

Verwaltungsleistungen diversitygerecht überprüfen und weiterentwickeln

Informations-Veranstaltung 25.03.2026 | 10.00 - 12.00 Uhr

FACHSTELLE
DOKE



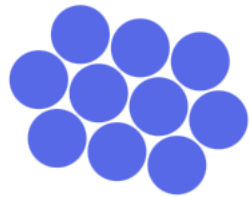
Agenda

- 1 Begrüßung & Check-in
- 2 Fachstelle DOKE – Kurze Vorstellung
- 3 Diversity Landesprogramm 2.0 (Lilia Youssefi, LADS)
- 4 DOKE Prozessbegleitung im Bereich Verwaltungsleistung
- 5 Austausch: Diversitygerechte Verwaltungsleistungen?
- 6 Interessenbekundung und Check Out



Check-in

Welcher Institution ordnen Sie sich zu?



10 Bezirksverwaltung



7 Senatsverwaltung



1 Nachgeordnete Behörden und
nicht rechtsfähige Anstalten

0 Mittelbare Landesverwaltung
(z.B. AöR, Universitäten)

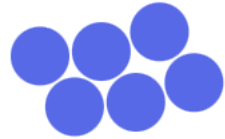
0 Sonstige Institution



Zu welcher Verwaltungsleistung arbeiten Sie?



Wo steht Ihre Organisation bei der Einführung/Umsetzung von Diversity-/Antidiskriminierung im Bereich von Verwaltungsleistungen?



6 Wir stehen noch am Anfang



8 Wir erproben erste Diversity-/Antidiskriminierungs-Maßnahmen im Bereich Verwaltungsleistungen



3 Wir haben verschiedene Diversity-/Antidiskriminierungsmaßnahmen im Bereich Verwaltungsleistungen erfolgreich eingeführt

0 Wir transferieren Erkenntnisse aus Diversity-/Antidiskriminierungs-Vorhaben in weitere Prozesse der Organisation

Welche Fragen bringen Sie heute mit?

Gibt es verbindliche Vorgaben?

Im Moment keine

Gibt es bestimmte Verwaltungsleistungen bei den BQN berät und begleitet?

Wie erfolgt die Einbindung der Fachstelle DOKE und durch wen?

Keine

Wie wäre der Ablaufplan bei der Begleitung zur diversitygerechten Überprüfung und Weiterentwicklung von Verwaltungsleistungen.

Ich bin interessiert, was diversity im Amt überhaupt alles beinhaltet



Fachstelle DOKE

Kurze Vorstellung



Beatrice Cobbinah (keine)



Elena Kuhley (keine)



Sharon Orias (sie/ihr)



Sofia Ratsitska (sie/ihr)



Em Rehr (keine)



Marta Gębala (sie/ihr)



Fatiha Henjes (sie/ihr)



Karina Sàvio (sie/ihr)



Arbeitsgrundlage

Diversity-Landesprogramm 2.0
Diversitygerechte
Verwaltungsleistungen

LADG §11
Förderung einer Kultur
der Wertschätzung von
Vielfalt

Rahmendienstvereinbarungen
nach AGG und LADG

Unser Angebot

Wir unterstützen Bezirks- und Senatsverwaltungen sowie die ihnen nachgeordneten Behörden und nicht-rechtsfähigen Anstalten im Land Berlin bei der Umsetzung ihrer dezentralen Diversity-/AD-Vorhaben durch:



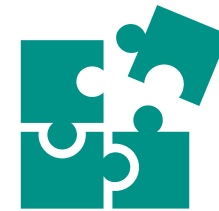
Beratungsstelle



Prozessbegleitung



AD-Beschwerderecht,
-verfahren, -strukturen



DOKE Kompetenz-
Workstatt

Das Angebot der Fachstelle DOKE ist für die unmittelbare Berliner Landesverwaltung kostenfrei.



Diversity Landesprogramm 2.0

Lilia Youssefi (LADS)

DIVERSITY-LANDESPROGRAMM 2.0

Diversitygerechte
Verwaltungsleistungen

Lilia Youssefi
Infoveranstaltung der Fachstelle DOKE am 25.03.26



BERLIN



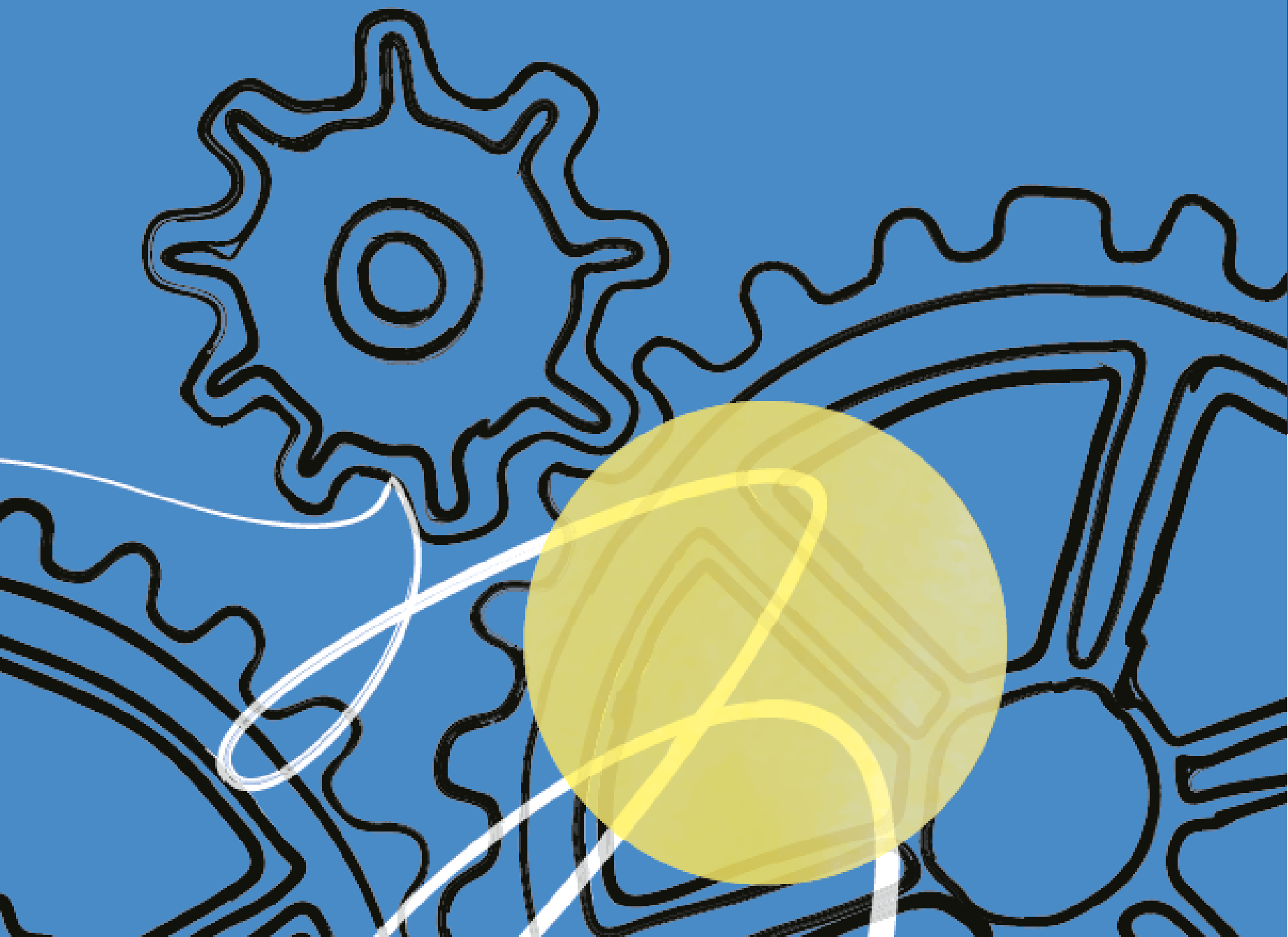


Agenda

1. Hintergrund
2. Entwicklung
3. Inhalt
4. Umsetzung

01

HINTERGRUND



Von punktuellen Maßnahmen zum Diversity-Landesprogramm



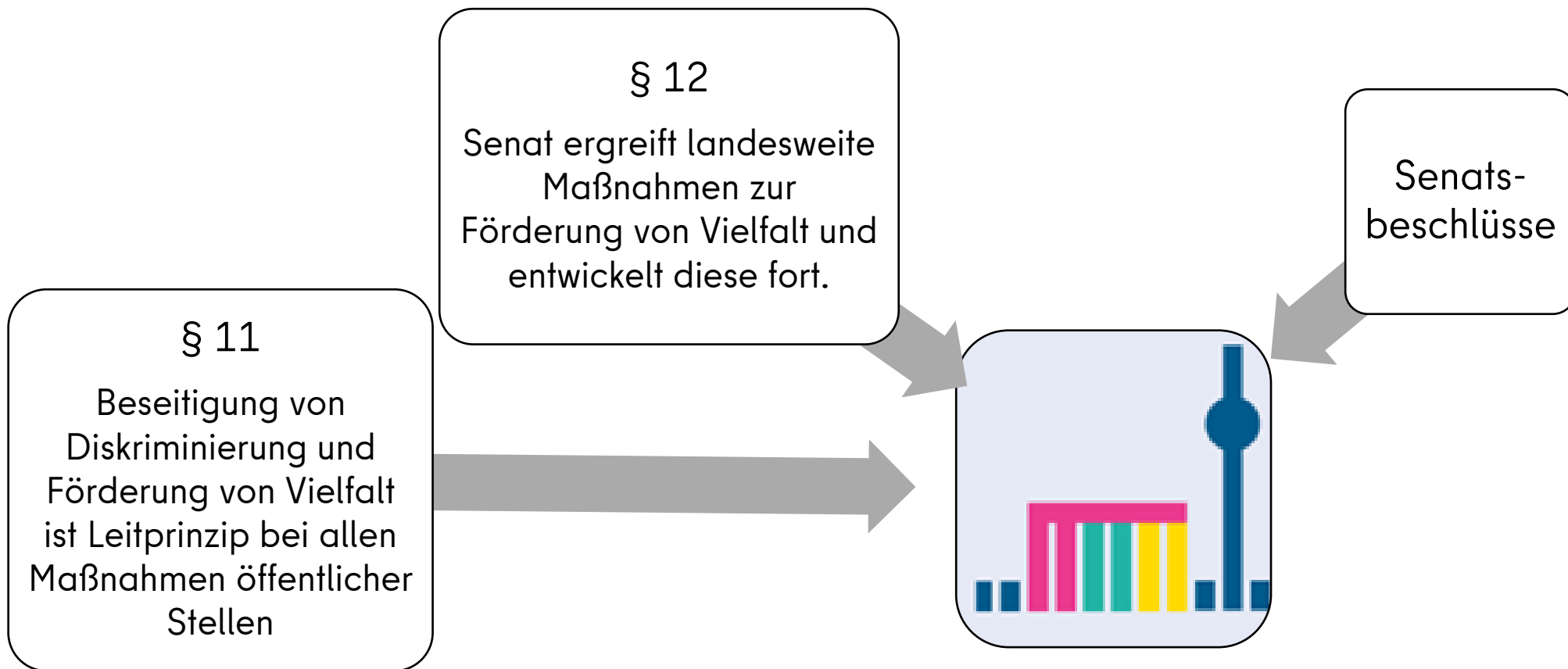
- Lange Zeit wurden im Land Berlin punktuell Diversity-Maßnahmen mit verschiedener Zielsetzung und sehr unterschiedlicher Qualität umgesetzt.
- Ziele der Diversity-Landesprogramme:
 - Standards für Diversity und Antidiskriminierung formulieren
 - Orientierung für Praktiker*innen geben
 - Qualität und Einheitlichkeit von Diversity und Antidiskriminierung durch Qualifizierung und Austausch erhöhen

The image features a vibrant magenta background. In the upper left, a white pen nib is shown with a black outline, emitting a white line that curves across the frame. Below the nib, the letters 'LADG' are written in a bold, white, outlined font. To the right of 'LADG', the letters 'SOS' are written in a larger, white, outlined font. The overall composition is dynamic and modern.

02

ENTWICKLUNG

Auftrag: Diversity im LADG



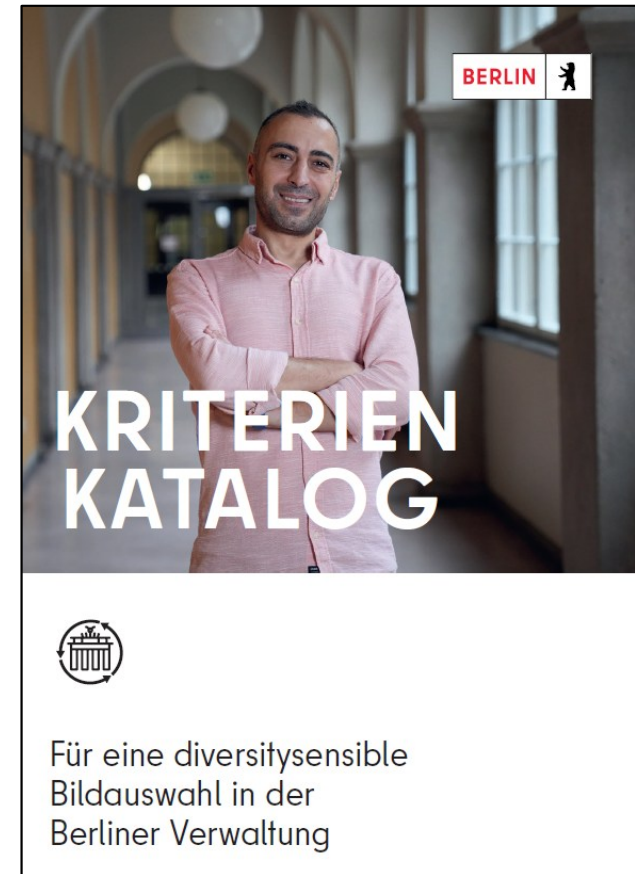
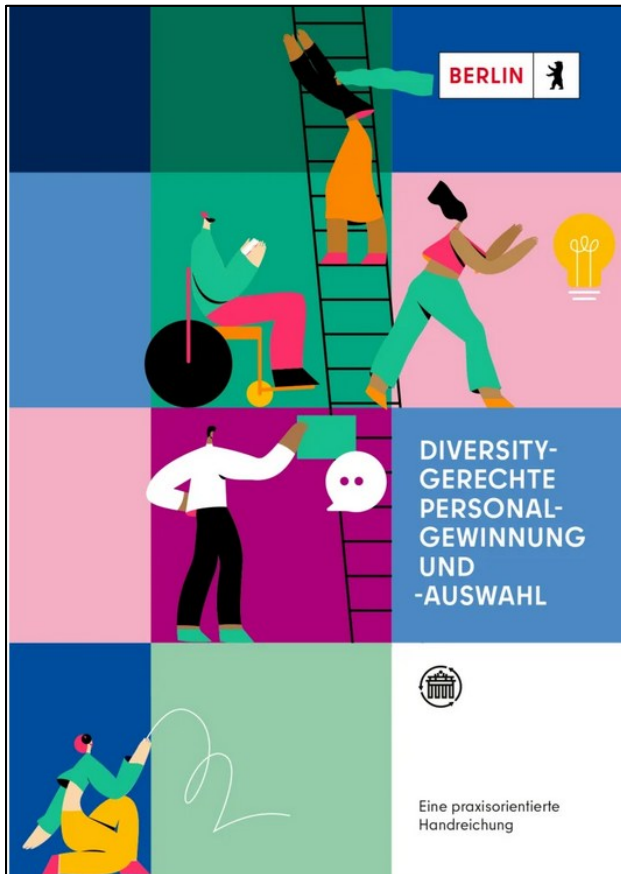


Rückblick: 1. Diversity-Landesprogramm

- Umsetzung zwischen 2020-2023
- **30 Maßnahmen** im Bereich **Personal**
- **7 Maßnahmen** im Bereich **Sprache/Bilder**
- Beratung, Begleitung und Berichterstattung zu **dezentralen Diversity-Prozessen in Senats- und Bezirksverwaltungen**

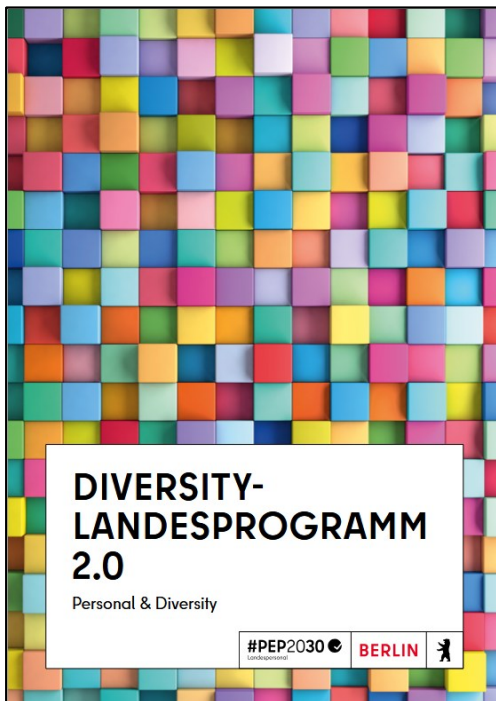


Rückblick: Produkte aus dem 1. Diversity-Landesprogramm

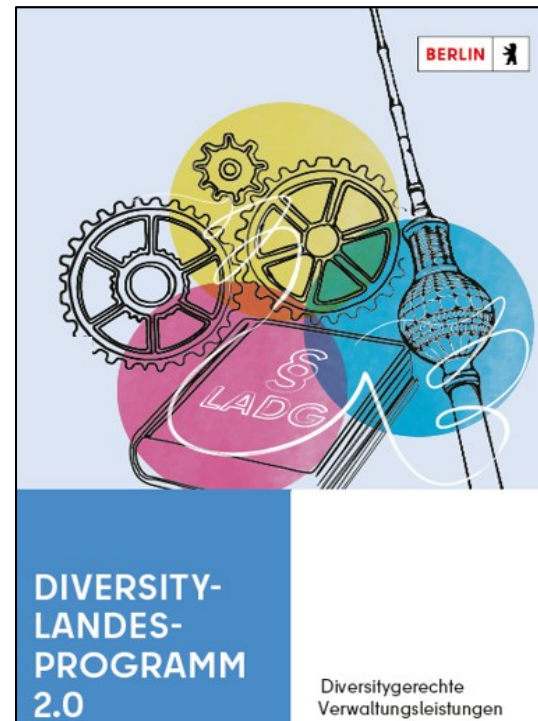




Weiterentwicklung: Diversity-Landesprogramm 2.0



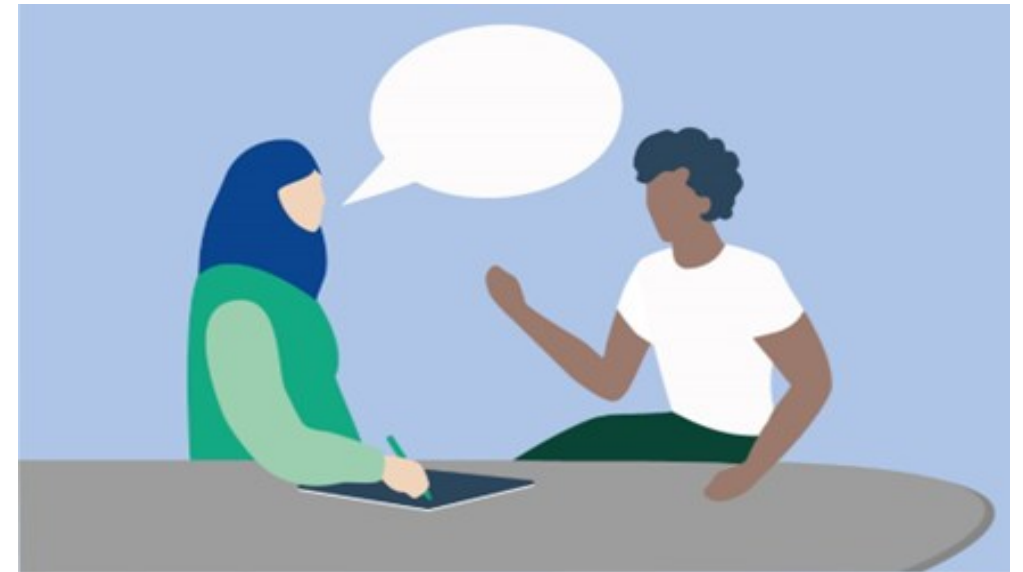
- Handlungsfeld Personal
- Abteilung Landespersonal (SenFin)



- Handlungsfeld **Verwaltungsleistungen**
- **Referat Diversity und Antidiskriminierungsrecht**

Was sind diversitygerechte Verwaltungsleistungen?

- **direkter Kontakt** zwischen Verwaltung und Bürger*innen
- Berücksichtigung der vielfältigen Lebensrealitäten und Bedarfe der Berliner Stadtbevölkerung bei der **Planung und Gestaltung von Leistungen, Maßnahmen und Programmen**

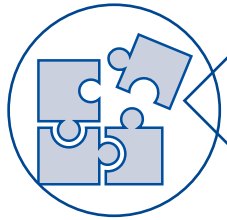


Ziel:

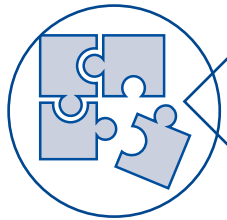
Angebote der Verwaltung für alle Berliner*innen verbessern und Hürden abbauen.



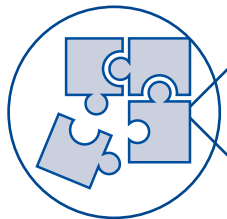
Entwicklung des Diversity-Landesprogramm 2.0



Verwaltungsübergreifende Maßnahmen



Handlungsfeldspezifische Maßnahmen



Unterstützung von Diversity-Prozessen in Bezirks- und Senatsverwaltungen sowie in den ihnen nachgeordneten Behörden



Handlungsfelder und Akteur*innen



Gesundheit

- Abteilung Gesundheit (SenWGP)
- Patientenbeauftragte
- Psychotherapeutenkammer Berlin



Soziales

- Abteilung Soziales (SenASGIVA)
- Landesamt für Flüchtlingsangelegenheiten

- Die Handlungsfelder betreffen **Personen in besonders vulnerablen Lebenslagen**.
- Sie dienen als **Pilotbereiche** mit Vorbildfunktion.
- Die Handlungsfeldspezifischen Maßnahmen stellen einen **ersten Anstoß für weitere Entwicklungen** und Maßnahmen in diesen und anderen Handlungsfeldern dar.

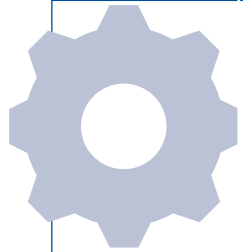
03

INHALT

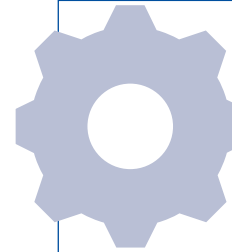




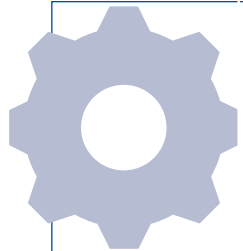
Verwaltungsübergreifende Maßnahmen



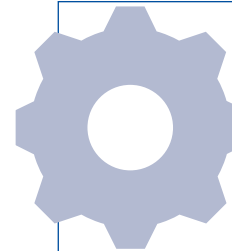
Kommunikation und
Publikumskontakt,
Öffentlichkeitsarbeit,
Erreichbarkeit und Barrierefreiheit



Abbau von
Diskriminierungsgefahren im
Verwaltungshandeln



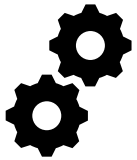
Stärkung von
Beschwerdestrukturen der
Verwaltung



Austausch, Partizipation und
Weiterentwicklung



Bürgerämter lernen aus Kund*innenfeedback zu Diversity und Antidiskriminierung.



Berücksichtigung von Fragen zu Antidiskriminierung und Diversity bei der Service-Verbesserung in Bürgerämtern



- Fragen zu Erfahrungen bzgl. Antidiskriminierung und Diversity werden in Kund*innenbefragung der Bürgerämter ergänzt.
- Die Erkenntnisse werden bei der Service-Verbesserung berücksichtigt.

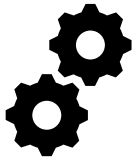


- Referat Gesamtstädtische Steuerung und Digitalisierung Ämter für Bürgerdienste und Ordnungsämter (RBm - SKzl)
- Referat Diversity und Antidiskriminierungsrecht (SenASGIVA)
- Betroffene Bürgerämter





Strukturelle Diskriminierungsgefahren im Verwaltungshandeln werden abgebaut.



Entwicklung und Anwendung eines Standardverfahren zur Durchführung von Folgenabschätzungen bzgl. Antidiskriminierung und Diversity (§ 11 Abs. 2 LADG)



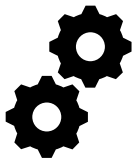
- Verwaltungsinterne und -externe Expert*innen entwickeln ein entsprechendes Standardverfahren.
- Das Verfahren wird erprobt, verwaltungsintern bekannt gemacht und angewendet.



- Referat Diversity und Antidiskriminierungsrecht (SenASGIVA)



Menschen, die im Gesundheitswesen Diskriminierung erleben, haben leichten Zugang zu entsprechenden Beratungsstellen.



Bekanntmachung von Antidiskriminierungsberatungsstellen bei zentralen Akteur*innen und Projekten der Gesundheitsversorgung im Land Berlin



→ Die Fachstelle gegen Diskriminierung im Gesundheitswesen vernetzt sich und informiert zentrale Gesundheitsakteur*innen über AD-Beratungsstrukturen.



- Fachstelle Gerecht:Behandelt - Gegen Diskriminierung im Gesundheitswesen



Stadtteilzentren sind in Bezug auf Antidiskriminierung und Diversity sensibilisiert und berücksichtigen die Themen in ihren Angeboten.



Bedarfsanalyse bzgl. Antidiskriminierung und Diversity in Stadtteilzentren



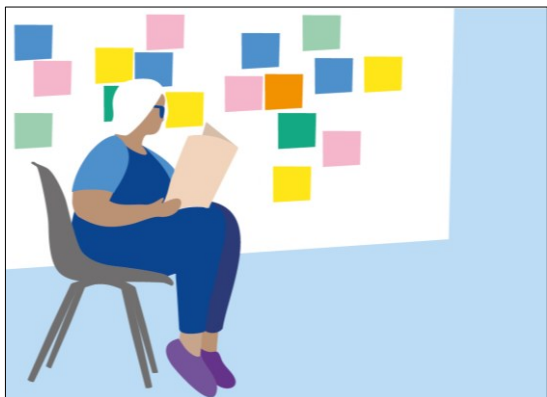
- In ausgewählten Stadtteilzentren werden Analysen zu inhaltlichen und formalen Bedarfen bzgl. Antidiskriminierung und Diversity durchgeführt.
- Konkrete Maßnahmen werden entwickelt und umgesetzt.



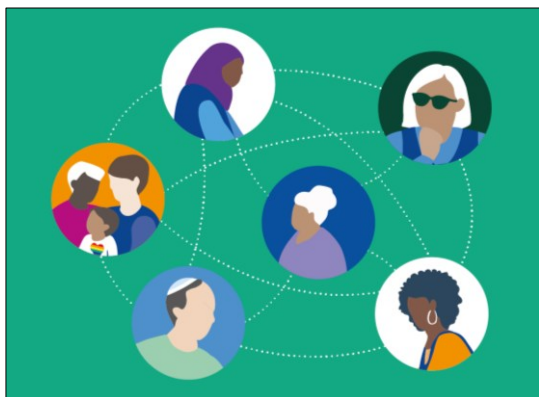
- Referat Diversity und Antidiskriminierungsrecht
- Referat für Rahmenfördervertrag inkl. ISP und IFP Stz etc.



Unterstützung von Diversityprozessen in Bezirks- und Senatsverwaltungen



Arbeitsmaterialien
(Handreichungen, Checklisten etc.)



Vernetzung



Fortbildungen



Niedrigschwelliges
Beratungsangebot
für die Verwaltung

DOKE Kompetenz-Werkstatt

Diversity-Multiplikator*innen

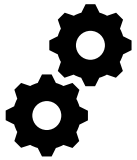
04



UMSETZUNG



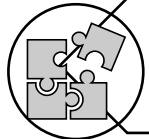
Umsetzung & Berichterstattung



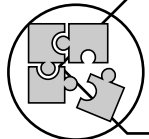
- Senatsbeschluss am 10.03.2026
- → **3 Jahre Umsetzungsphase** (2026-29)



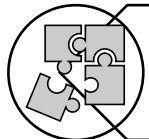
Berichterstattung ans Abgeordnetenhaus (§ 12 Abs. 2 LADG)



29 Verwaltungsübergreifende Maßnahmen

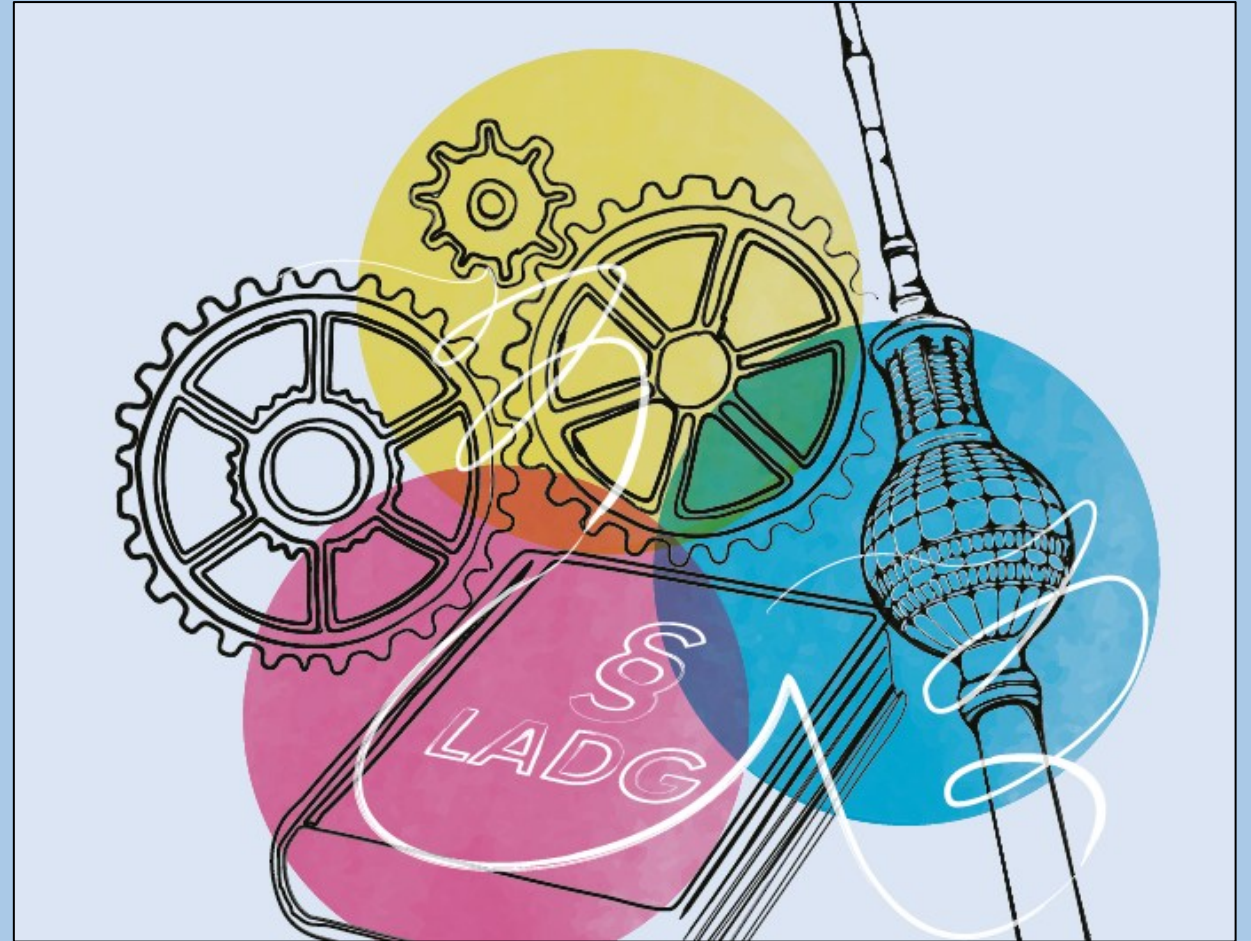


29 Handlungsfeldspezifische Maßnahmen



Best-Practice: Alle Senats- und Bezirksverwaltungen sowie nachgeordnete Behörden berichten zur Umsetzung von 5 selbstgewählten Diversity-Prozessen

Vielen Dank.



BERLIN



Fragen?

— Impulse, Ideen, Anregungen, ...





DOKE

Prozessbegleitung

Verwaltungsleistungen diversitygerecht
überprüfen und weiterentwickeln



DOKE Prozessbegleitung

Verwaltungsleistungen

diversitygerecht überprüfen und weiterentwickeln – Ein paar Beispiele

- **Bürger*innenamt** – Eine Meldebehörde analysiert ihre Verwaltungsabläufe und Kommunikationsmaterialien auf strukturelle Barrieren z.B. für Menschen mit nicht-binären Geschlechtsidentitäten, verschiedenen Namenskonventionen und Menschen mit verschiedenen Behinderungen und entwickelt daraus ein Maßnahmenpaket zur diskriminierungskritischen Umgestaltung ihrer Leistungen.
- **Sozialdienst** – Ein Team im Bereich Sozialdienst unterzieht die eigene Fallarbeit, Gefährdungseinschätzungen und Hilfeplanverfahren einer diskriminierungskritischen Analyse und entwickelt ein neues Fachkonzept, das Diversitätsorientierung strukturell in Fallsteuerung und Qualitätssicherung verankert.
- **Gesundheitsamt** – Ein Gesundheitsamt analysiert seine niedrighschwelligigen Angebote (z.B. Beratungsstellen, Impfkampagnen, Prävention) auf Zugangsbarrieren für unterschiedliche Zielgruppen und erarbeitet ein diversitätsorientiertes Angebotskonzept inklusive Beteiligungsformaten mit Communities und Interessenvertretungen



DOKE Prozessbegleitung

Unser Angebot

- Wir unterstützen Verwaltungen in Anlehnung an § 11(2) LADG und das Diversity-Landesprogramm 2.0 dabei, **Diskriminierungsrisiken in Verwaltungsleistungen** zu **identifizieren** und **abzubauen**.
- Ziel ist es den unterschiedlichen **Lebensrealitäten der Menschen in Berlin** in der **Konzeption, Gestaltung und Umsetzung von Verwaltungsleistungen** noch stärker gerecht zu werden.
- Die Lösungen werden passgenau **mit Ihnen und Ihrer Organisation/Ihrem Bereich erarbeitet**, damit sie in Ihrer Organisation **praktikabel** und **nachhaltig umsetzbar** sind.
- **Sie sind die Expert*innen** für Ihre Verwaltungsleistung und Ihre Organisation.
- Wir begleiten Sie in der Analyse, Entwicklung und Umsetzung von Lösungsansätzen mit **Methoden, Tools und Fachwissen**.



FACHSTELLE
DOKE



Komplementärer Ansatz

- **Lösungsorientiert statt Problemzentriert**
- **Ressourcen- und Kompetenzbasiert**
- **Ganzheitlich: Kontexte und Wechselwirkungen**
- Systemische **Beratungsmethoden: Werkzeuge und Fragetechniken** für Analyse, Priorisierungen, Maßnahmenentwicklung und -umsetzung
- **Steuerungskompetenz** für Prozess **bei DOKE**
- **Lösungskompetenz** in der **Organisation**

Systemische
Prozessbegleitung



- Fach-Expertise von DOKE Berater*innen bspw. zu **Diversität, Antidiskriminierung, Intersektionalität**
- Spezielle **Diskriminierungskritische Werkzeuge, Methoden und Analyseraster**
- **Diversity Training**
- Bei Bedarf
 - Einbezug von **fachlicher Expertise von zivilgesellschaftlichen Organisationen** und **Interessenvertretungen**
 - **Externe Expertise** zu weiteren Themen

Fachberatung:
Diversität und
Antidiskriminierung





DOKE Prozessbegleitung

FACHSTELLE
DOKE



Was wir mitbringen

- **Know-How und langjährige Expertise** zum Thema **Diversity, Antidiskriminierung und Intersektionalität** im Verwaltungskontext
- **Systemische Beratungskompetenz**
- **Werkzeuge, Methoden, Inputs**
- **Moderationskompetenz**
- **Diversity Trainer*innen-Expertise**
- Umgang mit **Widerständen**

Was Sie mitbringen

- **Verantwortung** für das Vorhaben („Ownership“)
- **Ausarbeitungs- und Ergebnisverantwortung**
- Bildung einer **Prozessgruppe**
- **Zeitressourcen** und **Bereitschaft** zur Einzel- & Gruppenarbeit auch zwischen den Treffen
- **Veränderungs- & Reflektionsbereitschaft**
- **Ansprechperson und interne Koordination**
- **Interne Organisation** (Termine und Räumlichkeiten)
- Mandat und Unterstützung der **Leitungsebene**
- Ggfs. **Budget** für Umsetzung



DOKE Prozessbegleitung

Alle Infos zur **Interessenbekundung** am Ende der Veranstaltung



Orientierungsphase

Termine zur Auftragsklärung

Kick Off der Prozessgruppe

Diversity-Training



Analysephase

Prozessgruppentreffen alle 4-6 Wochen, min. 4 h

Arbeitsaufträge

Prozessgruppentreffen alle 4-6 Wochen, min. 4 h



Umsetzungsphase

Prozessgruppentreffen alle 4-6 Wochen, min. 4 h

Arbeitsaufträge

Prozessgruppentreffen alle 4-6 Wochen, min. 4 h



Verstetigungsphase

Arbeitsaufträge

Prozessgruppentreffen alle 4-6 Wochen, min. 4 h



- ☑ Auftrag und Ziele des Beratungsprozesses
- ☑ Prozessdesign: Ablauf der Beratung
- ☑ Prozessarchitektur: Bildung von Prozessgruppe und Gremien
- ☑ Kooperationsvereinbarung
- ☑ Diversity Training

- ☑ Analyse des Ist-Zustands mit verschiedenen Methoden (z.B. Teilnehmende Beobachtung, Interviews, Dokumentenanalysen, Fokusgruppen, ...)
- ☑ Vorstellung der Analyseergebnisse
- ☑ Ableitung erster Handlungsbedarfe und Prioritäten

- ☑ Konkretisierung und Ausgestaltung von Maßnahmen und Veränderungsansätzen
- ☑ Umsetzung von Maßnahmen und Veränderungsansätzen
- ☑ Zirkuläres Vorgehen (Ausprobieren, Testen, Anpassen)

- ☑ Evaluation der Veränderungen
- ☑ Nachhaltige Verankerung und Verstetigung der Veränderungen ggfs. weiteres Vorgehen
- ☑ Prozessrückblick und -evaluation

Q2

Q3

Q4

Q1

Q2

Q3

Q4

2026

2027

Fragen?

— *Impulse, Ideen, Anregungen, ...*





Break Out Gruppen

Fragen für den Austausch

**Was hat Sie motiviert heute an der Info-
Veranstaltung teilzunehmen?**

**Welche Relevanz haben Diversity und
Antidiskriminierung in Ihrer Verwaltungsleistung?**



DOKE Prozessbegleitung

Interessenbekundung (IB)

- **Inhalte des Formulars**
 - Kontext und Hintergrund zu Ihrer Verwaltungsleistung (Zielgruppen, Prozess, Akteur*innen)
 - Diskriminierungsrisiken und mögliche Veränderungspotenziale
 - Ihre Kontaktdaten
- Offene digitale **Sprechstunde zur IB:**
16. April 2026, 11.00-12.00 Uhr
- **Frist** zur Einreichung der IB: 27. April 2026

- **Rückmeldung** zu Ihren Interessenbekundungen und erste Gespräche mit Organisationen ab **Mai 2026**





Interessenbekundung

Verwaltungsleistungen diversitygerecht überprüfen und weiterentwickeln

Interessenbekundung zur Beratung und Begleitung durch die Fachstelle DOKE

Wir freuen uns über Ihr Interesse an einer Beratung und Begleitung durch die Fachstelle DOKE bei der diversitygerechten Ausgestaltung Ihrer Verwaltungsleistung. Bitte beantworten Sie nachfolgende Fragen und füllen Ihre Kontaktdaten aus. Bei Rückfragen kontaktieren wir Sie.

bon
FACHSTELLE
DOKE

Abschnitt 2

Ihre Kontaktdaten

5. Vorname Nachname (Pronomen) *

Ihre Antwort eingeben

6. Funktion *

Ihre Antwort eingeben

7. E-Mail Adresse *

Geben Sie eine E-Mail-Adresse ein

8. Telefonnummer

Der Wert muss eine Zahl sein.

Abschnitt 1

Ihre Verwaltungsleistung

1. In welcher Organisation und in welchem Bereich wird die Verwaltungsleistung angeboten / bearbeitet / konzipiert? *

Ihre Antwort eingeben

2. Um welche Verwaltungsleistung handelt es sich? *

Ihre Antwort eingeben

3. Beschreiben Sie die ausgewählte Verwaltungsleistung kurz. Gehen Sie dabei auf folgende Aspekte ein (max. 2100 Zeichen): *

- Zielgruppe(n): Für wen ist die Verwaltungsleistung bestimmt?
- Prozess: Wie gestaltet sich der Ablauf der Verwaltungsleistung (z.B. von der Antragsstellung bis zur Entscheidung)?
- Involvierte Akteur*innen: Welche Bereiche und Rollen/Funktionen sind intern an der Gestaltung und Umsetzung der Verwaltungsleistung involviert?

Geben Sie höchstens 2100 Zeichen ein.

4. An welchen Stellen im Prozess der Verwaltungsleistung antizipieren Sie mögliche Diskriminierungsrisiken und für wen? Was soll sich im Rahmen Ihrer Verwaltungsleistung konkret verändern? (max. 2.100 Zeichen) *

Geben Sie höchstens 2100 Zeichen ein.



Interessenbekundung

Fragen im IB Formular

- 1. In welcher Organisation und in welchem Bereich wird die Verwaltungsleistung angeboten / bearbeitet / konzipiert?**
- 2. Um welche Verwaltungsleistung handelt es sich?**
- 3. Beschreiben Sie die ausgewählte Verwaltungsleistung kurz. Gehen Sie dabei auf folgende Aspekte ein**
(max. 2100 Zeichen):
 - Zielgruppe(n): Für wen ist die Verwaltungsleistung bestimmt?
 - Prozess: Wie gestaltet sich der Ablauf der Verwaltungsleistung (z.B. von der Antragsstellung bis zur Entscheidung)?
 - Involvierte Akteur*innen: Welche Bereiche und Rollen/Funktionen sind intern an der Gestaltung und Umsetzung der Verwaltungsleistung involviert?
- 4. An welchen Stellen im Prozess der Verwaltungsleistung antizipieren Sie mögliche Diskriminierungsrisiken und für wen? Was soll sich im Rahmen Ihrer Verwaltungsleistung konkret verändern?** (max. 2.100 Zeichen)
- 5. Kontaktdaten:** Vorname Nachname (Pronomen), Funktion, E-Mail Adresse, Telefonnummer



Interessenbekundung – Technische Hinweise

Das Interessenbekundungsformular kann nicht zwischengespeichert werden. Ihre Eingabe ist aber gespeichert, solange Ihr Computer eingeschaltet ist und Sie das Browser-Fenster nicht schließen.

Falls Sie Ihre Antworten zu verschiedenen Zeitpunkten bearbeiten wollen, empfehlen wir diese in einem Word-Dokument zu speichern und nach Abschluss Ihrer Bearbeitung in das Interessenbekundungsformular zu übertragen.



Interessenbekundungsformular

**[https://bqn-berlin.de/interessenbekundung-
verwaltungsleistungen-diversitygerecht-
ueberpruefen-und-weiterentwickeln](https://bqn-berlin.de/interessenbekundung-verwaltungsleistungen-diversitygerecht-ueberpruefen-und-weiterentwickeln)**



Check-Out

Kurzes Feedback...

Die Info-Veranstaltung hat meine Erwartung erfüllt

4.7

Ich habe zufriedenstellende Informationen erhalten

4.9

Ich bin motiviert meine Verwaltungsleistung diversitygerecht auszugestalten

4.0

Ich stimme überhaupt nicht zu

Ich stimme voll und ganz zu

Folgendes möchte ich noch fragen, mitteilen, loswerden...

Keine Frage, sondern ein
Dankeschön für die Infos

Vielen Dank!

Vielen Dank

Danke es war sehr
kurzweilig

Vielen Dank für die Infos
und diese tolle
Veranstaltung!



Fragen?

Vielen Dank für Ihr Interesse!



<https://bqn-berlin.de/projekt/fachstelle-doke/>



fachstelle.doke@bqn-berlin.de

Die Fachstelle DOKE ist ein Projekt von BQN – Zentrum für Diversitätskompetenz und wird aus Mitteln der Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung finanziert.

