
2.2.2	Indikator 2: Zugänge mobiles Angebot	16
2.2.3	Indikator 3: Fortbildungstage	17
2.2.4	Indikator 4: Antragsbearbeitung	18
3	Budgetierung und Zielförderung.....	21
3.1	Qualitätsstandard 1	21
3.1.1	Qualitätsstandard 1a	21
3.1.2	Qualitätsstandard 1b	22
3.2	Zielförderung und Maßnahmenfinanzierung - Qualitätsstandards 2-4	24
3.2.1	Qualitätsstandard 2.....	25
3.2.2	Qualitätsstandard 3.....	26
3.3	Qualitätsstandard 4	27
3.4	Unterstützende Maßnahmen	28
4	Maßnahmen.....	29
	Maßnahme 1: Muster-BAK soz.-päd. Fachkräfte.....	29
	Maßnahme 2: Familienbefragung	29
	Maßnahme 3: Überprüfung der Einführung eines Plausibilitätskostensatz für die Familienservicebüros.....	30
	Maßnahme 4: Prüfung der Anwendbarkeit des Prognosemodells und des Modells für die Prozessbasierte Personalbedarfsermittlung	30
	Maßnahme 5: Zielgruppenidentifikation für mobiles Angebot	31
5	Steuerungsstruktur.....	31
6	Schlussbestimmungen	34

7	Glossar	i
8	Anlage 1 - Berechnungsmodell zu Qualitätsstandard 1	ii

1 Ausgangslage

Mit den Familienservicebüros halten die Berliner Bezirke Familien ein niedrigschwelliges, zentrales und familienfreundliches Beratungsangebot vor. Das Ziel dieser gesamtstädtischen Folge-Zielvereinbarung (ZV) ist, die Integration der Berliner Familienservicebüros in einen übergeordneten Steuerungsprozess zwischen Bezirken und der Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Familie (SenBJF) zu stärken und die Verstetigung und qualitative Weiterentwicklung der Familienservicebüros sowie ihre finanzielle Förderung sicherzustellen. Hierzu wurde im Rahmen der ersten Zielvereinbarung ein Leitfaden entwickelt, der eine Orientierungshilfe für die Zielumsetzung, Qualifizierung von Fachkräften sowie Empfehlungen für die personelle und sachliche Ausstattung der Familienservicebüros in Berlin bietet. Dadurch soll es den Mitarbeitenden ermöglicht werden, Familien professionell, unbürokratisch und bedarfsgerecht zu unterstützen und eine angenehme, familienfreundliche Atmosphäre zu bieten. Durch die Zielvereinbarung wird eine weitere Harmonisierung und Ausweitung der Angebots- und Servicepalette in allen Bezirken angestrebt, so dass Familien berlinweit ein qualitätsgesichertes Basisangebot an Dienstleistungen vorfinden. In der 1. Zielvereinbarung war bereits die Umsetzung von Zielen auch für die Jahre 2026 und 2027 vorgesehen, weshalb eine Folge-Zielvereinbarung erforderlich ist.

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

Mit Abschluss der am 31.12.2025 auslaufenden 1. Zielvereinbarung lässt sich für die Indikatoren Folgendes feststellen:

- Zu Qualitätsindikator 1 (Mindestangebotsstunden): Die Produktmengen haben sich (Stand 08/2025) bisher nur leicht erhöht (+1,2%), auch die Spreizung zwischen den Bezirken ist trotz Annäherungen weiterhin hoch. Andererseits hat das Monitoring eine gesteigerte Nachfrage durch Familien aufgezeigt. Die Mindestwerte (siehe 2.2.1) sollen zur Stabilisierung und zum berlinweit gleichmäßigen Ausbau des Angebotes beibehalten werden.
- Zu Qualitätsindikator 2 (mobiles Angebot): Das mobile Angebot ist nahezu flächendeckend ausgerollt. Zum 30.06.2025 erreichen 10 von 12 Bezirken mindestens 2 mobile Wochenstunden und drei Bezirke 5 Stunden, weshalb Mindest- und Zielwert (siehe 2.2.2) unverändert bleiben, um das Leistungsniveau noch anzugleichen.
- Zu Qualitätsindikator 3 (Fortbildungstage): Beim Indikator für die Fortbildungstage lagen noch keine vollständigen Daten vor (Erhebungsende ist der 31.12.2025). Erst ein Bezirk erreichte den Mindestwert (siehe 2.2.3), weshalb der Indikator beibehalten und der Mindest- sowie Zielwert an die realen Rahmenbedingungen angepasst wurden.
- Zu Qualitätsindikator 4 (Antragsbearbeitungszeiten): Die Messung der Antragsbearbeitungszeiten für Elterngeld und Unterhaltsvorschuss läuft erst seit 01.08.2025 (Kita-Gutschein nach Fachverfahrensumstellung erst später). Die Daten liegen planmäßig noch nicht vor (Erhebungsende 31.12.2025), weshalb Mindest- und Zielwert (siehe 2.2.4) beibehalten werden.

Es macht sich weiterhin eine große Spreizung zwischen den Bezirken bemerkbar, sodass eine Angleichung der Leistungsfähigkeit noch nicht flächendeckend erreicht wurde. Dies liegt in der kurzen Geltungsdauer der ersten Zielvereinbarung begründet. Gleichzeitig konnten bereits große Fortschritte in der Umsetzung erzielt werden und die Nachfrage nach dem Angebot durch Familien ist steigend. Eine Fortführung der Zielvereinbarung wird daher von allen beteiligten Akteuren angestrebt.

Zur Umsetzung und Erreichung der Qualitätsstandards und Indikatoren konnten außerdem bis Ende des Jahres 2025 folgende Maßnahmen gemäß Zielvereinbarung abgeschlossen werden:

- Entwicklung eines Qualitätsleitfadens Beratungsqualität für Familienservicebüros
- Erstellung eines Mengenrevisionshinweises für Kooperation und Qualitätssicherungsmaßnahmen für das Produkt der Familienservicebüros

- Prüfung der Adaption von *Prognosemodell* und *Prozessbasierter Personalbedarfsermittlung* für das Berechnungsmodell der Familienservicebüros
- Digitalisierung des Monitorings und Ergänzung um zielvereinbarungsrelevante Daten
- Gemeinsame Auswertung des Monitorings
- Abfrage der Umsetzung der verbindlichen Muster-BAKs im Monitoring
- Aktualisierung der Prozessbeschreibungen für Elterngeld, Unterhaltsvorschuss und Kita-Gutschein
- Anpassung des Fachverfahrens zur Messung der Antragsbearbeitungszeiten

Die Voraussetzungen für die Zielerreichung ist eng mit der Durchführung von erfolgreichen Stellenbesetzungsverfahren verbunden. Da diese in Abhängigkeit mit der Unterzeichnung der ersten ZV standen, konnte in mehreren Bezirken erst spät mit der Umsetzung begonnen werden. Die Stellenbesetzungsverfahren werden in Gänze voraussichtlich erst bis Ende 2025 abgeschlossen sein. Zur weiteren Stabilisierung sind Mittel zur Verstetigung der Stellen vorgesehen; ergänzend sind Mittel zur Zielförderung geplant. Die vorliegende Folge-Zielvereinbarung bildet hierfür die Grundlage.

2 Festlegung der gemeinsamen Ziele und Indikatoren

2.1 Übergeordnetes Steuerungsziel und gemeinsame Leistungsversprechen

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

Tabelle 1: Übersicht Steuerungsziel und Leistungsversprechen

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

2.2 Operationalisierung der Qualitätsstandards durch Indikatoren

Für die ZV wurden vier Qualitätsstandards definiert – hier wurde maßgeblich das Steuerungsfeld Kundenperspektive (Familien) bedacht. Die Qualitätsstandards dieser Zielvereinbarung werden mit den nachfolgenden messbaren Indikatoren hinterlegt und mithilfe von Mindest- und Zielwerten operationalisiert.

Tabelle 2: Priorisierte Qualitätsstandards und zugeordnete Indikatoren

Qualitätsstandards	Indikatoren
1. Die Familienservicebüros sind an jedem Standort ein verlässlicher, erreichbarer Ort für Familien mit vorgegebenen Mindestangebotsstunden.	Mindesterreichbarkeit (in Angebotsstunden)
2. Die Familienservicebüros zeichnen sich durch familienfreundliche, erreichbare Zugänge aus. Mit	Zugänge mobiles Angebot

dem mobilen Angebot erreichen sie niedrigschwellig mehr Familien im Sozialraum.	
3. Eine Beratung in hoher Qualität führt zu einer Annahme des Angebots und zu erhöhter Kundenzufriedenheit.	Fortbildungstage
4. Die Familienservicebüros arbeiten serviceorientiert, die Anträge werden schnell bearbeitet und an die Fachdienste weitergeleitet.	Antragsbearbeitung

2.2.1 Indikator 1: Mindestreichbarkeit (in Angebotsstunden)

Kurzanalyse: Das Monitoring und die Auswertung der ersten Zielvereinbarung haben ergeben, dass in einigen Bezirken die Inanspruchnahme bereits höher als der im Berechnungsmodell verwendete Mindestwert liegt. Im Produkt ist noch kein signifikanter Mengenzuwachs zu verzeichnen, da die Stellenbesetzungen zum Zeitpunkt der Auswertung (August 2025) noch nicht abgeschlossen sind. Aus dem gleichen Grund ist die Spreizung zwischen den Bezirken noch sehr hoch, weswegen die Beibehaltung der Mindestwerte beschlossen wurde.

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

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

Um die Vorhaltung eines bedarfsgerechten Angebotes zu gewährleisten, wurden in Abhängigkeit der Anzahl der Familien im Bezirk (Bedarfsgruppe)

Mindestangebotsstunden gemäß Produkt der Familienservicebüros definiert und den Bezirken die notwendigen finanziellen Ressourcen bisher aus dem Einzelplan 10, Kapitel 1000, Titel 97114, Teilansatz 2 - auf Grundlage des Berechnungsmodells - zur Verfügung gestellt (siehe Anlage 1, Berechnungsmodell zu Qualitätsstandard 1). Diese Mittel werden - vorbehaltlich der Beschlussfassung des Haushaltsgesetzgebers zum Doppelhaushalt - 2026 / 2027 im Einzelplan 2729 verstetigt (entsprechend dem 2. Aufstellungsroundschreiben 2026 / 2027).

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

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

Tabelle 3: Indikator 1: Mindestreichbarkeit (in Angebotsstunden)

Indikator 1: Mindestreichbarkeit (in Angebotsstunden) Qualitätsstandard 1: Die Familienservicebüros sind an jedem Standort ein verlässlicher, erreichbarer Ort für Familien mit vorgegebenen Mindestangebotsstunden.	
Indikator	Erreichbarkeit (in Öffnungszeiten und Wochenangebotsstunden)
Messgröße	1. Bezirksspezifische Wochenangebotsstunden gem. Berechnungsmodell 2. Öffnungszeiten gem. Monitoring
Berechnungsmethode	Berechnungsmodell zu Qualitätsstandard 1 (siehe Anlage 1)
Datenquelle	Produktvergleichsbericht 81124 Daten des Amts für Statistik zur Anzahl der Kinder in den Berliner Bezirken (Umrechnung in Familien) Daten aus Familienservicebüro-Monitoring
Zielwert (ZW)	1. <u>Bezirksspezifische Wochenangebotsstunden</u> Zielwert sind 30 Angebotsstunden je VZÄ gem. Berechnungsmodell Messmethode: Produktvergleichsbericht 2. <u>Öffnungszeiten für Familien:</u> Die Familienservicebüros sollen mindestens 25 Stunden Öffnungszeit in Präsenz vorhalten. Davon sind mindestens: <ul style="list-style-type: none"> ○ 15 Stunden Öffnungszeit im festen Standort pro Woche ○ 5 Stunden Öffnungszeit im mobilen Angebot pro Woche ○ 5 Stunden Öffnungszeit sind frei einteilbar in 39 Wochen im Jahr (75%) vorzuhalten. Messmethode: Monitoring 3. <u>Allgemeine Erreichbarkeit aus Sicht der Familie</u> Das Familienservicebüro ist für die Anliegen der Familien 30 Stunden pro Woche, per Telefon und/oder per E-Mail erreichbar (ggf. auch während der persönlichen Sprechstunden). Zielwert: Sie haben 5 Tage die Woche geöffnet, inkl. Donnerstagnachmittag.

	<p>Messmethode: Monitoring/Fach-AG</p>
<p>Mindestwert (MW) / Standard (verbindliche Untergrenze)</p>	<p>1. <u>Bezirksspezifische Wochenangebotsstunden</u></p> <p>Erforderlich ist ein Mindestwert von 23 Angebotsstunden je VZÄ gem. Berechnungsmodell</p> <p>Messmethode: Produktvergleichsbericht</p> <p>2. <u>Öffnungszeiten für Familien:</u></p> <p>Die Familienservicebüros sollen mindestens 20 Stunden Öffnungszeit in Präsenz vorhalten. Davon sind mindestens:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 15 Stunden Öffnungszeit im festen Standort pro Woche ○ 2 Stunden Öffnungszeit im mobilen Angebot pro Woche ○ 3 Stunden Öffnungszeit sind frei einteilbar ○ in 39 Wochen im Jahr (75%) vorzuhalten. <p>Messmethode: Monitoring</p> <p>3. <u>Allgemeine Erreichbarkeit aus Sicht der Familie</u></p> <p>Das Familienservicebüro ist für die Anliegen der Familien 30 Stunden pro Woche per Telefon und E-Mail erreichbar.</p> <p>Mindestwert: Sie haben 4 Tage die Woche geöffnet, inkl. Donnerstagnachmittag.</p> <p>Messmethode: Monitoring/Fach-AG</p>
<p>Entwicklung</p>	<p>Ziel- und Mindestwerte sind unter Berücksichtigung des Monitorings regelmäßig zu betrachten. Sich daraus ergebende Anpassungserfordernisse können ggf. Gegenstand einer Folge-Zielvereinbarung sein.</p>
<p>Begriffsbestimmung</p>	<p>1. <u>Angebotsstunden pro Woche (laut KLR):</u></p> <p>Die Angebotsstunde ist im Produktblatt als Erreichbarkeit einer Fachkraft für Familien definiert. Sind mehrere Fachkräfte gleichzeitig erreichbar, ergeben sich auch mehrere Angebotsstunden. Im Berechnungsmodell finden sich die bezirksspezifischen Mindest- und Zielwerte.</p> <p>2. <u>Öffnungszeiten für Familien:</u></p> <p>Zu den Öffnungszeiten gehören</p> <ul style="list-style-type: none"> a. die offene Sprechstunde am festen Standort

- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">b. das mobile Angebot im städtischen Raum oder an Orten für Familien, wie bspw. Familienzentren und Unterkünften für Geflüchtetec. freie Stunden (Termine sowie zwischen a und b frei einteilbare Stunden) |
|--|---|

Allgemeine Erreichbarkeit aus Sicht der Familie (nicht KLR):

Das Familienservicebüro ist auch per Telefon und E-Mail erreichbar. Hierbei handelt es sich um keine Angebotsstunden. Im Monitoring werden die Telefon- / E-Mail-Verfügbarkeit aus Sicht der Familie erfasst. Diese werden nicht je verfügbarer Fachkraft aufaddiert. Eine Erreichbarkeit während der Sprechstunde kann gegeben sein.

2.2.2 Indikator 2: Zugänge mobiles Angebot

Kurzanalyse: Die Auswertung des Indikators zum Stichtag 30.06.2025 hat ergeben, dass 11 von 12 Bezirken mindestens 2 mobile Wochenstunden vorgehalten und damit den Mindestwert erreicht haben. 3 Bezirke haben bereits den Zielwert von 5 mobilen Wochenstunden erreicht. Mit Beschluss der AG Zielvereinbarung sollen Mindest- und Zielwert beibehalten werden. Ziel ist, dass das Angebot in allen Bezirken vorgehalten und der Zielwert erreicht wird. Zur Weiterentwicklung dieses Qualitätsstandards wurde [Maßnahme 5](#) beschlossen.

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

Um bislang kaum erreichte Zielgruppen gezielt anzusprechen, sind diese zunächst zu identifizieren und Angebote entsprechend anzupassen. Dies kann im Rahmen von Auswertungsgesprächen mit Mitarbeitenden und in Abstimmung mit Fachkräften der Familienförderung erfolgen. Darauf aufbauend sind bedarfsspezifische mobile Angebote zu entwickeln bzw. vorhandene Angebote entsprechend anzupassen (dies hat eine Schnittmenge zur Angebotsform 6 des Familienförderungsgesetzes und den entsprechenden Familienförderplänen). Der Nachweis erfolgt über eine kurze Zielplanung und Bericht (siehe [Maßnahme 5](#)).

Tabelle 4: Indikator 2: Zugänge mobiles Angebot

Indikator 2: Zugänge mobiles Angebot	
Qualitätsstandard 2: Die Familienservicebüros zeichnen sich durch familienfreundliche, erreichbare Zugänge aus. Mit dem mobilen Angebot erreichen sie niedrigschwellig mehr Familien im Sozialraum.	
Indikator	Mobiles Angebot
Messgröße	Mobiles Angebot pro Woche in Stunden

Berechnungsmethode	Addition der Stunden pro Woche
Datenquelle	In der Statistik des Familienservicebüro -Monitoring werden Beratungen und ab 2025 Öffnungszeiten im mobilen Angebot erfasst. Im Produkt wird das mobile Angebot zudem als Angebotsstunde gezählt.
Zielwert (ZW)	5 Stunden Mobiles Angebot
Mindestwert (MW) / Standard (verbindliche Untergrenze)	2 Stunden Mobiles Angebot
Entwicklung	siehe Maßnahme 5

2.2.3 Indikator 3: Fortbildungstage

Kurzanalyse: Zum Abschluss der Folge-Zielvereinbarung lagen noch keine abschließenden Daten vor. Die Zwischenauswertung im Rahmen des Monitorings hat ergeben, dass zum 31.08.2025 erst ein Bezirk den Mindestwert erreicht hatte. Ziel ist, dass die Fortbildungen in allen Bezirken durchgeführt werden und der Zielwert je VZÄ erreicht wird. Mit Beschluss der AG Zielvereinbarung werden der Mindestwert und der Zielwert angepasst.

Die Anpassung der Mindest- und Zielwerte ist erforderlich, um dem Zielkonflikt mit der als prioritär erachteten Erreichbarkeit sowie der Sättigung an Fortbildungsbedarfen bei erfahreneren Fachkräften zu begegnen.

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

Tabelle 5: Indikator 3: Fortbildungstage

Indikator 3: Fortbildungstage	
Qualitätsstandard 3: Eine Beratung in hoher Qualität führt zu einer Annahme des Angebots und zu erhöhter Kundenzufriedenheit.	
Indikator	Fortbildungstage

Messgröße	Fortbildungstage je VZÄ pro Jahr
Berechnungsmethode	Differenz zwischen SOLL- und IST Fortbildungstagen je VZÄ Die Mindest- und Zielwerte werden für Verwaltungsfachkräfte und sozialpädagogische Fachkräfte separat erhoben und ausgewiesen und müssen für beide Aufgabenbereiche erreicht werden.
Datenquelle	Erfassung der Fortbildungstage je VZÄ im Monitoring Stichtag sind der 30.06. und der 31.12. des jeweiligen Jahres.
Zielwert (ZW) (Qualitätsstandard)	Fünf Fortbildungstage je VZÄ
Mindestwert (MW) / Standard (verbindliche Untergrenze)	Vier Fortbildungstage je VZÄ
Entwicklung	Im Rahmen der Folge-Zielvereinbarung soll zum Qualitätsstandard 3 ein zusätzlicher Indikator Kundenzufriedenheit herangezogen werden (siehe hierzu Maßnahme 2).
<p>Anmerkung: Im Leitfaden, den Muster-BAKs und in den Prozesssteckbriefen sind Aufgabenumfang und Anforderungen an die Fachkräfte beschrieben. Sich hieraus ergebende Weiterbildungsbedarfe sind (nicht abschließend) im Leitfaden aufgeführt. Hospitationen und Supervisionen können auf die Fortbildungstage angerechnet werden. Eine Fortbildung im oben genannten Sinne hat dabei mind. 4 Stunden, bei kürzeren Fortbildungen und Supervisionen ist eine Addition möglich (Dokumentation erforderlich).</p> <p>Als Vergleichswert dient der Jahresdurchschnitt der verfügbaren VZÄ je Bezirk; dieser Wert wird durch das Monitoring erfasst.</p>	

2.2.4 Indikator 4: Antragsbearbeitung

Kurzanalyse: Gem. Monitoring der Fachverfahren geben 11 Bezirke Anträge in den Leistungen Elterngeld, Unterhaltsvorschuss oder Kita-Gutschein ins Fachverfahren ein. In zwei Bezirken werden alle drei Leistungen erfasst. Die Messung der Bearbeitungszeiten für Elterngeld und Unterhaltsvorschuss startete zum 01.08.2025. Eine Zwischenauswertung soll zum 01.10.2025 erfolgen. Aufgrund einer Aktualisierung des Fachverfahrens für den Kita-Gutschein startet hier die Datenerfassung zu einem

späteren Zeitpunkt. Da die Daten planmäßig noch nicht vorlagen, wird mit Beschluss der AG Zielvereinbarung der Indikator mit den gleichen Mindest- und Zielwerten fortgeführt.

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

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

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

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

Im Leitfaden zur Beratungsqualität sind Umsetzungsempfehlungen aus der Praxis zusammengefasst und die Rollen der beteiligten Akteure beschrieben. Die Auswertung des bisherigen Umsetzungsprozesses hat gezeigt, dass sich eine iterative Umsetzung von Stufe 1 über Stufe 2 zu Stufe 3 empfiehlt. Dies betrifft sowohl den sukzessiven Ausbau im Hinblick auf die Anzahl der Leistungen (Elterngeld, Unterhaltsvorschuss und Kita-Gutschein) als auch den Umfang der in das Fachverfahren einzugebenden Anträge.

Tabelle 6: Indikator 4: Antragsbearbeitung

Indikator 4: Antragsbearbeitung

Qualitätsstandard 4: Die Familienservicebüros arbeiten serviceorientiert, die Anträge werden schnell bearbeitet und an die Fachdienste weitergeleitet.	
Indikator	Dauer der Antragsbearbeitung
Messgröße	Antragsbearbeitung in Werktagen
Berechnungsmethode	Wert in Werktagen
Datenquelle	Messung der Bearbeitungszeiten über die Fachverfahren Die einzugebenden Daten sind in den Prozessbeschreibungen definiert.
Zielwert (ZW) (Qualitätsstandard)	<u>Elterngeld und Unterhaltsvorschuss:</u> Durchschnittlich 5 Werktage Bearbeitungszeit ab Eingang im Familienservicebüro <u>Kita-Gutschein (Rechtsanspruch)</u> bei persönlicher Vorsprache: Durchschnittlich 2 Werktage <u>Kita-Gutschein bei schriftlichen Anträgen:</u> Durchschnittlich 5 Werktage Bearbeitungszeit ab Eingang im Familienservicebüro
Mindestwert (MW) / Standard (verbindliche Untergrenze)	<u>Elterngeld und Unterhaltsvorschuss:</u> Durchschnittlich 10 Werktage Bearbeitungszeit ab Eingang im Familienservicebüro <u>Kita-Gutschein (Rechtsanspruch)</u> bei persönlicher Vorsprache: Durchschnittlich 3 Werktage <u>Kita-Gutschein bei schriftlichen Anträgen:</u> Durchschnittlich 10 Werktage Bearbeitungszeit ab Eingang im Familienservicebüro
Entwicklung	Ggf. in einer Folge-Zielvereinbarung zu beschließen
Anmerkung: Zielwerte beziehen sich auf Anträge, die direkt im Familienservicebüro eingegangen sind und gelten für alle Bezirke. Die Bearbeitungszeiten beziehen sich auf den Zeitraum, den die Familienservicebüros für die Antragsbearbeitung vom Eingang bis zur Weitergabe an den Fachdienst benötigen. Die Messverfahren variieren je nach Fachverfahren.	

3 Budgetierung und Zielförderung

In der Haushaltsaufstellung 2026 / 2027 stehen für die Zielvereinbarung Familienservicebüros in Kapitel 2729, Titel 97101 für beide Jahre jeweils 1.105.000 Euro für Qualitätsstandard 1a und 1b sowie in Kapitel 2710, Titel 97114 für beide Jahre jeweils 1.215.000 Euro zur Zielförderung für Qualitätsstandard 2, 3 und 4 zur Verfügung. Die Mittel sind nicht übertragbar und werden im Wege der Basiskorrektur und auf Grundlage des nachfolgend geschilderten Berechnungsmodells an die Bezirke bis zur Höhe der Maximalbeträge zugewiesen.

3.1 Qualitätsstandard 1

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

3.1.1 Qualitätsstandard 1a

Auf Basis des Berechnungsmodells (Anlage 1) zum Stand der Bedarfsgruppen zum 31.12.2023 sowie dem Stand der Angebotsstunden per 07/2024 beim Produkt 81124 „VT - AF 6 Familien(service)büros“ erfüllten bereits sechs Bezirke das angestrebte Mindestleistungsniveau von 23 Angebotswochenstunden. Den anderen sechs Bezirken wurden als Anreiz zur Erreichung der verbindlichen Untergrenze aus dem Berechnungsmodell Mittel für Beschäftigungspositionen per Basiskorrektur zur Verfügung gestellt, die erneut auf Nachweis in den Haushaltsjahren 2026 / 2027 zur Verfügung stehen.

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

Tabelle 7: Qualitätsstandard 1a

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

3.1.2 Qualitätsstandard 1b

Die Bezirke, die auf Basis des Berechnungsmodells (Anlage 1) zwischen dem angestrebten Mindestleistungsniveau (23 Stunden Erreichbarkeit) und dem Zielwert (30 Stunden Erreichbarkeit) liegen, erhielten zur Erreichung des Zielwertes die notwendigen finanziellen Ressourcen per Basiskorrektur 2025 ausgeglichen. Im Doppelhaushalt 2026-2027 entspricht dies für den Bezirk Friedrichshain-Kreuzberg einem Umfang von einer VZÄ und für die Bezirke Spandau und Lichtenberg von zwei VZÄ. Hieraus ergibt sich ein finanzieller Ressourcenbedarf in Höhe von maximal 325.000 Euro.

Das Abrechnungsverfahren erfolgt entsprechend der Ausführungen in Textziffer 3.1.1.

Im Rahmen der Fortschreibung der Zielvereinbarung wird ab dem Jahr 2028 die Zielerreichung des Qualitätsindikator 1 über die Erfassung der Angebotsmengen bei dem Produkt 81124 abgerechnet.

Tabelle 8: Qualitätsstandard 1b

Qualitätsstandard	Indikator	Ressourcen	Je Bezirk bei Zielerfüllung mind. erreichbar
--------------------------	------------------	-------------------	---

Die Familienservicebüros sind an jedem Standort ein verlässlicher, erreichbarer Ort für Familien mit vorgegebenen Mindestangebotsstunden.	Zwischen Mindest- und Zielreichbarkeit (in Angebotsstunden)	325.000 Euro	Gemäß Berechnungsmodell
---	---	--------------	-------------------------

3.2 Zielförderung und Maßnahmenfinanzierung – Qualitätsstandards 2-4

Für die Qualitätsstandards 2-4 sind mit der Maßnahmenfinanzierung und der Zielförderung zwei sich ergänzende Verfahren vorgesehen.

Soweit zur Umsetzung Gesamtstädtischer Zielvereinbarungen gemäß § 6a Abs. 2 AZG Mehrmittel für die Bezirke im Doppelhaushalt 2026/2027 in der zentralen Steuerungsreserve (Kapitel 2729, Titel 97101) oder im Bezirkskapitel des jeweiligen Einzelplans im Titel 97114 („Pauschale Mehrausgaben im Zusammenhang mit gesamtstädtischen Zielvereinbarungen nach § 6a AZG“) etatisiert sind, werden die Mittel auch in 2026 und 2027 per Basiskorrektur in Abhängigkeit der tatsächlichen Inanspruchnahme (Spitzabrechnung) sowie in Verbindung mit den Festlegungen der jeweiligen Zielvereinbarung ausgereicht. Die Basiskorrekturzusage 2026 und 2027 gilt mit Unterzeichnung der jeweiligen Gesamtstädtischen Zielvereinbarung durch die Senatsverwaltung für Finanzen als erteilt.

1.) **Maßnahmenfinanzierung:** Es können Mittel für konkrete bezirkliche Maßnahmen, die auf die Zielerreichung des jeweiligen Indikators 2 bis 4 oder die Maßnahmen nach Textziffer 4 gerichtet sind, beantragt werden. Die Mittelverwendung obliegt dabei grundsätzlich den Bezirken, allerdings muss die mit der Verausgabung intendierte Beförderung der Zielwerterreichung für die jeweiligen Indikatoren nachgewiesen werden. Hierfür erörtert der Bezirk die angestrebte Maßnahmenumsetzung vorab individuell mit der SenBJF. Die SenBJF stellt dazu den Bezirken eine beispielhafte Positivliste/ einen Verwendungskatalog der Maßnahmen, die auf die Zielerfüllung oder die Maßnahmen nach Textziffer 4 einzahlen, zum Anfang des Jahres zur Verfügung. Nach Bestätigung durch die SenBJF kann sich der Bezirk Mehrausgaben mit Ausgleich durch die Basiskorrektur (M20) zulassen. Bei der SenBJF sind die für den Ausgleich vorgesehenen Mittel zu sperren.

Die Mittelfreigabe erfolgt unabhängig davon, ob am Jahresende durch die Maßnahme ein Ziel tatsächlich erreicht werden konnte

2.) **Zielförderung:** Für die Erreichung der Qualitätsstandards 2 bis 4 stehen je Bezirk insgesamt maximal 100.000 Euro zur Verfügung, die Anteile der ausgelobten Gelder werden den Bezirken bei Zielerreichung im Wege der Basiskorrektur zur Verfügung gestellt. Die Zielerreichungsprüfung erfolgt zum jeweils zum Indikator

festgelegten Zeitpunkt¹ und wird entsprechend zum Jahresabschluss bzw. unterjährig durch die SenBJF bestätigt (vgl. Textziffer 3.2.1 ff.).

Die den Bezirken zur Verfügung gestellten Mittel für beide Verfahren können zusammengenommen den Gesamtbetrag von 100.000 Euro je Bezirk nicht überschreiten.

Im Zuge eines regelmäßigen Reportings ist an die SenBJF zu berichten, inwieweit die umgesetzten Maßnahmen die Zielerreichung positiv beeinflussen. Die SenBJF wird ferner im Rahmen ihrer Berichterstattung an das Berliner Abgeordnetenhaus über die Entwicklung der Familienservicebüros auch über die Verwendung der Mittel informieren. Die Finanzierung steht unter dem Vorbehalt der Beschlussfassung des Haushaltsgesetzgebers zum Doppelhaushalt 2026/2027.

3.2.1 Qualitätsstandard 2

Mit der Zielvereinbarung ist ein Leistungsausbau vorgesehen, der 2025 erfolgt ist. Durch mobile Angebote als niedrigschwelliger Zugang sollen die Bedarfsgruppen unmittelbar erreicht werden. Um die Bereitstellung eines mobilen Angebotes zu gewährleisten, erhält jeder Bezirk bei Erreichung des Mindestwertes, d.h. mit der Vorhaltung eines mobilen Angebots über 2 Wochenstunden zum Stichtag 30.06.2026 bzw. 30.06.2027, im Rahmen der Basiskorrektur Mittel in Höhe von jeweils 50.000 Euro (insgesamt 600.000 Euro). Dafür erfolgt nach Prüfung der Zielerreichung eine Bestätigung durch die SenBJF. Bei Nichterreichen des Ziels erfolgt eine erneute Prüfung am Jahresende zum 31.12. Die Mittelzuweisung erfolgt in beiden Fällen im Rahmen der Basiskorrektur zum Jahresabschluss.

¹ QS 2 - Familienfreundlicher Zugang/mobiles Angebot (max. 50.000 Euro je Bezirk): Finale Zielüberprüfung zum 30.06. Bei Nichterreichen des Ziels erfolgt eine erneute Prüfung am Jahresende zum 31.12.

QS 3 - Fortbildungstage (max. 25.000 Euro je Bezirk): Erste Prüfung zum 30.06. und bei vollständiger Zielerreichung unterjähriges Vorankündigungsschreiben. Bei Nichterreichen des Ziels erfolgt eine erneute Prüfung am Jahresende zum 31.12.

QS 4 - Antragsbearbeitung (max. 25.000 Euro je Bezirk): Zielüberprüfung und Bestätigung der Zielerreichung durch die SenBJF zum 31.12.

Tabelle 9: Qualitätsstandard 2

Qualitätsstandard	Indikator	Ressourcen	Je Bezirk bei Zielerfüllung mind. erreichbar
Die Familienservicebüros zeichnen sich durch familienfreundliche, erreichbare Zugänge aus. Mit dem mobilen Angebot erreichen sie niedrigschwellig mehr Familien im Sozialraum.	Mindestwert - Familienfreundlicher Zugang	600.000 Euro	50.000 Euro

3.2.2 Qualitätsstandard 3

Um eine Beratung in ausreichend hoher Qualität dauerhaft zu gewährleisten, sind die Fachkräfte regelmäßig fortzubilden. Die Erreichung des Mindestwertes von 4 Fortbildungstagen je VZÄ soll mit einer Zielförderung in Höhe von jeweils 25.000 Euro je Bezirk in 2026 und 2027 verbunden sein. Für die Beratung ist der Leitfaden für Beratungsqualität verbindlich zu berücksichtigen.

Die erste Messung soll zum 30.06. des jeweiligen Jahres. Sollten einzelne Bezirke bereits zu diesem Zeitpunkt den kompletten Mindestwert (s.o.) erreichen, wird dies unterjährig final durch die SenBJF bestätigt. Bei Nichtzielerreichung zum Halbjahr erfolgt eine zweite Messung zum 31.12. des jeweiligen Jahres.

Im Rahmen der Folge-Zielvereinbarung soll zum Qualitätsstandard 3 ein zusätzlicher Indikator „Kundenzufriedenheit“ herangezogen werden (siehe hierzu [Maßnahme 2](#)).

Tabelle 10: Qualitätsstandard 3

Qualitätsstandard	Indikator	Ressourcen	Je Bezirk bei Zielerfüllung mind. erreichbar
-------------------	-----------	------------	--

Eine Beratung in hoher Qualität führt zu einer Annahme des Angebots und zu erhöhter Kundenzufriedenheit.	Mindestwert - Fortbildungstage	300.000 Euro	25.000 Euro
--	--------------------------------	--------------	-------------

3.3 Qualitätsstandard 4

Die Erreichung der Ausbaustufen 2 - 3 (Anträge werden im Familienservicebüro bearbeitet) wird bei Erfüllung der Mindestwerte für die Antragsbearbeitung in den Jahren 2026 und 2027 mit einer Zielförderung in Höhe von jeweils 25.000 Euro je Bezirk pro Jahr anerkannt. Die Zielmessung erfolgt durch die Fachverfahren für Elterngeld, Unterhaltsvorschuss und Kita-Gutscheine sowie das Monitoring. Die Messung erfolgt zum Stichtag 31.12. des entsprechenden Jahres. ausgewertet werden. Bei Zielerreichung werden im Rahmen der Basiskorrektur entsprechend Mittel bereitgestellt.

Tabelle 11: Qualitätsstandard 4

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

3.4 Unterstützende Maßnahmen

Für die Datenerfassung und Datenauswertung im digitalen Monitoring als zentralem Steuerungselement bzgl. der Zielerreichung besteht ein Bedarf in Höhe von 15.000 Euro als Sachkosten der SenBJF.

4 Maßnahmen

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

Im Rahmen der vorliegenden Folge-Zielvereinbarung werden folgende Maßnahmen definiert:

Tabelle 12: Maßnahme 1: Muster-BAK soz.-päd. Fachkräfte

Maßnahme 1: Muster-BAK soz.-päd. Fachkräfte	
Was ist zu erreichen?	Im Jahr 2026 wird eine Muster-BAK auf Basis der bezirklichen AP (Anforderungsprofile) für die soz. -päd. Fachkräfte in den Familienservicebüros erarbeitet. Dies erfolgt im Rahmen der Fach AG Familienservicebüros (Teil der Besprechungsmatrix der Berliner Öffentlichen Jugendhilfe).
Federführung	Fach AG Familienservicebüros / Bezirke
Beteiligte	Fach AG Familienservicebüros, AG BÖJ, SenFin Abt. IV Landespersonal
Bis wann	2026

Tabelle 13: Maßnahme 2: Familienbefragung

Maßnahme 2: Familienbefragung	
Was ist zu erreichen?	In 2026/2027 wird in Zusammenarbeit mit dem Amt für Statistik (AfS) und der Fach AG Familienservicebüros die Umsetzung einer Familienbefragung vorbereitet und in der AG ZV abgenommen. Die Umfrage wird gemeinsam ausgewertet und daraus wird im Rahmen der Folge-ZV ein Qualitätsindikator „Kundenzufriedenheit / familienfreundliche Atmosphäre“ mit vorgegebenen Ziel- und Mindestwerten entwickelt.

Federführung	SenBJF
Beteiligte	AG ZV, AfS, Skzl
Bis wann	Durchführung 2026 / 2027 und Übernahme als Indikator für 2028

Tabelle 14: Maßnahme 3: Überprüfung der Einführung eines Plausibilitätskostensatz für die Familienservicebüros

Maßnahme 3: Überprüfung der Einführung eines Plausibilitätskostensatz für die Familienservicebüros	
Was ist zu erreichen?	<p>Im Jahr 2027 soll für das Produkt der Familienservicebüros 81124 geprüft werden, ob qualitätssichernde Maßnahmen über einen Plausibilitätskostensatz abgebildet werden können. Dabei soll die Zielgenauigkeit des Plausibilitätskostensatzes für die Qualitätssicherung überprüft werden.</p> <p>Des weiteren soll im Rahmen der AG ZV die aktuelle Varianz in den Personalkosten in Bezug auf die Mengen im Produktvergleichsbericht betrachtet werden.</p> <p>Zu beachten: Erfolgt die Berechnung im Jahr 2027, ist der Plausibilitätskostensatz erst für die Budgetierung 2029 anwendbar.</p>
Federführung	AG ZV
Beteiligte	SenBJF, PMG, SenFin
Bis wann	Überprüfung in 2027

Tabelle 15: Maßnahme 4: Prüfung der Anwendbarkeit des Prognosemodells und des Modells für die Prozessbasierte Personalbedarfsermittlung

Maßnahme 4: Prüfung der Anwendbarkeit des Prognosemodells und des Modells für die Prozessbasierte Personalbedarfsermittlung	
Was ist zu erreichen?	<p>Das Berechnungsmodell zu Qualitätsstandard 1, welches durch die AG ZV erarbeitet wurde, ist im Rahmen dieser UAG zu überprüfen und mit dem Monitoring zur Inanspruchnahme abzugleichen.</p> <p>Insbesondere hinsichtlich der Bestimmung des Bedarfs ist zu prüfen, ob das Modell zu einem weitergehenden dynamischen</p>

	Modell (zeitliche Entwicklungsperspektive) weiterentwickelt werden kann.
Federführung	SenBJF
Beteiligte	AG ZV, IMTB, Skzl, SenFin
Bis wann	2026 / jährlich

Tabelle 16: Maßnahme 5: Zielgruppenidentifikation für mobiles Angebot

Maßnahme 5: Zielgruppenidentifikation für mobiles Angebot	
Was ist zu erreichen?	Um Zielgruppen gezielt anzusprechen, sind zunächst bislang kaum erreichte Zielgruppen zu identifizieren. Dies kann im Rahmen von Auswertungsgesprächen mit Mitarbeitenden und in Abstimmung mit Fachkräften der Familienförderung erfolgen. Darauf aufbauend sind bedarfsspezifische mobile Angebote zu entwickeln bzw. vorhandene Angebote entsprechend anzupassen. Vorgehen: <ol style="list-style-type: none"> 1. Identifikation von bislang nicht erreichten Zielgruppen (Abstimmung mit der Familienförderung der Bezirke - z.B.: armutsgefährdete Familien, Kinder oder Familien mit Behinderung, Geflüchtete etc.) 2. Zielgerichtetes Angebot vorhalten 3. Nachweis über Zielplanung und Bericht
Federführung	SenBJF
Beteiligte	AG ZV, Fach-AG Familienservicebüro und Familienförderung
Bis wann	2026

5 Steuerungsstruktur

Die **AG Zielvereinbarung** entwickelt als Arbeitsgremium unter Federführung von SenBJF die Zielvereinbarung fort. Die Besetzung der AG bleibt während der Umsetzung der Folge-Zielvereinbarung bestehen. Die AG Zielvereinbarung wertet steuerungsrelevante Daten auf Grundlage der Berichte des Monitorings aus und empfiehlt Steuerungsmaßnahmen. Zudem berät sie im Rahmen der Umsetzung über die Qualitätsentwicklung im Hinblick auf die Qualitätsstandards und Maßnahmen aus der

Zielvereinbarung. Die AG tritt nach Unterzeichnung der Folge-ZV regelmäßig zusammen. Außerdem kann sich die AG anlassbezogen treffen.

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

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

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

- Regelmäßiger Bericht in der Fach-AG Familienservicebüros
- Regelmäßiger Bericht in der AG BÖJ (halbjährig)
- Jahresabschlussgespräche (Qualitätsdialoge) zwischen JugAL mit Familienservicebüro und weiteren relevanten Personen²
- regelmäßige Vorstellung des Familienservicebüro-Monitorings in der AG ZV

Die SenBJF 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.

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

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

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

6 Schlussbestimmungen

Die Folge-ZV hat eine Geltungsdauer vom 01.01.2026 bis zum 31.12.2027. Änderungen und Ergänzungen dieser ZV sind im gegenseitigen Einvernehmen abzustimmen und schriftlich festzuhalten.

7 Glossar

Tabelle 17: Glossar

Begriff	Definition
Steuerungsziele	Übergeordnete Steuerungsziele weisen die strategische Entwicklungsrichtung auf und werden durch konkrete Leistungsversprechen und die Qualitätsstandards operationalisiert.
Leistungsversprechen	Leistungsversprechen definieren die Qualität der Leistungserbringung gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern in Bezug auf eine konkrete Verwaltungsleistung.
Qualitätsstandards	Qualitätsstandards definieren einzelne qualitative Anforderungen an die Leistungserbringung zur Erfüllung der Leistungsversprechen in den vier Steuerungsfeldern: Kundenperspektive, Mitarbeitendenperspektive, Wirtschaftlichkeit und Rechtskonformität. Die Zielvereinbarung soll vor allem nach außen orientiert sein, weswegen der Kundenperspektive unter den vier genannten Bereichen der Vorrang eingeräumt wird.
Indikatoren	Die Qualitätsstandards werden anhand von Indikatoren objektiv nachvollziehbar gemacht. Dafür wird jeweils die Berechnungsmethode, die Messgröße und die entsprechende Datenquelle beschrieben. Über einen Mindest- und Zielwert (oder auch Standards) sowie eine zeitliche Entwicklung für die Dauer der ZV wird eine Richtung zur Weiterentwicklung vorgegeben. (Mindest-)Standards sind hier verbindliche Untergrenzen für die Qualitätsstandards. Sie sind anschließend von den Zielvereinbarungspartnern in einem Controllingprozess systematisch zu erheben und auszuwerten.
Maßnahmen	Die Maßnahmen sollen die Umsetzung der übergeordneten Zielsetzung und Erreichung der Qualitätsstandards sowie die Weiterentwicklung der Zielvereinbarung unterstützen.

8 Anlage 1 - Berechnungsmodell zu Qualitätsstandard 1

Berechnungsmodell zu Qualitätsstandard 1

Erfullerung s.u. im Monat	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
	Minuten pro Monat	Klientenbe- zogene Tätigkeit	Ohne Kundenbezug	Arbeitszeit Summe Beratung	VZÄ	Kita	UVG	EG	Ohne Kunden- bezug	Antrags- bearbeitung (2024/ Pauschale)	Arbeitszeit Summe Antragsbear- beitung nach Stufen	VZÄ	Summe Arbeitszei- minuten (Sp. 4 und Sp. 11)	Mindest VZÄ Bedarf (ohne Leitung)	IST 30.06.2024 ohne Leitung	Differenz
Minuten pro Monat Bezirk	55,0	1.920,0			8190,0	8,0	45,0	25,0	1.920,0			8190,0		8190,0	Nur Nachrichtlich	
Mitte	1.086	59.730,00	14.002,64	73.732,64	9,0	2.870	5.828	10.767	4.563,03	50%	12.014	1,5	85.746	10,5	12,00	1,5
Friedrichshain-Kreuzberg	770	42.350,00	9.928,21	52.278,21	6,4	1.923	3.900	8.548	3.368,93	100%	17.740	2,2	70.018	8,5	12,00	3,5
Pankow	1.144	62.920,00	14.750,48	77.670,48	9,5	2.909	6.383	11.263	4.818,60	25%	6.343	0,8	84.014	10,3	7,00	-3,3
Charlottenburg-Wilmersdorf	786	43.230,00	10.134,51	53.364,51	6,5	2.168	3.769	8.079	3.285,78	25%	4.325	0,5	57.690	7,0	3,00	-4,0
Spandau	834	45.870,00	10.753,41	56.623,41	6,9	2.033	6.139	6.371	3.409,33	50%	8.976	1,1	65.600	8,0	7,00	-1,0
Steglitz-Zehlendorf	666	36.630,00	8.587,25	45.217,25	5,5	1.786	3.593	6.544	2.794,96	0%	0	0,0	45.217	5,5	6,75	1,2
Tempelhof-Schöneberg	924	50.820,00	11.913,85	62.733,85	7,7	2.392	5.389	9.233	3.988,65	0%	0	0,0	62.734	7,7	12,25	4,6
Neukölln	993	54.615,00	12.803,52	67.418,52	8,2	2.288	7.309	9.171	4.399,73	25%	5.792	0,7	73.210	8,9	4,00	-4,9
Treptow-Köpenick	785	43.175,00	10.121,61	53.296,61	6,5	2.121	4.725	7.613	3.389,46	25%	4.462	0,5	57.759	7,1	5,00	-2,1
Marzahn-Hellersdorf	894	49.170,00	11.527,03	60.697,03	7,4	2.279	8.186	7.160	4.131,95	25%	5.439	0,7	66.136	8,1	4,52	-3,6
Lichtenberg	953	52.415,00	12.287,77	64.702,77	7,9	2.392	7.826	8.823	4.463,86	25%	5.876	0,7	70.579	8,6	10,00	1,4
Reinickendorf	786	43.230,00	10.134,51	53.364,51	6,5	1.820	5.205	6.521	3.175,58	25%	4.180	0,5	57.545	7,0	5,00	-2,0
Berlin Gesamtsumme	10.621	584.155	136.945	721.100	88,0	26.981	68.250	100.092			75.148	9,2	796.247	97,2	89	-20

8190,0 Monatsarbeitszeit

- 1 Bedarfgruppe/Seil im Monat; Gewichtet nach Alterstufen + Wertausgleich; Einwohnerzahl auf Basis 31.12.2023
- 2 Klientenbezogene Tätigkeiten: min. je Familie der Bedarfgruppe (Leistungsberatung und sozialpädagogische Beratung)
- 3 Weitere Aufgaben ohne Kundenbezug: min. je VZÄ im Monat (z.B. Dienstberatung, Kooperationen, Fortbildung)
- 4 Summe 3 und 4: Arbeitszeitminuten im Monat
- 5 Umrechnung der Arbeitszeitminuten in VZÄ (1 VZÄ = 8190 Arbeitsminuten - Wert Modell von SenFin)
- 6 Arbeitszeitminuten für die Eingabe von Kitaantragen/EFoB; je Antrag im Bezirk (100%) (* Monatsdurchschnitt Anträge aus FV (2023) pro Bezirk pro Monat)
- 7 Arbeitszeitminuten für die Eingabe von UVG Anträgen; je Antrag im Bezirk (100%) (* s. Nr. 6)
- 8 Arbeitszeitminuten für die Eingabe von Etemeldsantragen; je Antrag im Bezirk (100%) (* s. Nr. 6)
- 9 Weitere Aufgaben ohne Kundenbezug: min. je VZÄ im Monat (z.B. Dienstberatung, Kooperationen, Fortbildung)
- 10 Prozentualer Anteil nach Umsetzungsstand/ Ausbaustufen (Prozentwerte pauschal)
- 11 Summe 6, 7, 8 und 9: Arbeitszeitminuten im Monat (erforderliches SOLL bei Bearbeitung der in 10 angegebenen Prozentzahl von Anträgen)
- 12 Umrechnung der Arbeitszeitminuten in VZÄ (1 VZÄ = 8190 Arbeitsminuten)
- 13 Gesamtsumme der Arbeitszeitminuten im Monat (Beratung und Anträge); Ausblick: Überprüfung und Aktualisierung durch Monitoring
- 14 Gesamtsumme VZÄ-Bedarf im Monat (1 VZÄ = 8190 Arbeitsminuten)
- 15 IST-VZÄ zum 30.06.2024
- 16 Vergleich zum IST zum 30.06.2024 / VZÄ ohne Leitung

- 17 IST: Angebotsstunden-Durchschnitt 01-07/2024
- 18 Mindestreichbarkeit in Angebotsstunden (Spalte 14*MMW*4Wochen)
- 19 Zielerreichbarkeit in Angebotsstunden (Spalte 14*ZW*4Wochen)
- 20 Abweichung IST vom Mindestwert
- 21 Abweichung IST vom Zielwert
- 22 Abweichung in VZÄ Mindestwert
- 23 Negative Abweichung in VZÄ Mindestwert
- 24 Finanzielle Unterstützung zur Erreichung des Mindestwertes: Spalte 23 * 65000 (Satz von SenFin zur Berechnung der Kosten eines VZÄ)
- 25 Abweichung in VZÄ Zielwert
- 26 Negative Abweichung in VZÄ Zielwert
- 27 Finanzielle Unterstützung zur Erreichung des Mindestwertes: Spalte 26 * 65000 (Satz von SenFin zur Berechnung der Kosten eines VZÄ)

17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
IST: Angebotsst.- Durchschnitt 01-07/2024	Mindest- reich- barkeit in Angebotst.	Ziel- Erreich- barkeit in Angebotst.	Mindestwert Abweichung in Monats- stunden	Zielwert - Abweichung in Monats- stunden	Abweichung zum Mindestwert in VZÄ	negative Abweichung in VZÄ	finanzielle Unterstützung zur Erreichung des Mindestwertes	Abweichung zum Zielwert in VZÄ	negative Abweichung in VZÄ	finanzielle Unterstützung zur Erreichung des Zielwertes
	23	30								
1.382	963,21	1286,36	419	126	4,6	0,0	0,0	1,0	0,0	-
963	786,52	1025,90	176	-63	1,9	0,0	0,0	-0,5	-1,0	65.000,0
692	943,74	1230,97	-251	-539	-2,7	-3,0	195.000,0	-	-	-
530	648,04	845,27	-118	-316	-1,3	-1,0	65.000,0	-	-	-
753	736,89	961,17	-16	-208	0,2	0,0	0,0	-1,7	-2,0	130.000,0
894	807,93	662,52	316	162	3,4	0,0	0,0	1,3	0,0	-
1.048	704,70	919,18	343	128	3,7	0,0	0,0	1,1	0,0	-
630	822,39	1072,68	-193	-443	-2,1	-2,0	130.000,0	-	-	-
436	648,81	846,28	-213	-411	-2,3	-2,0	130.000,0	-	-	-
674	742,92	969,03	-69	-295	-0,8	-1,0	65.000,0	-	-	-
855	792,83	1034,12	62	-180	0,7	0,0	0,0	-1,5	-2,0	130.000,0
403	646,61	843,15	-243	-440	-2,6	-3,0	195.000,0	-	-	-
9.189	6.944	11.667				-12	780.000		-5	325.000

Historie der Familienservicebüros

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

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

Die Umsetzung der Familienservicebüros wird seit 2019/2020 durch die SenBJF begleitet. Grundlage hierfür ist das Rahmenkonzept zur Etablierung von Familien(service)büros der SenBJF, welches in enger Abstimmung mit den Berliner Bezirken erstellt wurde und ebenfalls Grundlage dieser Zielvereinbarung ist. Um den Prozess der Etablierung und Fortentwicklung der Familienservicebüros in allen Bezirken zu fördern und zu unterstützen, wurde ihr Ausbau im September 2022 als thematischer Schwerpunkt im Rahmen der Politischen Erklärung zwischen Senat und Bezirken (#neustartagenda) für das Themenfeld Jugend und Familie - Familienfreundliche Stadt benannt. Nachdem am 20.11.2024 von der AG Finanzen und Controlling und am 4.12.2024 vom Steuerungskreis gesamtstädtische Zielvereinbarungen die Unterzeichnung der Zielvereinbarung zur gesamtstädtischen Steuerung der Familienservicebüros empfohlen wurde, erfolgte diese durch die SenBJF, alle Bezirke und die SenFin im Jahr 2025. Infolgedessen wurden den Bezirken zur Zielerreichung 2,4 Millionen Euro - inklusive 95.000 Euro für die SenBJF für Unterstützungsmaßnahmen - zur Verfügung gestellt.