



Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten

Geschäftsbericht 2008





Impressum

Herausgeber / Gestaltung:	Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten Friedrichstr. 219 10958 Berlin Steuerungsamt
Verantwortlicher:	Dietmar Wisotzky Direktor des Landesamtes für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten
Druck:	ITDZ Berlin
Auflage:	120
Internet:	www.berlin.de/labo/struktur/berichte.html



Impressum	2
Inhaltsverzeichnis	3
Grußwort des Staatssekretärs	4
Vorwort des Direktors	5
Das LABO im Überblick	6
Dienstleistungen des LABO	8
Aktuelles aus dem Geschäftsjahr	10
Zahlenteil	18
Ausblick auf das Geschäftsjahr 2009	26
Ansprechpartnerinnen und –partner im LABO	27



Grußwort des Staatssekretärs



Sehr geehrte Damen und Herren,

mit dem Geschäftsbericht 2008 veröffentlicht das Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten (LABO) nunmehr bereits seinen 8. Geschäftsbericht, den ich Ihnen hiermit gern vorstelle.

Auch das Jahr 2008 war im LABO geprägt von intensiver Projektarbeit im Rahmen des Modernisierungsprogramms ServiceStadt Berlin. Hervorzuheben sind in diesem Zusammenhang das Projekt „Europäische Meldeauskunft ‚RISER‘“, das Vorhaben „Kfz-Online“ im Rahmen der „Bereitstellung von Online-Dienstleistungen der Bürgerämter durch das Projekt Virtuelle Bürgerdienste (Online-Bürgeramt)“ sowie das Projekt „Interkulturelle Öffnung der Ausländerbehörde“. Beim Projekt „Servicenummer 115“ – einem der fünf Leitprojekte der ServiceStadt Berlin - ist das LABO mit einer Vielzahl von Dienstleistungen im Hinblick auf die Top 100-Dienstleistungen vertreten, die im Rahmen des Bundesprojektes in einem zentralen Wissensmanagementsystem hinterlegt sind. Als gemeinsame Zielsetzung aller genannten Projekte ist hier die Weiterentwicklung von Dienstleistungen hin zu mehr Bürgernähe zu benennen, die das LABO konsequent und vorbildhaft bei allen seinen Projekten im Blick hat.

Eine weitere wesentliche Aufgabe des Jahres 2008 war die Integration des Standesamtes I als Referat II C in die Abteilung II und damit in den Geschäftsbereich des LABO. Dank der intensiven und gründlichen Vorbereitung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Standesamtes I sowie des LABO ist diese Eingliederung ohne größere Anlaufschwierigkeiten über die Bühne gegangen.

Erwähnt werden muss im Zusammenhang mit dem Geschäftsbericht 2008 allerdings auch, dass das LABO im Jahr 2008 seine eigenen Zielsetzungen hinsichtlich der Kundinnen- und Kundenorientierung, die sich insbesondere an den Kennzahlen zu Bearbeitungs- bzw. Wartezeiten festmachen, in verschiedenen Aufgabenbereichen, z. B. im Bereich der Melde- registerauskünfte, in den Kfz-Zulassungsstellen sowie in der Ausländerbehörde, nicht erfüllen konnte. Als

Gründe sind hier insbesondere eine qualitative sowie quantitative Zunahme von Aufgaben zu nennen, die trotz vielfältiger Geschäftsprozessoptimierungsmaßnahmen sowie e-Government-Angebote von den vorhandenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern nicht mehr aufgefangen werden können. Aber auch der mehrmonatige Streik hatte gravierende Auswirkungen auf die publikumswirksamen Bereiche des LABO. Trotzdem ist ein weiterhin hohes Engagement der Beschäftigten zu verzeichnen, diesen rückläufigen Entwicklungen entgegenzutreten, beispielhaft seien hier die verschiedenen Aktivitäten zur dauerhaften Reduzierung der Bearbeitungsdauer im Führerscheinebereich erwähnt. Hierfür möchte ich mich bei allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ganz herzlich bedanken!

Ein besonderes Augenmerk hat das LABO auch im Jahr 2008 auf seine strategische IT-Ausrichtung gelegt und speziell auf den Schwerpunkt der verfahrensunabhängigen IT-Infrastruktur. Ein wesentlicher Baustein ist die strategische Partnerschaft des LABO mit dem IT-Dienstleistungszentrum Berlin, dem zentralen Berliner IT-Dienstleister.

Zur Vertiefung der von mir beispielhaft angeführten Themenstellen möchte ich auf die nachfolgenden ausführlichen Darstellungen zu den Abteilungen sowie den umfangreichen Zahlenteil verweisen. In bereits bewährter Form bietet das LABO Einblick in die Zielerreichungswerte ausgewählter Produkte.

Ich bin sicher, dass das LABO mit seiner zukunftsorientierten strategischen Ausrichtung auch die Herausforderungen der nächsten Jahre meistern wird.

Staatssekretär Ulrich Freise
Senatsverwaltung für Inneres und Sport

Vorwort des Direktors



Sehr geehrte Damen und Herren,

das LABO erbringt Dienstleistungen auf den Gebieten Wiedergutmachung, Personenstands- und Einwohnerwesen, Kraftfahrzeugwesen und Ausländerwesen und ist dabei für Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen und Behörden gleichermaßen tätig.

Das alles verbindende Element zur Steuerung dieses umfangreichen und differenzierten Aufgabenspektrums ist das auf der Balanced Scorecard beruhende Ziel- und Steuerungssystem des LABO bei dem Auftragserfüllung, Kundinnen- und Kundenorientierung, Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterorientierung sowie Wirtschaftlichkeit gleichermaßen im Fokus stehen. Der vorliegende Geschäftsbericht gibt einen breiten Einblick in die Geschäftstätigkeit des LABO und macht die Ergebnisse - insbesondere im umfangreichen Zahlenteil - transparent.

Mit dem Ziel, die führende Servicebehörde Berlins und Schrittmacher für innovative Angebote öffentlicher Dienste zu sein, hat das LABO darüber hinaus auch im Jahr 2008 wieder zahlreiche Projekte durchgeführt.

In der Entschädigungsbehörde wurde z. B. ein Projekt zur Neuordnung der Akteneinsicht durchgeführt und damit die Prozesse kundenorientierter und effizienter gestaltet.

Im Rahmen des Projektes „Pilotierung Zeitmanagementsystem für Berliner Behörden (ZMS-BB)“ wurde der Bereich Verpflichtungserklärungen der Abteilung Personenstands- und Einwohnerwesen komplett auf Terminvereinbarung umgestellt. Kundinnen und Kunden haben nunmehr die Möglichkeit, einen Termin auch elektronisch via Internet zu buchen. Zum 01.07.2008 wurde zudem das Standesamt I mit insgesamt 65 Beschäftigten in die Abteilung integriert.

In der Zulassungsbehörde der Abteilung Kraftfahrzeugwesen werden seit 2008 im Rahmen des Berlin-

Telefons sämtliche Anrufe zentral bearbeitet. Die ganz überwiegende Zahl der Anfragen der Kundinnen und Kunden kann in den Call-Centern des 1. Levels beim ITDZ bzw. des 2. Levels im LABO abschließend beantwortet werden. Mit der spürbaren Entlastung von Anrufen können sich die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter der Zulassungsstellen auf ihre Hauptaufgaben in der Kundenbedienug vor Ort und der Überwachung von Halterpflichten konzentrieren.

In der Ausländerbehörde konnte 2008 das Projekt „Elektronische Ausländerakte“ in Kooperation mit der Freien und Hansestadt Hamburg und unter Nutzung e-Government-Dienste des ITDZ technisch abgeschlossen werden. Im LABO wird damit der Übergang vom Papier- zum elektronischen Dokument Schritt für Schritt Wirklichkeit.

Der vorliegende Geschäftsbericht soll die enge Zusammenarbeit mit politischen und gesellschaftlichen Institutionen des Landes Berlin unterstützen. Meine Bitte ist, setzen Sie sich konstruktiv kritisch mit dem Bericht auseinander. Für Anregungen und Hinweise sind wir stets dankbar.

Mit freundlichen Grüßen

Dietmar Wisotzky
**Direktor des
Landesamtes für Bürger- und
Ordnungsangelegenheiten**

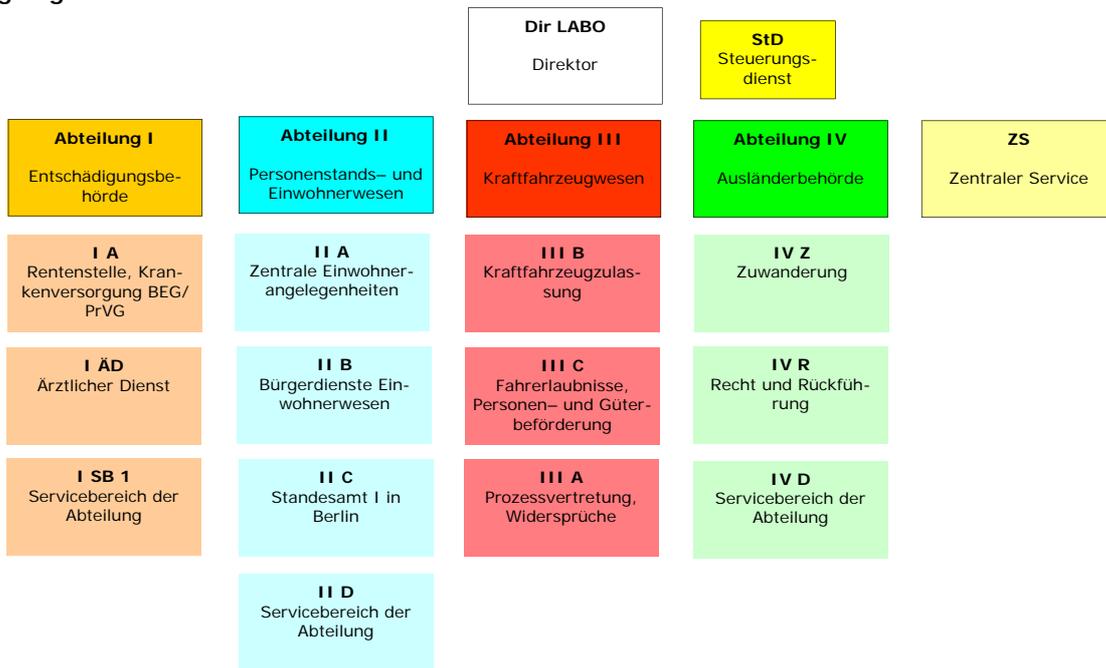


Das LABO im Überblick

Stellung in der Berliner Verwaltung und Aufgaben

Das LABO ist eine nachgeordnete Behörde der Senatsverwaltung für Inneres und Sport. Es ist für Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen und Behörden auf den Gebieten Wiedergutmachung, Personenstands- und Einwohnerwesen, Kraftfahrzeugwesen und Ausländerwesen tätig.

Organigramm



Leitbild



Kundenorientierung heißt für uns:

- Leistungsangebote nachfragegerecht steuern,
- Öffnungszeiten und Zugangswege bedarfsgerecht anbieten,
- Warte- und Bearbeitungszeiten auf niedrigem Stand halten.

Kompetenz heißt für uns:

- Wissensbasis und Sachverstand der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aktuell halten, festigen und weiterentwickeln,
- Fähigkeiten und Potenzial der Beschäftigten zielgerecht erkennen, fördern und einsetzen,
- Beratungs- und Bedienqualität auf hohem Stand halten.

Flexibilität heißt für uns:

- Veränderungsprozesse — bei Dienstleistungsangeboten wie auch im Innenbereich — rechtzeitig einleiten und abschließen,
- auf veränderte Sach- und Entscheidungslagen schnell und variabel reagieren,
- den Einsatz personeller und sachlicher Ressourcen ziel- und wirkungsorientiert steuern,
- Ermessensspielräume ausschöpfen.

Das LABO im Überblick



Ressourcen

Kamerales Finanzvolumen	2007	2008
Einnahmen gesamt in €	58.696.488	57.780.519
Ausgaben gesamt in €	104.490.057	105.171.388
Saldo in €	- 45.793.569	- 47.390.869

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	2007	2008
Stellen lt. Haushaltsplan	937	982
Zahl der aktiv Beschäftigten	986	1.026
Anteil der Männer an allen Beschäftigten in %	25	24
Zahl der Teilzeitbeschäftigten	207	243
Zahl der schwerbehinderten Menschen	116	127
Durchschnittsalter der Beschäftigten	48	48

Facilities	2007	2008
Anzahl der Dienstgebäude	9	9
Zahl der Arbeitsplatz-PCs	1.116	1.219
Anzahl der eingesetzten Fachverfahren	6	7

Strategische und operative Ziele des LABO

Strategische Ziele	Verantwortung lebende Stadt	Dienstleistende Stadt	Bürgerverwaltende Stadt	Wahrnehmung von Bundesaufgaben	Mobile Stadt	Bürgerintegrierende Stadt
Operative Ziele	<ul style="list-style-type: none"> • Soziale Absicherung der politisch, rassistisch oder religiös Verfolgten des Nationalsozialismus 	<ul style="list-style-type: none"> • Berlinweit abgestimmter Bürgerservice 	<ul style="list-style-type: none"> • Verfügbare aktuelle Ausweis-, Pass- und Melderegister • Geordnetes Leben der Einwohner/innen 	<ul style="list-style-type: none"> • Wahrnehmung der Aufgaben als Auslands-, Ersatz- und Zentralstandesamt der Bundesrepublik Deutschland 	<ul style="list-style-type: none"> • Geeignete Fahrerlaubnis- und Konzessionsinhaber/innen im Straßenverkehr • Technisch und versicherungsrechtlich einwandfreier Kfz-Bestand 	<ul style="list-style-type: none"> • Geregelter Aufenthalt der Ausländer/innen, die sich zur Erwerbstätigkeit, zur Ausbildung, aus humanitären, politischen oder familiären Gründen in Berlin aufhalten



Dienstleistungen des LABO

Abteilung I Entschädigungsbehörde

Die Entschädigungsbehörde ist zuständig für die Ausführung des Bundesentschädigungsgesetzes (BEG) und des Berliner Landesgesetzes über die Anerkennung und Versorgung der politisch, rassisch oder religiös Verfolgten des Nationalsozialismus (PrVG).

Sie übernimmt mit ihrer Arbeit die soziale und wirtschaftliche Absicherung des von ihr zu betreuenden Personenkreises.

Sie betreut zzt. ca. 5.500 Überlebende der NS-Verfolgungsmaßnahmen.

Außerdem unterstützt sie Menschen, die aus Berlin vor NS-Verfolgungsmaßnahmen geflohen sind und jetzt wieder in ihrer Heimatstadt Wohnsitz nehmen wollen.

Die wichtigsten Dienstleistungen:

- Laufende Entschädigungsleistungen nach dem BEG (Gewährung von Rentenzahlungen wegen Schadens an Leben, Schadens an Körper und Gesundheit oder Schadens im beruflichen Fortkommen)
- Heilverfahren nach dem BEG wegen Schadens an Körper und Gesundheit (z. B. Kostenübernahme für Kuren, Arztbesuche und Medikamente, Krankenhausleistungen, Heil- und Hilfsmittel, Psychotherapie, Krankenversorgung, Pflegeleistungen)
- Versorgung nach dem PrVG (u. a. monatliche Rente als Grund- und Ausgleichsrente, gesundheitliche Versorgung, soziale Leistungen)
- Unterstützung historischer Forschungsvorhaben
- Bearbeitung von Auskunftersuchen von Behörden, Gerichten und Privatpersonen
- Archivverwaltung

Standort

Fehrbelliner Platz 1, 10707 Berlin

Abteilung II Personenstands- und Einwohnerwesen

Die Abteilung Personenstands- und Einwohnerwesen des LABO verwaltet und verarbeitet alle Meldedaten der aktuell rd. 3,4 Millionen in Berlin lebenden Einwohner sowie Meldedaten von verzogenen oder verstorbenen Personen. Das Standesamt I in Berlin ist zuständig für alle Personenstandsfälle deutscher Staatsangehöriger ohne Inlandswohnsitz, die sich im Ausland ereignet haben.

Die wichtigsten Dienstleistungen:

- Führung des Melderegisters
- Bearbeitung zentraler Meldeangelegenheiten (z. B. Auskünfte aus dem Melderegister für Behörden, Unternehmen und Privatpersonen)
- Beglaubigungen (z. B. von amtlichen Schreiben, Schulzeugnissen, Unterschriften, Fingerabdrücken, Urkunden für den Gebrauch im Ausland)
- pass- und ausweisrechtliche Sonderangelegenheiten (z. B. für nicht gemeldete Personen und Touristen)
- Genehmigung für Lotterien und Tombolen
- Entgegennahme von Verpflichtungserklärungen für Besuchsaufenthalte visumpflichtiger Ausländer
- Funktion als Leitstelle (zentraler Ansprechpartner, fachliche Beratung und Unterstützung) für die bezirklichen Bürger- und Ordnungsämter
- Beurkundung im Ausland erfolgter Personenstandsfälle (z. B. Geburten, Heirat) deutscher Staatsangehöriger ohne Inlandswohnsitz

Standorte

Zentrales Einwohnerwesen, Friedrichstr. 219, 10958 Berlin

Standesamt I, Schönstedtstr. 5, 13357 Berlin

Dienstleistungen des LABO



Abteilung III Kraftfahrzeugwesen

Die Abteilung Kraftfahrzeugwesen ist zuständig für Kraftfahrzeugzulassungen, Fahrerlaubnisse und Personen- und Güterbeförderung.

Die wichtigsten Dienstleistungen:

- Kfz-Zulassungsangelegenheiten (u. a. Anmeldung, Ummeldung bzw. Abmeldung eines Kfz, Kurzzeitkennzeichen, Feinstaubplaketten)
- Überwachung der Kfz-Halterpflichten (u. a. Kfz-Versicherung, Fahrzeugmängel, Verkauf eines Kfz)
- Fahrerlaubnisangelegenheiten (z. B. Ersterteilung, Erweiterung, Umstellung von Fahrerlaubnissen sowie die Umschreibung von ausländischen oder Dienst-Fahrerlaubnissen, Ersatzführerscheine und internationale Führerscheine)
- Eignungsbegutachtung von Fahrerlaubnisbewerbern und –inhabern bzw. –bewerberinnen und –inhaberinnen (z. B. Maßnahmen wie Verwarnungen, Anordnung von Aufbauseminaren, Entziehung der Fahrerlaubnis)
- Personenbeförderungs- und Konzessionsangelegenheiten (u. a. Fahrerlaubnisse zur Fahrgastbeförderung)
- Gewerblicher Güterkraftverkehr (u. a. Erteilung, Erneuerung, Versagung und der Widerruf von Genehmigungen und EU-Lizenzen zur Durchführung)
- Überwachung von Gefahrguttransporten
- Fahrlehrer- und Fahrschulangelegenheiten
- Ausstellung von digitalen Kontrollgerätekarten zur Überwachung der Lenk -und Ruhezeiten

Standorte

Jüterbogener Str. 3, 10965 Berlin

Ferdinand-Schultze-Str. 55, 13055 Berlin

Puttkamerstraße 16-18, 10958 Berlin

Abteilung IV – Ausländerbehörde

Die Ausländerbehörde ist die Servicebehörde Berlins für Zuwandernde. Sie entscheidet über den Aufenthalt, aber auch über dessen Beendigung.

Die Beratung und die Betreuung erfolgen aktiv mit dem Ziel, den Rechtsstatus der Kunden schnellst möglich zu klären und die daraus folgenden Maßnahmen zu ergreifen. Die Ausländerbehörde leistet damit einen wichtigen Beitrag zur Zuwanderung auf Grundlage langfristiger demografischer und wirtschaftlicher Interessen Deutschlands sowie zur Erfüllung humanitärer Verpflichtungen.

Die wichtigsten Dienstleistungen:

- Entscheidung über die Ausstellung und Verlängerung von Aufenthaltstiteln und sonstigen aufenthaltsrechtlichen Dokumenten (insbesondere Fiktionsbescheinigungen, Duldungen, Freizügigkeitsbescheinigungen)
- Abgabe von Stellungnahmen gegenüber den deutschen Auslandsvertretungen in Einreiseverfahren für einen längerfristigen Aufenthalt (Visaverfahren)
- Ausstellung von Aufenthaltsgestattungen während des bei dem Bundesamt für Migration und Flüchtlinge laufenden Asylverfahrens
- Feststellung der Berechtigung und ggf. der Verpflichtung zur Teilnahme an einem Integrationskurs
- Beantragung von Heimreisedokumenten für ausreisepflichtige Ausländer und Ausländerinnen bei der jeweiligen Auslandsvertretung
- Durchsetzung der Ausreisepflicht (Abschiebung), sofern ein Ausländer oder eine Ausländerin seiner bzw. ihrer Ausreisepflicht innerhalb der gesetzten Ausreisefrist nicht freiwillig nachkommt.

Standorte

Friedrich-Krause-Ufer 24, 13353 Berlin

Nöldnerstr. 34-36, 10317 Berlin



Aktuelles aus dem Geschäftsjahr

Abteilung I Entschädigungsbehörde

Erhöhung der BEG-Renten

Zum 1. Juni 2008 wurden die Renten nach dem Bundesentschädigungsgesetz um 7,8 % für ca. 3.600 Rentenempfänger im In- und Ausland erhöht. Die erstmalig in eigener Zuständigkeit erfolgte Anpassung des Fachverfahrens zur Umsetzung der Rentenerhöhung wurde zügig und ohne Beanstandungen durchgeführt.

Erhöhung der PrV-Renten

Zum 1. April bzw. 1. Juli 2008 wurden die Renten bzw. Freibeträge nach dem Gesetz über die Anerkennung und Versorgung der politisch, rassistisch und religiös Verfolgten des Nationalsozialismus um 3 % erhöht. Den rd. 1.800 Rentenempfängern wurden termingerecht die erhöhten Auszahlungsbeträge überwiesen.

Projekt Neuordnung der Akteneinsicht

Die Entschädigungsbehörde besitzt aufgrund ihrer jahrzehntelangen Tätigkeit (seit 1951) einen umfangreichen Aktenbestand mit Informationen über die Einzelschicksale unter dem NS-Regime verfolgter Personen und Körperschaften, die erlittenen Schäden, die Antragsbearbeitung sowie die gewährten Entschädigungs- und Versorgungsleistungen. Viele dieser Informationen lassen sich aus keiner anderen Quelle mehr erschließen.

Die Akten sind für Historiker und Nachkommen der Verfolgten zunehmend von Interesse. Auch werden sie nach wie vor von anderen Wiedergutmachungsbehörden, Rentenversicherungsträgern, Verfolgtenverbänden, Rechtsanwälten usw. benötigt.

Soweit die Akten nicht versendet werden können, wird die Akteneinsicht bei der Entschädigungsbehörde durchgeführt. Durch die gestiegene Zahl der Anfragen bei gleichzeitigem Personalabbau geriet der zuständige Bereich der Entschädigungsbehörde an seine Grenzen. Ziel des Projektes war es, Lösungen zu finden, um mit niedrigerem Aufwand weiterhin eine hohe Zufriedenheit bei den Kundinnen und Kunden zu erreichen.

Insbesondere durch die Einführung eines regelmäßigen Dienstleistungstages als festen Wochentag für die im Hause zu gewährenden Akteneinsichten ist es gelungen, die Arbeitssituation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu verbessern und die Wartezeiten für die

Kundinnen und Kunden erheblich zu verkürzen. Seit Beginn der Aufzeichnungen reduzierte sich die durchschnittliche Zeitspanne vom Antragseingang bis zum Angebot eines Termins um gut ein Fünftel.

Vom schnelleren Durchlauf der Vorgänge profitieren auch die Kundinnen und Kunden, denen Akten zur Einsichtnahme übersendet werden.

Durch eine Verbesserung der internen Kommunikation erhalten die Kundinnen und Kunden von ihnen bestellte Fotokopien jetzt früher, da Informationen über den Eingang der Verwaltungsgebühren nun schneller weitergegeben werden. Für besonders eilige Fälle wurde bei der Abteilung I eine Geldannahmestelle für Barzahlungen eingerichtet.

Verbesserung im Kundenservice

Ausgehend von den Wünschen vieler Kundinnen und Kunden wurde bei den Antragsvordrucken für Verschickungen (z. B. heilklimatische Badekuren) das Angebot um die russische Sprache ergänzt.

Abteilung II Personenstands- und Einwohnerwesen

Integration des Standesamtes I in Berlin

Im Geschäftsjahr wurde das Standesamt I in Berlin, bisher der Senatsverwaltung für Inneres und Sport zugehörig, dem LABO zugeordnet und als Referat II C in die Abteilung II integriert. Den Aufgaben und Leistungen der neuen Organisationseinheit entsprechend Rechnung tragend, wurde die Bezeichnung der Abteilung II um das Personenstandswesen ergänzt.

Das Standesamt I in Berlin fungiert als:

- Auslandsstandesamt der Bundesrepublik Deutschland,
- Ersatzstandesamt für die ehemaligen deutschen Ostgebiete,
- deutsches Zentralstandesamt und als
- zuständige Stelle im Land Berlin für die Beglaubigungen von öffentlichen Urkunden Berliner Behörden zum Gebrauch im Ausland.

Projekt „Online Bürgerdienste“

Auf Basis der Ergebnisse der Voruntersuchung im Projekt Virtuelle Bürgerdienste wurde unter der Leitung der Senatsverwaltung für Inneres und Sport und dem IT-Dienstleistungszentrum (ITDZ) das Projekt Online Bürgerdienste im Oktober 2008 gestartet.



Im Wesentlichen sind im Modul 1 die Entwicklung der drei Prototypen:

- Briefwahantrag,
- Melderegisterauskunft für Private und
- Anmeldung einer Berliner Wohnung einschließlich Adressänderung

im Labor des Fraunhofer Instituts „Fokus“ vorgesehen.

Daneben werden in weiteren Arbeitspaketen die Dokumentation und Konzepterstellung, die Einbindung der Testumgebung in die Infrastruktur des ITDZ Berlin und Durchführung eines Testbetriebes für die Prototypen bearbeitet. Die Leitstelle Bürgerdienste und der Bereich Fachverfahren „MESO“ sind hierbei aktive Projektteilnehmer.

Pilotierung „Zeitmanagementsystem für Berliner Behörden (ZMS-BB)“

Im Zusammenhang mit der Einführung der elektronischen Terminvereinbarung via Internet koordinierte die Leitstelle Bürgerdienste alle Aktivitäten der Pilotierung in den Bezirken Friedrichshain-Kreuzberg, Marzahn-Hellersdorf und Pankow sowie im LABO, Abteilung II, Verpflichtungserklärungen. Im Bereich der Verpflichtungserklärung ist es während der Pilotphase gelungen, dass ca. 90 % der bisherigen „Laufkundschaft“ das Angebot der Terminvereinbarung wahrnehmen.

Projekt „CIDRE“

Vertreten durch die Leitstelle im LABO hat das Land am EU- geförderten Projekt CIDRE (Citizen-Friendly Trans-European mGovernment Services) teilgenommen. Gegenstand des Projektes waren die Analyse und praktische Umsetzung, inwieweit das Berliner Konzept der mobilen Bürgerdienste -MoBüD- auf andere europäische Regionen übertragen werden kann. Projektpartner waren Firmen und Verwaltungen aus den Niederlanden, Estland und Schweden.

Das Projekt wurde fristgerecht zum 31.12.2008 beendet. Durch den erfolgten Wissenstransfer sind nunmehr die beteiligten Länder in der Lage, die technologischen und organisatorischen Voraussetzungen zur Nutzung von mobilen Bürgerdiensten zu schaffen.

Projekt „Monitoring Bürgerdienste II“

Das Projekt wurde am Anfang des Geschäftsjahres beendet. In Weiterentwicklung der Ergebnisse und Prozesse der Projektphase I stehen nunmehr wirkungsvolle Instrumente zur Steuerung der Bürgerämter auf allen Verwaltungsebenen zur Verfügung.

Projekt „ProOrdOpt“ (Optimierung der Ordnungsämter)

Das Projekt, gestartet im Dezember 2007, wurde im Geschäftsjahr 2008 unter gemeinsamer Leitung der Senatsverwaltung für Inneres und Sport und der Leitstelle Bürgerdienste des LABO bearbeitet. Wesentliche Zielstellung des Projektes ist die Gewährleistung der einheitlichen Weiterentwicklung der bezirklichen Ordnungsämter. Die einheitliche Organisationsstruktur der Ordnungsämter ist hierbei in den übergeordneten Kontext der Schaffung von einheitlichen Bezirksstrukturen einzubetten.

Inhaltliche Schwerpunkte dabei sind:

- der Aufbau eines kennzahlengestützten Monitoringsystems,
- der Abschluss einer Rahmenzielvereinbarung,
- der einheitliche Aufbau der zentralen Anlauf- und Beratungsstelle (ZAB) und
- Maßnahmen zur Geschäftsprozessoptimierung.

Das Projekt wird in 2009 fortgesetzt.

Abteilung III Kraftfahrzeugwesen

Projekt „Kostenbewusste Moderne Fahrerlaubnisbehörde (KoMoFa)“

Das Projekt KoMoFa wurde nach 4-monatiger Arbeit im April 2008 abgeschlossen. Als Ergebnis wurden diejenigen Verfahren und Technologien identifiziert, die in ihrer Umsetzung geeignet sind, den Fahrerlaubnisbereich zweckmäßiger zu organisieren, die Bearbeitungszeiten zu senken und wichtige Geschäftsprozesse wirtschaftlicher zu gestalten. Der abschließenden Empfehlung, Folgeprojekte zur Einführung entsprechender Verfahren aufzusetzen, wurde entsprochen.

Projekt „DIGANT FS“ (Digitaler Führerscheinantrag)

Das erste Folgeprojekt „DIGANT FS“ hat zum Ziel, die Herstellung der EU- Kartenführerscheine im Wege der elektronischen Übersendung der Führerscheinanträge zu beauftragen. Bisher wurden die formgebundenen Anträge im Papierformat an die Bundesdruckerei übersandt. Das erforderte einen nicht unerheblichen manuellen Arbeitsaufwand und verlängerte die Bearbeitungsdauer der Führerscheinanträge. Im Geschäftsjahr wurden die haushaltsmäßigen und sonstigen Voraussetzungen für die Beschaffung und den Einsatz der erforderlichen Technik geschaffen. Für die erwarteten Anlaufschwierigkeiten beim Einsatz der



Aktuelles aus dem Geschäftsjahr

neuen Technik wurde ein Probetrieb eingerichtet. Der Echtbetrieb erfolgt im Laufe des Jahres 2009.

Projekt „Elektronischer Prüfauftrag/ Vorläufiger Nachweis der Fahrberechtigung (EPA/VNA)“

Im August 2008 wurde, nach einer gründlichen Klärungs- und Abstimmungsphase über das Vorhaben generell, der Startschuss für das zweite Folgeprojekt EPA/VNA gegeben. Inhaltlich geht es hier im Wesentlichen darum, die Führerschein-Herstellung vollständig von dem Antrags- und Prüfungsverfahren zur Erteilung der Fahrerlaubnis abzukoppeln.

Dazu hat im Dezember 2008 die zuständige Senatsverwaltung für Stadtentwicklung die Ausnahme genehmigung erteilt, im Rahmen eines Modellversuchs nach bestandener Fahrerlaubnisprüfung anstelle des Kartenführerscheins einen vorläufigen, zeitlich befristeten Nachweis der Fahrberechtigung auszuhändigen und damit das Antragsverfahren zur Fahrerlaubnis abzuschließen. Es folgt dann als gesonderter Prozess das Verfahren der Beantragung, Herstellung und Übergabe/ Übersendung des Kartenführerscheins.

Der Modellversuch wird unter wissenschaftlicher Begleitung im Jahr 2009 starten. Er wird einer anspruchsvollen Evaluierung, insbesondere unter dem Aspekt der Kundenorientierung, unterzogen. Mit Vorlage der Evaluationsergebnisse und einer nachfolgenden Entscheidung der zuständigen Senatsverwaltung zur angestrebten Verfahrensänderung ist frühestens im Jahr 2010 zu rechnen.

Projekt „Einführung der digitalen Archivierung – EddA“

Durch das Projekt „EddA“ wurde die bisherige Mikrofilmarchivierung durch eine elektronische Archivierung abgelöst. Alle zum Zusammenhang mit der Zulassung von Fahrzeugen anfallenden Dokumente werden extern digitalisiert und stehen im digitalen Archiv an jedem Arbeitsplatz zur Verfügung. So können Anliegen der Kundinnen und Kunden zügiger bearbeitet werden und die Arbeitsbedingungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben sich verbessert.

Projekt „Berlin-Telefon“

Mit der Einrichtung des Berlin-Telefons für die Zulassungsbehörde im Jahre 2008 werden sämtliche Kundenanrufe grundsätzlich zentral bearbeitet. Im sog.

1. Level beim ITDZ wird die Vielzahl der allgemeinen Fragen zu Zulassungsangelegenheiten beantwortet. Den Fachfragen zu Einzelangelegenheiten widmet sich im 2. Level ein zentrales Call-Center in der Zulassungsbehörde. Im 2. Level werden bereits ca. 95% aller dort eingehenden Anrufe (ca. 1.500 bis 2.000 wöchentlich) abschließend beantwortet. Anfragen von Kundinnen und Kunden, die nicht sofort erledigt werden können, werden in einem sog. Ticketsystem in die Sachbearbeitung weitergeleitet. Die Sachbearbeitung ruft diese Kundinnen und Kunden zurück und beantwortet die Anfragen im direkten Kontakt.

Durch die Einrichtung des Berlin-Telefons erreichen die meisten Kundenanrufe zügig einen Ansprechpartner bzw. eine Ansprechpartnerin. Die Sachbearbeitung in Zulassungsangelegenheiten (Kundenbedienung und Überwachung von Halterpflichten) können sich durch die zentrale Bearbeitung der Anrufe auf ihre Hauptaufgaben konzentrieren.

Projekt „Kassenautomaten“

Der schon seit März 2007 in der Zulassungsstelle Lichtenberg eingerichtete Betrieb von Kassenautomaten hat sich bewährt und soll im Jahre 2009 auch in der Zulassungsstelle Friedrichshain-Kreuzberg und im Führerscheinbüro eingerichtet werden. Hierzu wurde 2008 ein Projekt aufgelegt. Eine besondere Herausforderung im Projekt war die Tatsache, dass erstmals Kassenautomaten organisationsübergreifend einsetzbar sein sollen. So muss im Dienstgebäude Friedrichstaße/Puttkamerstraße die Möglichkeit bestehen, dass notfalls Kundinnen und Kunden des Führerscheinbüros auch am Kassenautomaten des Bereiches Meldeangelegenheiten/Verpflichtungserklärungen bezahlen können und umgekehrt.

Abteilung IV — Ausländerbehörde

Projekt „Elektronische Ausländerakte“

Das Projekt zur Einführung der elektronischen Ausländerakte (ElektrA) wurde technisch wie geplant in dem Geschäftsjahr abgeschlossen.

Der Projektauftrag, die elektronische Aktenführung in die bestehenden Geschäftsprozesse zu integrieren, wurde umgesetzt. Schwerpunkte der Projektarbeit waren die Erweiterung der technischen Ausstattung, die Einrichtung des Überganges vom Papier zum elektronischen Dokument (Medienwechsel) für einge-



hende Unterlagen, die Beschränkung von Medienbrüchen und IT-Infrastrukturseitig die kundenspezifische Nutzung der e-Government-Dienste des ITDZ.

Die Erweiterung der technischen Ausstattung beinhaltet unter anderem die Bereitstellung leistungsfähiger Scanner und Drucker für die Arbeitsgruppen und unmittelbar an den Arbeitsplätzen die Erweiterung der IT-Ausstattung für die elektronische Aktenbearbeitung (z. B. zweiter Monitor).

Für die elektronische Akte war es erforderlich, speziell in der Postverteilerstelle die Geschäftsprozesse zum Medienwechsel der Eingangsdokumente zu modellieren. Für die Übermittlung von Dokumenten an Dritte, z. B. im Rahmen von Aktenanforderungen, wurden Funktionen zum elektronischen Versand realisiert, um Medienbrüche möglichst zu vermeiden.

Die für die elektronische Aktenführung erforderlichen technischen Erweiterungen wurden in die Fachsoftware des internen Ausländerregisters integriert und die Betriebsumgebung des Verfahrens erweitert. Die technische Realisierung erfolgte auf Komponenten und Diensten der e-Government-Plattform des ITDZ. Schwerpunktmäßig sind hier das Dokumentenmanagement- und Vorgangsbearbeitungssystem, die Scandienstleistung, das Outputmanagement und die Dienste, basierend auf der Sicherheitsinfrastruktur der Virtuellen Poststelle, zu nennen.

Die Anpassung der Fachsoftware zur Führung des internen Ausländerregisters wurde gemeinsam mit der das gleiche Fachverfahren nutzenden Ausländerbehörde Hamburg bei der Entwicklerfirma beauftragt. Durch dieses Vorgehen ist das Verfahren sowohl im Rahmen der Geschäftsprozesse und Infrastruktur in Berlin als auch in der von Berlin abweichenden Organisation und Infrastrukturumgebung in Hamburg verwendbar.

2008 wurde in Hamburg ebenfalls ein Projekt zur Einführung der elektronischen Ausländerakte initiiert. Die vorher gemeinsam entwickelten Fachkonzepte und die Berliner Projektergebnisse flossen in das Hamburger Projekt ein. Beide Projekte profitieren weiterhin von der Unterstützung des Kooperationspartners.

Die Ergebnisse des Projektes der Berliner Ausländerbehörde wurden im Sommer interessierten Vertreterinnen bzw. Vertretern aus dem Kreis des Erfahrungsaustausches der Ausländerbehörden großer Städte präsentiert und zur Diskussion gestellt. Für die Teilnehmerinnen und Teilnehmer ergab sich dadurch ein Forum, sich über die unterschiedlichen Vorgehensmodelle und Erfahrungen bei der Einführung der elektronischen Aktenführung auszutauschen. Neben Berlin stand allein die Ausländerbehörde in München kurz vor der Inbetriebnahme, die dort am Ende des Jahres durchgeführt wurde.

Weitere Informationsveranstaltungen zur Vorstellung der Ergebnisse und der veränderten Abläufe wurden mit den Kommunikationspartnern der Ausländerbehörde in Berlin und für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durchgeführt.

Eine Inbetriebnahme in Berlin ist bisher noch nicht erfolgt, da für das Land Berlin noch Rechtsfragen in einem Projekt der Senatsverwaltung für Inneres und Sport zu klären waren.

Verlagerung der amtsgerichtlichen Zuständigkeit in Abschiebungshaftsachen

Seit dem 01. Juli 2008 ist für das Freiheitsentziehungsverfahren nicht mehr das Amtsgericht Schöneberg mit der Außenstelle im Abschiebungsgewahrsam Grünau, sondern das Amtsgericht Tiergarten mit dem Standort am Tempelhofer Damm zuständig. Für die Ausländerbehörde hatte diese Verlagerung zur Folge, dass neben der weiterhin im Abschiebungsgewahrsam wahrzunehmenden Beratung von Abschiebungshäftlingen eine weitere Außenstelle einzurichten war und zu organisieren ist.

Kunstprojekt

Ein herausragendes und einmaliges Ereignis war 2008 ein Kunstprojekt von Studierenden der New Yorker Universität in einem Wartebereich der Ausländerbehörde, zu dem die Idee im Dialog zwischen Berliner Universitäten und der Ausländerbehörde entstanden war. Der Wartebereich eines Sachgebiets wurde Bestandteil einer Installation unter dem Thema „Warten“. Diese Installation wird von dem Publikum positiv aufgenommen.

Projekte im Rahmen von ServiceStadt Berlin

Projekt „Kfz-online“

Im Kontext des ServiceStadt Berlin-Leitprojektes „online Bürgerdienste“ ist das LABO mit seinem Projekt „Kfz-online“ vertreten. Im Rahmen eines Pilotprojektes mit den Projektpartnern Berliner Stadtreinigungsbetriebe (BSR) und der Firma Steria-Mummert Consulting soll in Berlin eine Online-Zulassung von Kraftfahrzeugen eingeführt werden.

Grundsätzlich neu an diesem Thema ist, dass zur Zulassung über eine definierte und abgestimmte Schnittstelle die Daten aus dem jeweiligen Bestandführungssystem des angeschlossenen Unternehmens



Aktuelles aus dem Geschäftsjahr

generiert und über eine Plattform ausgetauscht werden. Gleichzeitig erhält das Unternehmen abgestimmte Statusinformationen zurück und kann diese wieder für sein Bestandsführungssystem nutzen. Damit es keine Festlegung auf ein bestimmtes System gibt, werden die Daten über ein XML-Format ausgetauscht. Damit kann sichergestellt werden, dass unabhängig vom jeweiligen, im Unternehmen benutzten System der Anschluss an Kfz-Online möglich ist.

Bestehende Schnittstellen zu Sachverständigenorganisationen wie TÜV oder DEKRA werden integriert und stehen dem Nutzer für die Datengenerierung zur Verfügung. Die Plattform bildet alle bekannten Plausibilitätsprüfungen des Kraftfahrtbundesamtes (KBA) ab und trägt dadurch zu einer hohen Genauigkeit der Daten im Vorfeld der Zulassung bei. Dabei werden fehlerhafte oder unplausible Daten kenntlich gemacht und so verhindert, dass ein zeitaufwändiger, aber letztendlich erfolgloser Zulassungsversuch erfolgt.

Da neben den Zulassungsdaten nach wie vor auch Unterlagen wie Zulassungsbescheinigung oder Kennzeichenschilder benötigt werden, werden im Rahmen des Projektes auch die jeweils vom Kunden abhängigen Transportwege berücksichtigt sowie ein je nach Kundenwunsch gestaltetes Abrechnungssystem implementiert. Ziel ist es, möglichst vielen Unternehmen mit größeren Fuhrparks unabhängig vom jeweiligen Bestandsführungssystem den Anschluss an diese Plattform zu ermöglichen und damit die Prozesse rund um die Zulassung von Kraftfahrzeugen zu beschleunigen. Idealerweise sollen die Kunden selbst Zulassungsdatum und Zeitpunkt der Abholung im Rahmen vorher definierter Standards bestimmen können.

Das Projekt befindet sich in der Realisierungsphase und soll im 1. Quartal 2009 in Betrieb gehen. Es wurde von der Senatsverwaltung für Inneres und Sport mit insgesamt 100.000 € finanziell unterstützt.

Projekt „Servicenummer 115“

Die einheitliche Behördenrufnummer D115 wird derzeit in einem Pilotbetrieb in verschiedenen Modellregionen erprobt. Ziel des Projekts ist es, Bürgerinnen, Bürgern und Unternehmen mit der einheitlichen Behördenrufnummer einen direkten Draht in die Verwaltung zu bieten. Das Projekt D115 setzt auf bestehende Strukturen auf: So wurde bundesweit kein zentrales Servicecenter aufgebaut, sondern die bereits vorhandenen telefonischen Servicecenter von Bund, Ländern und Kommunen wurden miteinander vernetzt.

Das Land Berlin hat sich als Modellregion für die Mitarbeit im Bundesprojekt beworben und wurde auf-

grund der guten Ausgangssituation durch das bereits vom IT-Dienstleistungszentrum des Landes Berlin konzipierte und pilotierte Berlin Telefon mit seiner einheitlichen Einwahl „900“ als qualifizierte Modellregion ausgewählt, um von Beginn an beim Auf- und Ausbau der bundeseinheitlichen Behördenrufnummer 115 mitzuwirken.

Für den Start wurden im Bundesprojekt die TOP 100-Dienstleistungen ermittelt, die am häufigsten nachgefragt werden. Aus dem Zuständigkeitsbereich des LABO sind dabei über 30 Dienstleistungen vertreten, wie z. B. die

- Beantragung von Melderegisterauskünften,
- An-, Ab und Ummeldung von Kraftfahrzeugen,
- Beantragung von Führerscheinen,
- Beantragung von Aufenthaltserlaubnissen,
- Beantragung von Verpflichtungserklärungen.

Um die Anfragen bei D115 einheitlich beantworten zu können, greifen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den D115-Servicecentern auf ein zentrales Wissensmanagementsystem — an dessen Konzipierung für das Land Berlin das LABO mitgewirkt hat - zurück. Alle am D115-Verbund teilnehmenden Regionen stellen dafür die abgestimmten Top-Leistungen aus ihrem Zuständigkeitsbereich nach einem standardisierten Inhaltsmuster bereit. Die jeweiligen Leistungsinformationen werden auf Basis der lokal vorhandenen und stetig aktualisierten Datenquellen erstellt.

Projekt „Interkulturelle Öffnung und Weiterentwicklung der Ausländerbehörde“

Das seit 2004 laufende Projekt der interkulturellen Öffnung der Ausländerbehörde unter externer Organisationsberatung wurde in dem Geschäftsjahr erfolgreich abgeschlossen. Durchgeführt wurde u. a. eine breite Kundinnen- und Kundenbefragung, die eine weit überwiegende positive Resonanz zu der Serviceorientierung der Ausländerbehörde erbrachte. Die in den letzten Jahren erprobte Veränderungskultur unter Einbeziehung der externen Sichtweise wird verstetigt werden.

LABO-interne Entwicklungen

IT-Strategie des LABO

Auch im Jahr 2008 hat das LABO wieder eine Vielzahl von Maßnahmen ergriffen, um seine strategische IT-Ausrichtung zu vereinheitlichen und an die Anforderungen eines kundenorientierten, kompetenten und flexiblen Dienstleisters anzupassen.



Stand in den Vorjahren die Konsolidierung der Fachverfahren auf einer einheitlichen IT-Infrastruktur im Hochsicherheitsrechenzentrum des ITDZ Berlin im Zentrum der strategischen Ausrichtung, lag diese im Jahr 2008 eindeutig auf dem Gebiet der verfahrensunabhängigen IT-Infrastruktur.

Das LABO hat es im Jahr 2008 geschafft, alle IT-Arbeitsplätze unter dem einheitlichen Betriebssystem Windows XP auszustatten und alle anderen noch vorhandenen Betriebssysteme abzulösen. Dabei mussten die im LABO betriebenen Fachverfahren MESO, ZWExpert, FüReg und AusReg2, so sie nicht bereits unter XP betrieben wurden, darauf ausgerichtet werden. Als weiterer wichtiger Schritt hin zu einer einheitlichen standardisierten IT-Infrastruktur wurden gleichzeitig die Grundlagen dafür gelegt, in den Folgejahren auch ein einheitliches Office-Paket (Office 2003) an allen Arbeitsplätzen standardmäßig zur Verfügung zu stellen.

In Zusammenarbeit mit dem ITDZ wurde ein Projekt gestartet, dessen Ziel die Überarbeitung der aktiven Netzwerkkomponenten aller Standorte des LABO ist. Im Ergebnis der Konsolidierung der Fachverfahren auf einer hochverfügbaren Infrastruktur wurde es zwingend notwendig, auch alle anderen damit zusammenhängenden Komponenten zu betrachten. Daraus entstanden ist ein Projekt, an dessen Ende im Jahr 2009 die Hochverfügbarkeit aller notwendigen Komponenten in den LANs und den Übergängen zum MAN gegeben sein soll.

Mit der Integration des Standesamtes I in das LABO wurde erstmalig im Bereich der Telefonie die Voice over Internet Protokoll (VoIP) Technik in das LABO integriert, allerdings nicht in der neuesten IP-Centrix Technik. Das LABO strebt strategisch an, mittelfristig an allen Standorten die VoIP-Technologie zu nutzen.

Zum Abschluss gebracht wurden u. a. die Projekte Berlin-Telefon in der Abt. II, Personenstands- und Einwohnerwesen – und im Referat III C – Führerscheinwesen. Dort ist der Übergang von der Projekt- in die Betriebsphase erfolgt. Im Referat III B – Kraftfahrzeugzulassung – wurde ein entsprechendes Projekt gestartet, das im Jahr 2009 in die Betriebsphase überführt werden soll.

In den Fachabteilungen wurden erfolgreich Dienste der eGovernment-Diensteplattform des ITDZ in die Fachverfahren integriert, z. B. die digitale Archivierung in das Fachverfahren ZWExpert bzw. die notwendigen Vorarbeiten für den Betrieb geleistet, z. B. die digitale Akte in das Fachverfahren AusReg2.

Mit diesen Maßnahmen ist es gelungen, die strategische Partnerschaft des LABO mit dem ITDZ weiter auszubauen und zu verfestigen.

Projekt „Online- Führungskräftefeedback“

Das LABO verknüpft die Entwicklung und Umsetzung des Personalmanagements mit der Zielstellung, die Lern- und Wirkungsorientierung seiner Führungskräfte zu stärken. Es hatte dazu im Jahr 2007 Führungsleitlinien entwickelt – Ausgangspunkt und Grundlage für eine systematische Reflexion des Führungsverhaltens der einzelnen Führungskraft aus dem Blickwinkel ihrer Beschäftigten.

Ein entsprechendes Konzept lag Ende 2007 dafür vor. In seiner Umsetzung wurde im Jahr 2008 ein Projekt realisiert, das den Prozess der Durchführung online-basierter Führungskräftefeedbacks für alle Führungskräfte des Amtes vorbereitete und in Bezug auf eine Pilotgruppe mit 13 Führungskräften praktisch umsetzte. Projektbeteiligte waren das LABO, das Deutsche Forschungsinstitut für Öffentliche Verwaltung (FöV) Speyer und das ITDZ.

In einem Zeitraum von ca. fünf Monaten (Mitte Mai bis Mitte Oktober 2008) gelang es, den Feedbackbogen in einer repräsentativ zusammengesetzten Arbeitsgruppe zu erarbeiten, die technischen und organisatorischen Voraussetzungen für seinen anwenderfreundlichen, intranetbasierten Einsatz herzustellen, die erste Runde der Feedbacks erfolgreich durchzuführen und den beteiligten Führungskräften die Ergebnisdaten in tabellarischer und grafischer Aufbereitung zur Verfügung zu stellen.

Die 13 Führungskräfte (rd. 16% aller Führungskräfte des LABO), die sich dem Feedbackprozess als erste und damit beispielgebend stellten, waren der Direktor des LABO, alle Abteilungsleiterinnen und –leiter, die Referatsleiterinnen und –leiter, der Leiter des Zentralen Service und die Leiterin des Steuerungsdienstes. Die Beteiligungsquote von 84% seitens der Feedbackgeber stand für das Interesse und die Akzeptanz des Instruments.

Die anschließende Ergebnisauswertung, sowohl individuell mit der jeweiligen Führungskraft als auch mit der Gruppe der Feedbackgeber, erfolgte mit der Unterstützung von Moderatorinnen und Moderatoren des LABO unter Wahrung des Neutralitätsgebots. Auf diese Rolle wurden insgesamt 10 Personen gezielt vorbereitet. Die Mehrzahl der Auswertungsgespräche endete mit konkreten Vereinbarungen, die die künftige Zusammenarbeit und das individuelle Führungsverhalten stärken sollen.

Im kommenden Jahr werden auf der Grundlage der in der Projektphase gesammelten Erfahrungen alle Führungskräfte des LABO das Führungskräftefeedback für sich in Anspruch nehmen und für die Weiterentwicklung ihrer Führungskompetenz nutzen. Der Abschlussbericht zum Projekt wurde von der FöV Speyer als Broschüre herausgegeben sowie als pdf-Dokument im Intranet des LABO veröffentlicht.



Aktuelles aus dem Geschäftsjahr

Kostenträger und Kostenstellen im LABO

Über die Jahre wurde es immer wieder notwendig, die Kostenrechnung an Veränderungen und neue Anforderungen anzupassen. Neben neu aufzunehmenden Bereichen und Aufgaben haben auch besondere Auswertungsinteressen und Erfahrungen die Struktur der KLR des LABO beeinflusst.

Waren z. B. im Jahr 2007 die Bereiche Kfz-Zulassung und Fahrerlaubniswesen noch in einer Kostenstelle vereint, wurden 2008 zwei Kostenstellen gebildet und damit eine verursachungsgerechtere Verteilung der Kosten möglich. Darüber hinaus wurden die Kostenträger „Fahrzeugzulassung“ und „Fahrzeug abmeldung“ zum Produkt „Fahrzeugzulassung“ zusammengefasst.

Im Bereich der Fahrerlaubnisbehörde wurden die Kostenträger „Allgemeine Fahrerlaubnis“, „Führerscheinumstellung“, „Fahrerlaubnis zur Fahrgastbeförderung/FzV“, „Ausstellung eines Ersatzführerscheins“, „Auskünfte aus dem Führerscheinregister“ und Ausstellung eines Internationalen Führerscheins“ zum Kostenträger „Fahrerlaubnisse/Führerscheine“ zusammengefasst. Aus den Kostenträgern „Konzessionen für Pkw-Verkehre“ und „Konzessionen für Omnibus-Linienverkehre“ wurde das Produkt „Konzessionen“

Im Jahr 2008 war auch das Standesamt I als eigene Kostenstelle in die KLR des LABO einzubinden. Bereits im Vorfeld der Integration konnten die Kostenträger des Standesamtes I an die LABO-Systematik angepasst werden. Hatte das Standesamt I 2006 noch sieben Kostenstellen und 17 externe Produkte, waren dem Standesamt I im Geschäftsjahr nur noch sechs Kostenträger zugeordnet.

Im Zentrum der kostenrechnerischen Betrachtungen des LABO stehen die externen Produkte. Ziel ist es, sämtliche Kosten verursachungsgerecht auf diesen zu erfassen bzw. auf diese zu verrechnen oder umzulegen und über die Gegenüberstellung mit Erträgen die Kostendeckung zu ermitteln.

Kostenträgerstruktur im LABO	
Anzahl der Kostenträgerbereiche:	6
Anzahl der Kostenträgergruppen:	9
Anzahl der externen Kostenträger:	37

Im Rahmen des Querschnittscontrollings der Senatsverwaltung für Inneres und Sport ist aber auch die Entwicklung der internen Kostenträger im Fokus. Im Quartalsberichtswesen liefert das LABO regelmä-

Big Werte z. B. über die Kosten eines Arbeitsplatzes, eines Telefonanschlusses oder der verfahrensunabhängigen IT-Infrastruktur. Über Vergleiche mit anderen Behörden und Bereichen im Ressort Inneres und Sport sollen so Optimierungspotenziale aufgedeckt werden. Auf Basis der im Jahr 2008 auf das Produkt verfahrensunabhängige Infrastruktur gebuchten Kosten sollen für den Haushalt 2010/2011 erstmals Teile der kamerale IT-Mittel etatisiert werden.

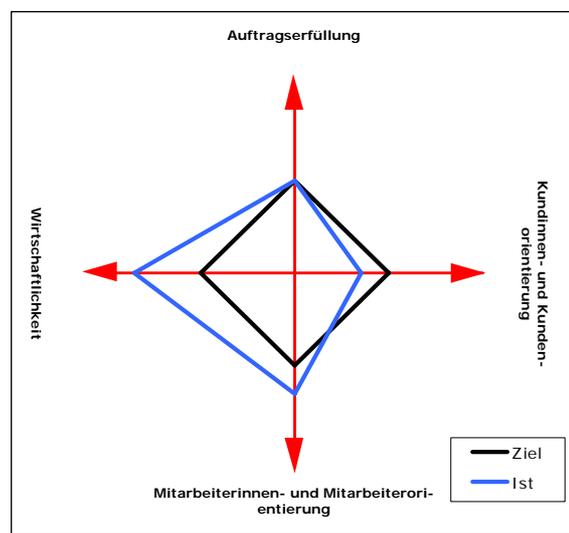
Steuerung über Ziele im LABO - Balanced Scorecard -

Die Ziele und Zielwerte der Abteilungen zu den vier Zieldimensionen der Balanced Scorecard

- Auftragserfüllung,
- Kundinnen- und Kundenorientierung,
- Wirtschaftlichkeit sowie
- Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterorientierung

werden zum Jahresbeginn zwischen dem Direktor und den Leiterinnen und Leitern der Organisationseinheiten verhandelt, in Zielvereinbarungen dokumentiert und die Zielerreichung quartalsweise abgerechnet.

In der grafischen Darstellung der Balanced Scorecard werden die Zielwerte aller vier Zieldimensionen als schwarze Ziel-Linien (Zielquadrat) abgebildet. Die Zielerfüllung wird durch farbige Ist-Linien dargestellt. Bei Nichterreichen der Zielwerte liegen die Ist-Linien innerhalb des Zielquadrats; bei Zielübererfüllung außerhalb.





LABO-weite Entwicklung der Zielerreichung für die Jahre 2006-2008

Für die Darstellung der LABO-weiten Entwicklung wurden Indikatoren aus den Zielvereinbarungen aller Abteilungen (ungewichtet) zusammengefasst, sofern diese vergleichbar waren und durchgängig Werte für die Jahre 2006 bis 2008 vorlagen.

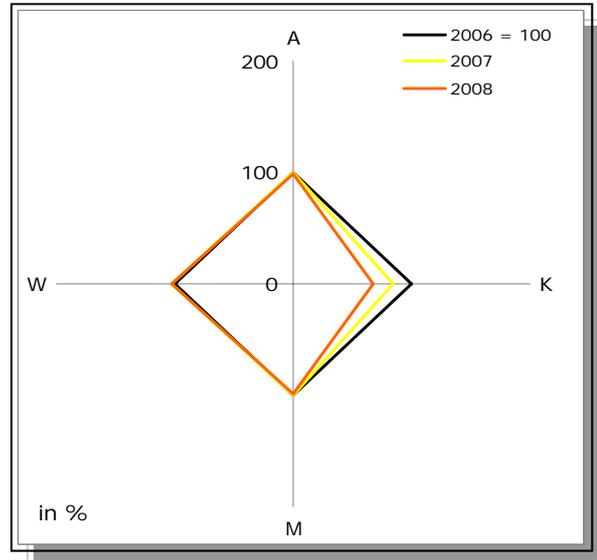
Für den Bereich Auftragserfüllung wurden Indikatoren, die die Bestandskraft von LABO-Entscheidungen repräsentieren wie z. B. „Anteil der erfolgreichen Klagen an allen Bescheiden in % seit 01.01.“ aus den Zielvereinbarungen der Entscheidungsbehörde oder „Anteil der für den Kunden erfolgreichen vorläufigen Rechtsschutzverfahren an allen vorläufigen Rechtsschutzverfahren in % seit 01.01.“ aus den Zielvereinbarungen der Ausländerbehörde ausgewählt.

Die Kundinnen- und Kundenorientierung spiegelt sich insbesondere in Indikatoren mit Bezug zu Warte- und Bearbeitungszeiten wider. Für diesen Bereich wurden u. a. die Indikatoren „Durchschnittliche Bearbeitungszeit vom Eingang der Anfrage bis zum Ausgang der Auskunftserteilung seit 01.01.“ aus den Zielvereinbarungen der Abteilung II – Personenstands- und Einwohnerwesen oder „Durchschnittliche Wartezeit je Besuch bei Fahrzeugzulassungen, -ummeldungen, -abmeldungen u. ä. in Minuten seit 01.01.“ aus den Zielvereinbarungen der Abteilung III – Kraftfahrzeugwesen einbezogen.

Für die Zieldimension der Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterorientierung wurde die LABO-weite Gesundheitsquote herangezogen und für die Zieldimension der Wirtschaftlichkeit die direkt auf externe Produkte gebuchten Personal- und Sachkosten (ohne Umlagen). Diese Kosten sind durch LABO-interne Managemententscheidungen am direktesten beeinflussbar.

Einbezogene Indikatoren	
A*	Bestandskraft von LABO-Entscheidungen
K*	Bearbeitungs- und Wartezeiten
M*	LABO-weite Gesundheitsquote
W*	Direkt auf externe Produkte gebuchte Personal- und Sachkosten

- *Legende**
A-Auftragserfüllung
K-Kundinnen- und Kundenorientierung
M-Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterorientierung
W-Wirtschaftlichkeit



Es zeigt sich über den betrachteten Zeitraum indiziert auf das Jahr 2006 in den Zieldimensionen Wirtschaftlichkeit und Auftragserfüllung eine insgesamt zufrieden stellende Entwicklung. Dass im Bereich der Wirtschaftlichkeit die Kosten nicht signifikant sinken, liegt u. a. daran, dass das LABO, mit dem Fokus auf Kundinnen- und Kundenorientierung sowie der Notwendigkeit, den Personalabbau abzufedern, zunehmend Technik einsetzt. Damit steigen die Sachkosten. Zudem sind in verschiedenen Bereichen steigende Fallzahlen zu verzeichnen oder auch durch Rechtsänderungen indizierte komplexere Bearbeitungsweisen.

Im Bereich der Kundinnen- und Kundenorientierung konnte trotz zahlreicher vom LABO angestoßener Maßnahmen der Geschäftsprozessoptimierung und vermehrter e-Government-Angebote der gute Status Quo nicht gehalten werden. Ursächlich hierfür ist insbesondere der allgemeine Personalabbau, der in den publikumsintensiven und fallzahlenreichen Bereichen kaum mehr kompensiert werden kann. Im Jahr 2008 wirkt sich zudem der fast 7-monatige Streik aus.

Im Bereich der Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterorientierung haben die intensiven Bemühungen des LABO zur Gesundheitsförderung die Gesundheitsquote leider nicht verbessern können. Die Gründe liegen hier u. a. in dem hohen Altersdurchschnitt verbunden mit personalabbaubedingter Aufgabenverdichtung und den insgesamt höheren Anforderungen an die Beschäftigten z. B. durch neue Technologien. Diese Ursachen sowie die Ergebnisse der geplanten gesundheitsorientierten Befragung berücksichtigend, wird das LABO im Jahr 2009 weiter konsequent verhältnis- und verhaltensorientierte Maßnahmen im Gesundheitsmanagement durchführen.



Zahlenteil

Abt. I—Entschädigungsbehörde

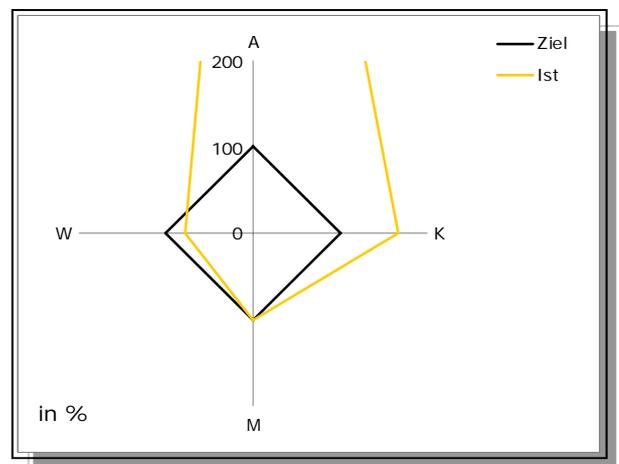
Kamerales Finanzvolumen in €	2007	2008
Einnahmen gesamt (inkl. Transferleistungen des Bundes)	30.146.068	29.525.814
Ausgaben gesamt	55.908.686	52.595.403
Saldo	- 25.762.618	- 23.069.589

Ausgewählte Grundzahlen zum Dienstleistungsspektrum	2007	2008
Zahl der Rentenempfänger	5.825	5.437
Zahl der in Berlin gemeldeten Rentenempfänger (PrVG)	1.878	1.835
Zahl der im Bundesgebiet betreuten Rentenempfänger (BEG)	592	540
Zahl der im Ausland betreuten Rentenempfänger (BEG)	3.355	3.062
Zahl der Länder, in denen die betreuten Personen heute leben	34	34

Interne Grundzahlen der Abteilung	2007	2008
Anzahl der Stellen lt. Haushaltsplan	46	46
Anteil der Frauen an allen Beschäftigten in %	73	74
Zahl der Führungskräfte, davon Frauen in %	8 38	8 38
Durchschnittsalter der Beschäftigten in Jahren	49	51
Fortbildungsrate in %	56,25	66,67
Durchschnittliche Gesundheitsquote in %	90,63	92,08

Zielerreichung

Rentenleistungen nach dem Bundesentschädigungsgesetz (BEG)		Ziel	Ist
A*	Anteil der Überzahlungen an den Gesamtrentenzahlungen in %	0,30	0,03
K*	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer von Verschlimmerungsanträgen ab Vorlage aller Bearbeitungsunterlagen durch den Kunden oder Dritter in Tagen	5	3
M*	Gesundheitsquote in %	92,00	92,08
W*	Stückkosten in €	11,65	14,94



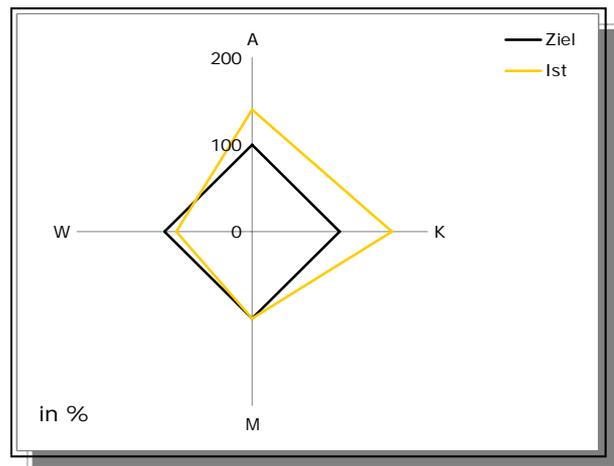
*Legende

- A-Auftragserfüllung
- K-Kundinnen- und Kundenorientierung
- M-Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterorientierung
- W-Wirtschaftlichkeit



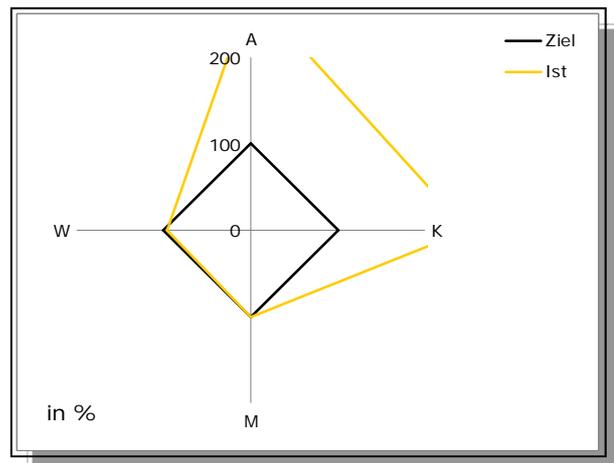
Abt. I—Entschädigungsbehörde

Rentenleistungen nach dem Gesetz über die Anerkennung und Versorgung der politisch, rassistisch oder religiös Verfolgten (PrVG)		Ziel	Ist
A*	Anteil der Überzahlungen an den Gesamtrentenzahlungen in %	0,50	0,36
K*	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer von der Antragstellung [nach PrVG] bis zur Bescheiderteilung ab Vorlage aller notwendigen Bearbeitungsunterlagen durch den Kunden oder durch Dritte in Tagen	8	5
M*	Gesundheitsquote in %	92,00	92,08
W*	Stückkosten in €	35,33	40,77



***Legende**
A-Auftragserfüllung
K-Kundinnen- und Kundenorientierung
M-Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterorientierung
W-Wirtschaftlichkeit

Heilverfahrensleistungen für Verfolgungsleiden nach dem Bundesentschädigungsgesetz (BEG)		Ziel	Ist
A*	Anteil der Überzahlungen an den Gesamtrentenzahlungen in % seit 01.01.	0,30	0,11
K*	Durchschnittliche Dauer vom Zeitpunkt der Antragstellung ab Vorlage allen notwendigen Bearbeitungsunterlagen durch den Kunden oder durch Dritte bis zur Aushändigung des Kurpauschalvergleichs in Tagen seit 01.01.	10	4
M*	Gesundheitsquote in %	92,00	92,08
W*	Anteil der Pauschalkuren an allen Kuren in % seit 01.01.	95,00	92,00



***Legende**
A-Auftragserfüllung
K-Kundinnen- und Kundenorientierung
M-Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterorientierung
W-Wirtschaftlichkeit



Zahlenteil

Abt. II – Personenstands- und Einwohnerwesen

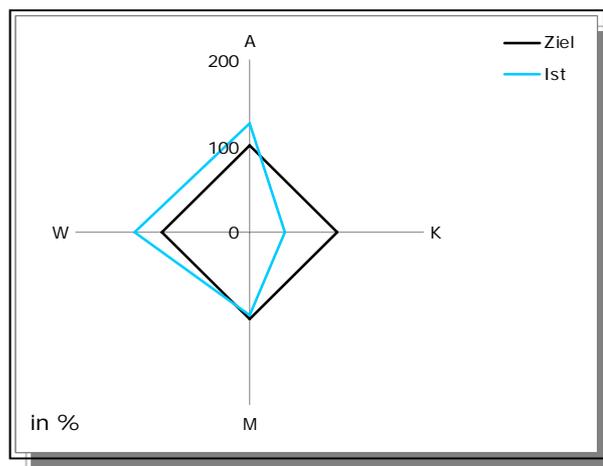
Kamerales Finanzvolumen in € (2008 einschl. Standesamt I)	2007	2008
Einnahmen gesamt	1.708.148	2.440.114,12
Ausgaben gesamt	7.310.461	10.157.719,90
Saldo	- 5.602.314	-7.717.605,78

Ausgewählte Grundzahlen zum Dienstleistungsspektrum	2007	2008
Gemeldete Einwohner/innen mit Hauptwohnung	3.353.625	3.363.347
Gemeldete Einwohner/innen mit Nebenwohnung	125.148	123.574
Zahl der Datensätze im aktiven Bestand	4.354.738	4.489.428
Zahl der Datensätze im historischen Bestand	2.787.265	2.787.265

Interne Grundzahlen der Abteilung (2008 einschl. Standesamt I)	2007	2008
Anzahl der Stellen lt. Haushaltsplan	121	182
Anteil der Frauen an allen Beschäftigten in %	79	80
Zahl der Führungskräfte, davon Frauen in %	12 50	16 50
Durchschnittsalter der Beschäftigten in Jahren	49	49
Fortbildungsrate in %	19,86	17,95
Durchschnittliche Gesundheitsquote in %	87,82	87,12

Zielerreichung

Behördenanfrage		Ziel	Ist
A*	Anzahl der Behörden des Landes Berlin und öffentlichen Stellen, die das „Portal Auskünfte für Behörden (PAB)“ nutzen	180	227
K*	durchschnittliche manuelle Bearbeitungszeit vom Eingang der Anfrage bis zum Abgang der Auskunftserteilung in Tagen	45	109
M*	Gesundheitsquote in %	90,00	87,12
W*	Anteil der Behörden die das PAB nutzen an allen berechtigten Behörden seit 1.1. in %	66,00	87,31



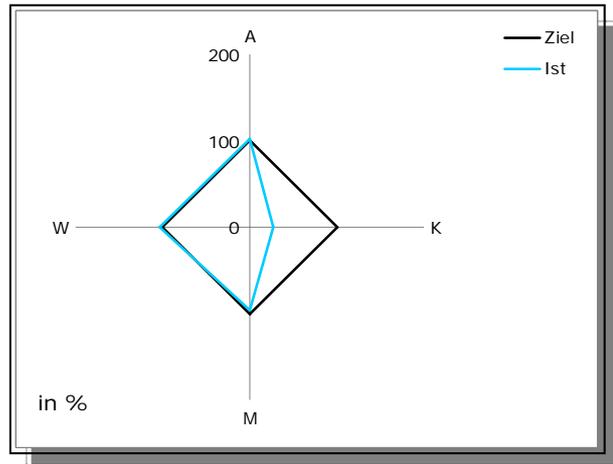
*Legende

- A-Auftragserfüllung
- K-Kundinnen- und Kundenorientierung
- M-Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterorientierung
- W-Wirtschaftlichkeit



Abt. II – Personenstands- und Einwohnerwesen

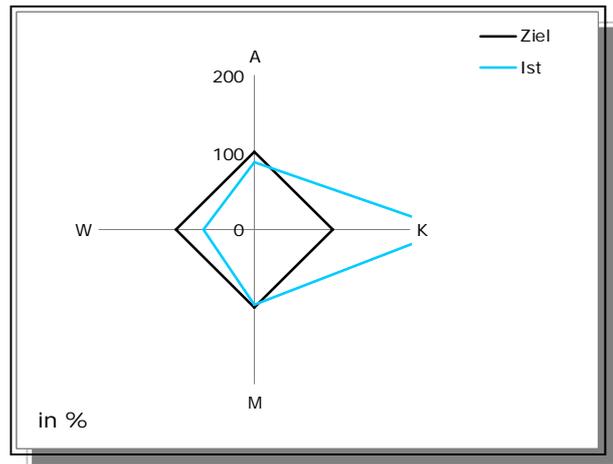
Manuelle Privatanfrage		Ziel	Ist
A*	Anteil der automatisierten Privatauskünfte an allen Privatauskünften aus dem Melderegister (automatisierten u. manuellen) in % seit 01.01.	85,00	86,67
K*	Durchschnittliche Bearbeitungszeit vom Eingang der Anfrage bis zum Ausgang der Auskunftserteilung in Tagen	30	108
M*	Gesundheitsquote in %	90,00	87,12
W*	Stückkosten in €	5,79	5,61



***Legende**

- A-Auftragserfüllung
- K-Kundinnen- und Kundenorientierung
- M-Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterorientierung
- W-Wirtschaftlichkeit

Verpflichtungserklärung		Ziel	Ist
A*	Menge	34.458	30.147
K*	Durchschnittliche Wartezeit je Besuch vom Ziehen einer Wartenummer bis zum Aufruf in Minuten	30	12
M*	Gesundheitsquote in %	90,00	87,12
W*	Stückkosten in €	19,09	29,13



***Legende**

- A-Auftragserfüllung
- K-Kundinnen- und Kundenorientierung
- M-Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterorientierung
- W-Wirtschaftlichkeit



Zahlenteil

Abt. III—Kraftfahrzeugwesen

Kamerales Finanzvolumen in €	2007	2008
Einnahmen gesamt	25.145.680	24.062.837,28
Ausgaben gesamt	21.158.759	20.267.487,11
Saldo	+ 3.986.922	+ 3.795.350,17

Ausgewählte Grundzahlen zum Dienstleistungsspektrum	2007	2008
Zugelassene Kraftfahrzeuge	1.353.133	1.362.729
Stillgelegte Kraftfahrzeuge	287.113	222.933
Anzahl der vergebenen Wunschkennzeichen	115.131	118.383
Zahl der Fahrerlaubnisinhaber	2.368.580	2.396.225
Zahl der Konzessionen	9.288	10.627

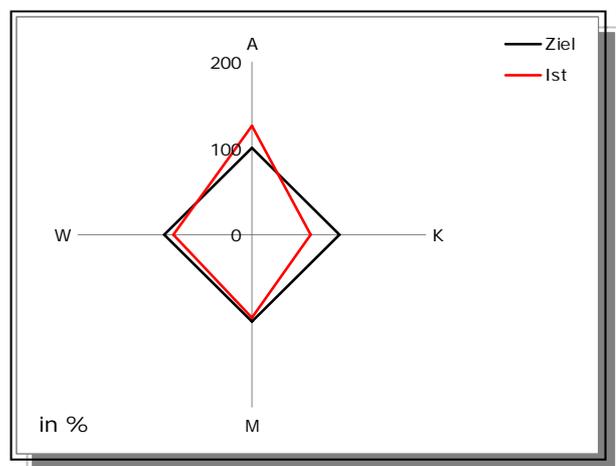
Interne Grundzahlen der Abteilung	2007	2008
Anzahl der Stellen lt. Haushaltsplan	432	419
Anteil der Frauen an allen Beschäftigten in %	81	80
Zahl der Führungskräfte, davon Frauen in %	35 69	31 68
Durchschnittsalter der Beschäftigten in Jahren	47	48
Fortbildungsrate in %	72,69	18,10
Durchschnittliche Gesundheitsquote in %	88,24	86,86

Zielerreichung

Fahrzeugzulassung		Ziel	Ist
A*	Höhe der eingetriebenen	250.000	314.520
K*	Durchschnittliche Wartezeit je Besuch in Minuten	35	52
M*	Gesundheitsquote in %	90,00	86,86
W*	Stückkosten in €	19,65	21,92

*Legende

- A-Auftragserfüllung
- K-Kundinnen- und Kundenorientierung
- M-Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterorientierung
- W-Wirtschaftlichkeit

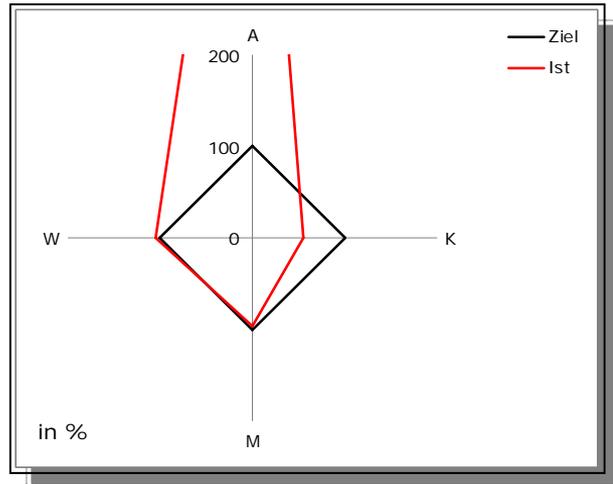




Abt. III—Kraftfahrzeugwesen

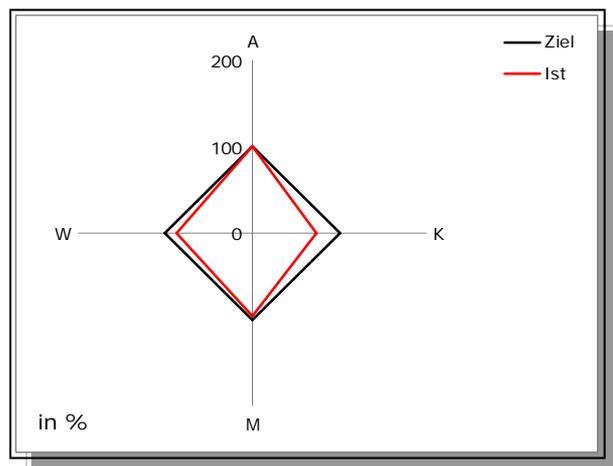
Allg. Fahrerlaubnis		Ziel	Ist
A*	Anteil der reklamierten Führerscheine an allen umgestellten Führerscheinen in % seit 01.01.	1,00	0,14
K*	Durchschnittliche Bearbeitungszeit bei Anträgen auf erstmalige Erteilung der Fahrerlaubnis in Tagen seit 01.01.	42	75
M*	Gesundheitsquote in %	90,00	86,86
W*	Kostendeckungsgrad	100,00	104,27

***Legende**
A-Auftragserfüllung
K-Kundinnen- und Kundenorientierung
M-Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterorientierung
W-Wirtschaftlichkeit



Überwachung von Halterpflichten		Ziel	Ist
A*	Anteil der im Widerspruchsverfahren aufrechterhaltenen Entscheidungen des LABO an allen Widersprüchen seit 01.01. in %	99,00	99,45
K*	Anteil der Mängelvorgänge, die seit 6 Monaten nicht abgeschlossen werden konnten an allen Mängelvorgängen zum Stichtag in %	35,00	47,43
M*	Gesundheitsquote in %	90,00	86,86
W*	Stückkosten in €	20,71	23,90

***Legende**
A-Auftragserfüllung
K-Kundinnen- und Kundenorientierung
M-Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterorientierung
W-Wirtschaftlichkeit





Zahlenteil

Abt. IV—Ausländerwesen

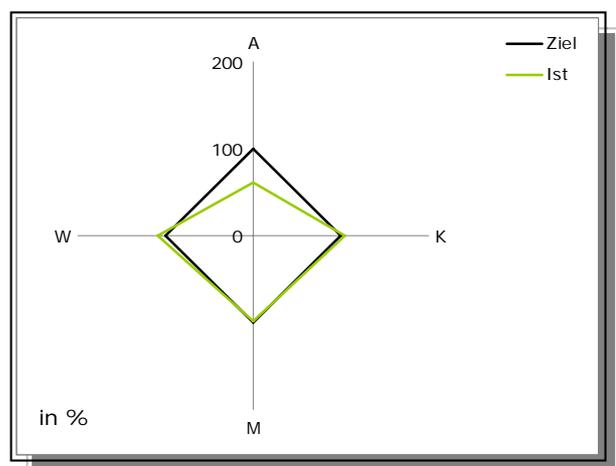
Kamerales Finanzvolumen in €	2007	2008
Einnahmen gesamt	1.675.568	1.658.873
Ausgaben gesamt	15.441.379	14.820.664
Saldo	- 13.765.811	-13.161.790

Ausgewählte Grundzahlen zum Dienstleistungsspektrum	2007	2008
Zahl der in Berlin gemeldeten Ausländer/innen am 31.12.	469.936	474.501
Zahl der abgegebenen Stellungnahmen im VISA-Verfahren	4.562	4.687
Zahl der Asylsuchenden am 31.12.	1.496	1.346
Zahl der Ausreisepflichtigen am 31.12.	571	1.714
Zahl der Abschiebungen	766	719
Zahl der erfassten unerlaubt eingereisten Ausländer/innen	494	712

Interne Grundzahlen der Abteilung	2007	2008
Anzahl der Stellen lt. Haushaltsplan	288	281
Anteil der Frauen an allen Beschäftigten in %	68	71
Zahl der Führungskräfte, davon Frauen in %	17 35	16 44
Durchschnittsalter der Beschäftigten in Jahren	47	47
Fortbildungsrate in %	75,48	65,65
Durchschnittliche Gesundheitsquote in %	88,32	88,60

Zielerreichung

Aufenthalt		Ziel	Ist
A*	Anteil der für den Kunden erfolgreichen vorläufigen Rechtsschutzverfahren an allen vorläufigen Rechtsschutzverfahren in % seit 01.01.	5,00	8,11
K*	Anteil der Termine/ Vorladungen an allen Behördenvorsprachen im Dienstgebäude FKU in % seit 01.01.	50,00	52,08
M*	Gesundheitsquote in %	90,00	88,60
W*	Kostendeckungsgrad für alle Produkte des operativen Ziels in %	8,00	8,76



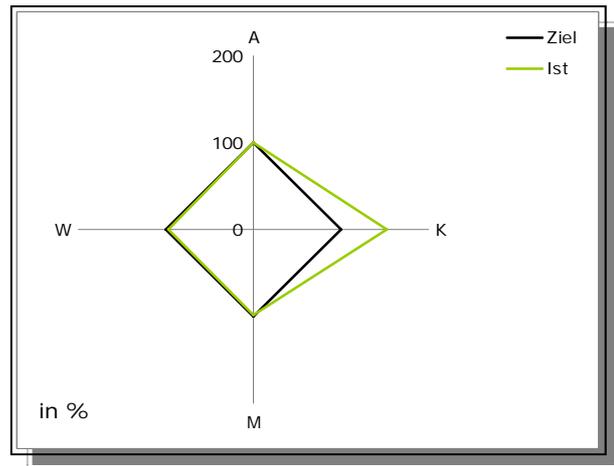
*Legende

- A-Auftragserfüllung
- K-Kundinnen- und Kundenorientierung
- M-Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterorientierung
- W-Wirtschaftlichkeit



Abt. IV—Ausländerwesen

Beendigung unrechtmäßigen Aufenthalts		Ziel	Ist
A*	Anteil der Haftanordnungen des AG Schöneberg/ Tiergarten an allen Haftanträgen der Ausländerbehörde in % seit 01.01.	90,00	90,58
K*	Anteil der im Abschiebungsgewahrsam länger als 2 Monate Einsitzenden in % am Stichtag	25,00	16,46
M*	Gesundheitsquote in %	90,00	88,60
W*	Kostendeckungsgrad für alle Produkte des operativen Ziels in %	6,00	5,78



***Legende**

- A**-Auftragserfüllung
- K**-Kundinnen- und Kundenorientierung
- M**-Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterorientierung
- W**-Wirtschaftlichkeit



Ausblick

Ausblick auf das Geschäftsjahr 2009

Im Januar 2009 trafen sich die Leitungskräfte der obersten Ebene des LABO in einem Strategie-Workshop und entwickelten eine **Vision LABO 2015**. Im Geschäftsjahr 2009 wird systematisch daran gearbeitet werden, die Vision bekannt zu machen, die Schwerpunkte zu priorisieren und einen verbindlichen Umsetzungsprozess auf den Weg zu bringen.

In der **Abteilung I** wird die online-Anbindung des Archivs als ein wesentliches Ergebnis des Projektes „Neuordnung der Akteneinsicht“ nunmehr umgesetzt.

Die in der **Abteilung II** angesiedelte Leitstelle für die bezirklichen Ordnungsämter erarbeitet gemeinsam mit der Senatsverwaltung für Inneres und Sport eine Rahmenzielvereinbarung für die Ordnungsämter. Für den Bereich der Standesämter wird das LABO die zentrale Verfahrenverantwortung für das Programm AUTISTA übernehmen.

Im Bereich Kraftfahrzeugzulassung der **Abteilung III** ist die 2. Stufe der neuen Fahrzeugzulassungsverordnung umzusetzen. Im Bereich Fahrerlaubniswesen soll das digitale Antragsübermittlungsverfahren der Bundesdruckerei DIGANT-FS eingesetzt werden, um die Beauftragung zur Herstellung von Kartenführerscheinen zu vereinfachen.

Nach Klärung der noch offenen Rechtsfragen soll in der **Abteilung IV** die elektronische Akte eingeführt werden. Zudem wird die für das Jahr 2010 geplante Standortkonzentration am Friedrich-Krause-Ufer vorbereitet.

Das LABO plant gemeinsam mit der Senatsverwaltung für Inneres und Sport, dem ITDZ und berlin.de für die Dienstleistungen online-Melderegisterauskunft und online-Beantragung der Umweltplakette pilotartig eine online-Bezahlungsfunktion (**e-payment**) einzuführen.

Mit dem Ziel, mehr Informationen über das subjektive Belastungsempfinden der Beschäftigten am Arbeitsplatz und dessen Wirkung auf ihr individuelles Gesundheitsempfinden zu erhalten, ist für das Jahr 2009 eine laboweite **Befragung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zum Thema Gesundheit und Arbeit** geplant. Aufbauend auf den Erkenntnissen der Befragung werden geeignete und differenzierte Maßnahmen zur Gesundheitsförderung identifiziert und umgesetzt, die in Summe die Gesundheitsquote positiv beeinflussen sollen.

Ansprechpartnerinnen und –partner



Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten	Direktor	Herr Dietmar Wisotzky	90269 1202	dietmar.wisotzky@labo.berlin.de
Entschädigungsbehörde	Leiter	Herr Jürgen Raabe	9012 3620	juergen.raabe@labo.berlin.de
Personenstands- und Einwohnerwesen	Leiterin	Frau Klaudia Zurth	90269 2222	zurth@labo.berlin.de
Kraftfahrzeugwesen	Leiter (k)	Herr Christoph Krause	90269 2301	christoph.krause@labo.berlin.de
Ausländerbehörde	Leiterin	Frau Claudia Langeheine	90269 4001	langeheine@labo.berlin.de
Zentrale Dienste	Leiter	Herr Christian Schmidt	90269 1277	christian.schmidt@labo.berlin.de
Steuerungsdienst	Leiterin	Frau Ulrike Frey	90269 1211	ulrike.frey@labo.berlin.de