



# Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten

# Geschäftsbericht



# 2010

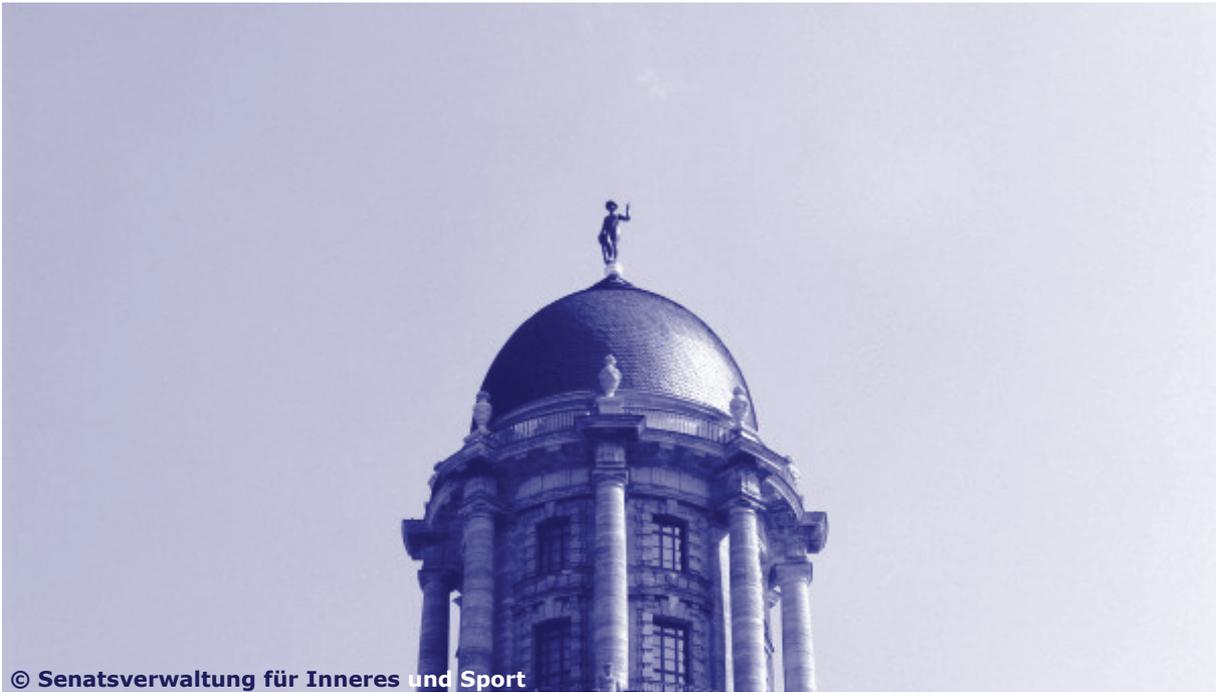


© RainerSturm / pixelio.de

<b>Herausgeber / Gestaltung:</b>	Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten Friedrichstr. 219 10958 Berlin Steuerdienst
<b>Verantwortlich:</b>	Direktorin (V) des Landesamtes für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten
<b>Auflage:</b>	100
<b>Internet:</b>	<a href="http://www.berlin.de/lab0/struktur/berichte.html">www.berlin.de/lab0/struktur/berichte.html</a>



<b>Impressum</b>	<b>2</b>
<b>Inhaltsverzeichnis</b>	<b>3</b>
<b>Vorwort des Staatssekretärs</b>	<b>4</b>
<b>Das LABO im Überblick</b>	<b>5</b>
<b>Aktuelles aus dem Geschäftsjahr</b>	<b>6</b>
<b>Zahlenteil</b>	<b>17</b>
<b>Ausblick auf das Geschäftsjahr 2011</b>	<b>26</b>
<b>Ansprechpartnerinnen und -partner im LABO</b>	<b>27</b>



Sehr geehrte Damen und Herren,

mit dem Geschäftsbericht 2010 veröffentlicht das Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten (LABO) nunmehr bereits seinen 10. Geschäftsbericht, den ich Ihnen hiermit gern vorstelle.

Ich gratuliere zum 10. Jubiläum des Geschäftsberichts. Und ich danke den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des LABO für ihr Engagement im Dienst unserer Stadt. Dank sage ich auch allen, die das LABO „indirekt“ unterstützen.

Das Jahr 2010 war geprägt von der Weiterentwicklung und Umsetzung vieler innovativer und zukunftsweisender Vorhaben.

Als eines der Projekte ist die Einführung des neuen Personalausweises hervorzuheben. Die Einführung des neuen Personalausweises zum 01.11.2010 war eine große Herausforderung sowohl für die Bürgerämter als auch für das LABO. Der in der Öffentlichkeit hinsichtlich der Sicherheit teilweise kontrovers diskutierte neue Personalausweis ist aktuell ein großer Erfolg. Die Bearbeitung erfolgt weitestgehend papierlos, die Formulare und Unterschriften werden elektronisch mittels eines Bürgermonitors und eines Signaturpads erfasst. In den nächsten Jahren können mit dieser Bearbeitungstechnik nachhaltig 20 Millionen Blatt Papier eingespart werden.

Die Lohnsteuerkarte in Papierform hat nach 85 Jahren ausgedient und wird von einer zentralen Datenbank ELStAM (Elektronische LohnsteuerAbzugsMerkmale) beim Bundeszentralamt für Steuern abgelöst. Die Übermittlung und Füllung der Einwohnerdaten in die neue Datenbank erfolgte dank professioneller Vorbereitung und Planung der Abläufe im LABO zeitgenau zum Stichtag 01.11.2010. Parallel dazu konnten vorbereitende Maßnahmen für den im Jahr 2011 anstehenden Zensus durchgeführt werden. Die erforderlichen Daten wurden aus dem Melderegister an das für den Zensus verantwortliche Amt für Statistik Berlin-Brandenburg übermittelt.

Die elektronische Terminvereinbarung (eAppointment) wurde an beiden Standorten der Kfz-Zulassungsstelle

erfolgreich eingeführt. Jetzt können die Kundinnen und Kunden rund um die Uhr über das Internet Termine buchen. Durch die Bereitstellung notwendiger Informationen im Internet konnte die Zahl der zufriedenen Kundinnen und Kunden spürbar erhöht werden. Das Online-Zeitmanagementsystem konnte partiell auch zur Vorladungssteuerung in der Ausländerbehörde erfolgreich eingesetzt werden. Diese und andere weiter ausgebauten Online-Angebote führen letztendlich auch zur Entlastung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

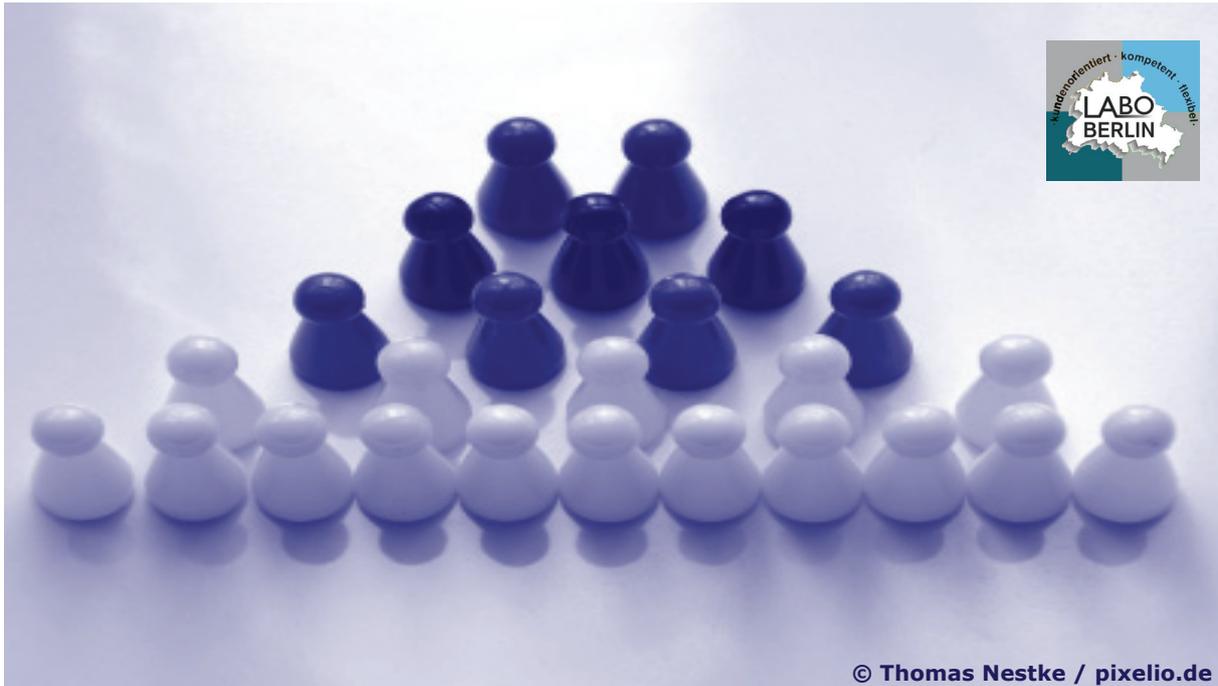
Weitere Vorhaben, wie z. B. die Einführung des elektronischen Aufenthaltstitels und der elektronischen Akte, werden weiterhin intensiv vorbereitet und zum Teil bereits erprobt. Ich bin zuversichtlich, dass auch diese ehrgeizigen Vorhaben, evtl. nach anfänglichen Startproblemen, erfolgreich umgesetzt werden.

Der Bericht, im Übrigen eine beispielhafte Form der Transparenz, enthält darüber hinaus ausführliche Informationen über die weitere Personalentwicklung und Herausforderungen, die in den nächsten Jahren bevorstehen.

Ich unterstütze ausdrücklich alle Anstrengungen, zukunftsichere, kunden- und mitarbeiterorientierte Dienstleistungen anzubieten, und bin mir sicher, dass das LABO mit seiner zukunftsorientierten strategischen Ausrichtung auch die Herausforderungen der nächsten Jahre professionell meistern wird.



**Staatssekretär  
Ulrich Freise  
Senatsverwaltung für Inneres und Sport**

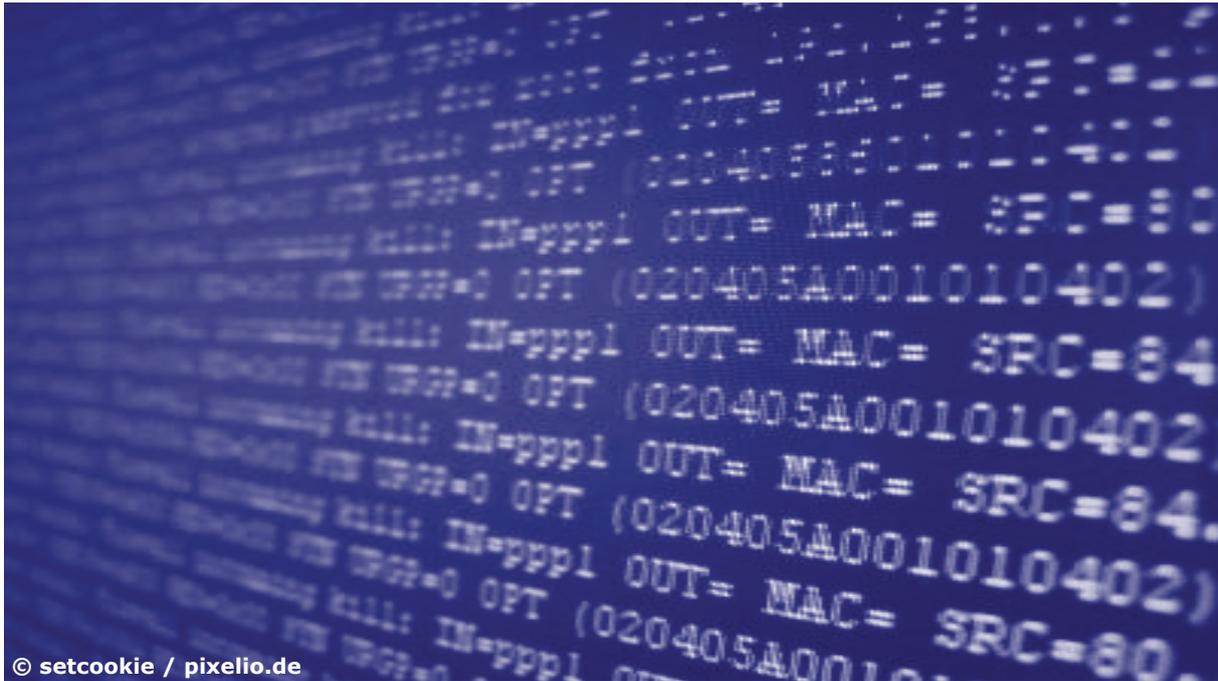


## Stellung in der Berliner Verwaltung und Aufgaben

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





© setcookie / pixelio.de



## Abteilung I Entschädigungsbehörde

### **M**igration des Fachverfahrens für die Entschädigungsrentenzahlung auf eine neue Plattform

Das Fachverfahren für die Entschädigungsrenten wird seit 1979 vom ITDZ (IT-Dienstleistungszentrum) Berlin auf einem IBM-Großrechner betrieben. Diese Plattform kann nicht mehr wirtschaftlich unterhalten werden. Deshalb wurde im Geschäftsjahr untersucht, ob durch eine Migration des Fachverfahrens, also einen grundlegenden Wechsel der Software-Infrastruktur, eine andere, kostengünstigere Betriebsplattform gefunden werden kann. Dabei war zu beachten, dass das Verfahren die gleichen funktionalen Eigenschaften (Prozessabläufe, Benutzerführung und Dialoge) aufweisen soll und dass andere Parameter, wie z. B. das Antwortzeit-Verhalten und das Lastverhalten möglichst verbessert werden sollten.

Das ITDZ als Betreiber hat mit externer Unterstützung die Migration auf drei verschiedene Zielplattformen (Linux mit Open-Source-Komponenten, Windows 2008 Server und IBM) untersucht. Hierbei wurde festgestellt, dass die geplante Migration auf alle drei untersuchten Zielplattformen möglich ist. Hinsichtlich der einmaligen Realisierung haben die betrachteten Migrationsvarianten vergleichbare Aufwände; die betrieblichen Aufwände weichen jedoch voneinander ab.

Unter Berücksichtigung von Kosten und weiteren Kriterien wie Zukunftssicherheit, Erhalt von Funktionalität und Qualität sowie Wartbarkeit und Schulungsbe-

darf wurde im Ergebnis der Voruntersuchung entschieden, das Fachverfahren Entschädigungsrenten auf eine Zielplattform mit dem Betriebssystem Windows 2008 zu migrieren. Mit den ersten Umsetzungsschritten wurde bereits begonnen, so dass die Arbeiten nach jetzigem Stand pünktlich zum 31.12.2011 abgeschlossen werden können.

### **M**odernisierung der Abwicklung der Entschädigungsrentenzahlung durch die Landesbank Berlin

In mehreren gemeinsamen Beratungen der Beteiligten – Landesbank Berlin (LBB), Entschädigungsbehörde und ITDZ – wurden die von der LBB benötigten Änderungen an den vom IT-Fachverfahren Entschädigungsrenten erzeugten Zahlungsdateien spezifiziert. Auf der Basis der getroffenen Festlegungen hat das ITDZ eine Lösungsskizze zur Anpassung des Fachverfahrens erstellen lassen, so dass die Entschädigungsbehörde schließlich die Umprogrammierung in Auftrag geben konnte.

Als Termin für die Umstellung des Zahlungsverkehrs der Landesbank Berlin auf ein technisch moderneres Verfahren wurde das erste Quartal 2011 bestimmt.

### **V**erbesserte Zusammenarbeit mit israelischen Partnern

Für den Versand von Kuranträgen per E-Mail durch das Office for Personal Compensation in Israel wurde eine einjährige Pilotierung vereinbart. Die Übermittlung der Anträge erfolgt nun als PDF-Datei. Durch diese Maßnahme wird eine zeitnahe Bearbeitung gewährleistet.

Im Vorgriff auf die Umstellung des Zahlungsverkehrs der LBB im Jahr 2011 wurden bereits im Verlauf des Jahres 2010 für Zahlungsaufträge an israelische Banken der BIC (Bank Identify Code) und die IBAN



(International Bank Account Number) eingeführt. Durch diese Aktualisierung wird auch zukünftig die sichere Zustellung der Zahlung in Israel gewährleistet.

## BEG-Rentenerhöhung

Die Entschädigungsrenten wurden im Januar 2011 rückwirkend ab Juli 2010 um monatlich 2,1% erhöht. Das Bundesministerium der Finanzen hat angeregt, mit der Auszahlung der erhöhten Rentenbeiträge ab April 2011 zu beginnen. Dieser Termin konnte von der Entschädigungsbehörde eingehalten werden.



## Abteilung II Personenstands- und Einwohnerwesen

### Einführung des neuen Personalausweises

Aufgrund der zentralen Verfahrensverantwortung für das Fachverfahren im Melde-, Pass- und Ausweiswesen und der Funktion als Leitstelle für Bürgerdienste hat das LABO den Einführungsprozess des neuen Personalausweises in Abstimmung mit allen Beteiligten zentral gesteuert. Die Leitstelle Bürgerdienste wurde durch die Senatsverwaltung für Inneres und Sport und die Bezirke beauftragt, die Einführung in Form eines Projektes durchzuführen. Im Projekt „Einführung neuer Personalausweis in Berlin“ beschäftigten sich rund 20 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in 5 Teams mit der anspruchsvollen Aufgabe, die Personalausweisbehörden (Bürgerämter und LABO) am

01.11.2010 in die Lage zu versetzen, Anträge auf den neuen Personalausweis entgegenzunehmen.

Geprägt war das Projekt durch eine erhebliche Veränderung in der Ausstattung bzgl. der zentralen und dezentralen Technik und durch neue Antrags- und Änderungsverfahren. Weiterhin stellte die erhebliche Anzahl der betroffenen Bürgerämter, der Arbeitsplätze sowie der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter das Projekt vor große Herausforderungen. Mit der Einführung des neuen Personalausweises hat Berlin allerdings Maßstäbe gesetzt, denn nur hier werden die Anträge nun weitestgehend papierlos bearbeitet. Die notwendigen Formulare und Unterschriften werden elektronisch mittels eines Bürgermonitors (Anzeige des Formulars) und eines Signaturpads (Erfassung der Unterschrift) erfasst. So können in den nächsten 10 Jahren ungefähr 20 Millionen Blatt Papier eingespart werden.

### Abschaffung der gedruckten Lohnsteuerkarte und Vorbereitung Zensus 2011

Zum Ende des Jahres 2010 ging die gedruckte Lohnsteuerkarte nach 85 Jahren in den Ruhestand. An ihre Stelle tritt eine zentrale Datenbank ELStAM (Elektronische LohnSteuerAbzugsMerkmale) beim Bundeszentralamt für Steuern (BZSt). Diese neue Datenbank musste im Rahmen einer umfangreichen Initialdatenlieferung zum Stichtag 01.11.2010 mit den Bestandsdaten aus dem Melderegister gefüllt werden.

Für Berlin mit seinen über 3,5 Millionen gemeldeten Einwohnern ergab sich ein erhebliches Datenvolumen. Die erforderlichen Daten wurden zum Stichtag aus dem Melderegister zunächst extrahiert und gesondert gespeichert. Anschließend wurden nach einem für alle Bundesländer festgelegten Zeitplan die Daten an das BZSt übermittelt, wo diese nach diversen Prüfungen zur neuen Datenbank zusammengeführt wurden. Alle erforderlichen Arbeiten konnten dank intensiver Vorbereitung sowie detaillierter Planung der Abläufe im LABO fristgerecht und in hoher Qualität geleistet werden.



© Gisbert Heim (Stuttgart) / pixelio.de

Parallel wurden vorbereitende Maßnahmen für den im Jahr 2011 anstehenden Zensus durchgeführt. Im April und November 2010 wurden aus dem Melderegister zu Stichtagen die erforderlichen Daten an das Amt für Statistik Berlin-Brandenburg übermittelt, das für die Durchführung des Zensus verantwortlich ist. Grundlage für diese Arbeiten ist das Gesetz zur Anordnung des Zensus 2011 vom 08.07.2009.

### **P**rojekt Zentrales AutiSta in Berlin

Im seit Mitte 2008 in das LABO integrierten Standesamt I wird, wie in allen Standesämtern der Bezirke, das IT-Verfahren AutiSta für die Bearbeitung von Personenstandsangelegenheiten eingesetzt. Die Senatsverwaltung für Inneres und Sport hatte in ihrer Funktion als Fachaufsicht das LABO gebeten, die zentrale Verfahrensverantwortung für das IT-Verfahren AutiSta für die Berliner Verwaltung zu übernehmen. Deshalb wurde das Projekt Zentrales AutiSta in Berlin (ProZAuB) durchgeführt.

Das Projekt stand dabei im Kontext der geplanten Entwicklung eines zentralen Personenstandsregisters in Berlin. Darüber hinaus ist geplant, den XML-Datenaustauschstandard (XPersonenstand) einzuführen, der zukünftig den Datenaustausch der Standesämter untereinander und z. B. zu den Meldebehörden unterstützen wird.

Zum 01.05.2010 wurde der zentrale Betrieb von AutiSta aufgenommen und alle dezentralen Systeme nach erfolgreicher Datenmigration auf die zentrale Plattform abgeschaltet. Die verfahrensabhängige IT-Infrastruktur wird vom ITDZ bereitgestellt. Das IT-Verfahren ist an den Arbeitsplätzen der Standesämter über eine Terminalserververbindung verfügbar. Die Betriebsprozesse wurden nach den Grundsätzen des IT-Servicemanagements eingerichtet und ein Verfahrensbeirat AutiSta, der die Verfahrensverantwortlichen bei der Fortentwicklung des Verfahrenseinsatzes unterstützt, etabliert.

### **E**inführung der Online Datenbank im Standesamt I in Berlin (ODiS I)

Das Standesamt I in Berlin nimmt zentrale Aufgaben für die gesamte Bundesrepublik Deutschland wahr. Dort wird u. a. das nach dem Personenstandsgesetz vorgesehene Suchverzeichnis für Auslandspersonenstandsfälle bereitgestellt. Dieses Suchverzeichnis ist elektronisch zur Verfügung zu stellen. Daher wurde vom Projekt ProPStand, federführend ist die Senatsverwaltung für Inneres und Sport, die Online Datenbank im Standesamt I in Berlin (ODiS I) als moderne, auf Web-Technologien basierende Softwarelösung beauftragt.

Das System ODiS I wird vom ITDZ Berlin betrieben und steht seit Mitte 2010, zunächst im Probebetrieb, dem Standesamt I in Berlin und den bezirklichen Standesämtern zur Verfügung. Im Standesamt I erfolgt die Pflege des Verzeichnisses; durch einen erheblichen Kraftakt war es möglich, alle vorliegenden Beurkundungen in dem System nachzuerfassen.

Nunmehr haben alle Standesämter in der Bundesrepublik Deutschland die Möglichkeit, in diesem Datenbestand zu recherchieren. Ab 2011 soll der Einsatz des Systems sukzessive auf die ca. 5.200 Standesämter in Deutschland ausgeweitet werden.

### **P**rojekt Anliegenmanagement-System für die Berliner Ordnungsämter (ProOrdOnline)

Ausgehend von den Ergebnissen des Projektes zur Optimierung der bezirklichen Ordnungsämter wurde im Rahmen eines Projektes des Senatsprogramms ServiceStadt Berlin die Einführung eines IT-gestützten Anliegenmanagementsystems für Beschwerden, Fragen und Wünsche von Bürgerinnen und Bürgern untersucht. Eine Maßgabe dabei war, die eGovernment-Komponenten, die im Zusammenhang mit der Umset-



zung der EU-Dienstleistungsrichtlinie eingeführt und vom ITDZ betrieben werden, zu nutzen.

Das Projekt hat eine Machbarkeitsstudie vorgelegt, auf deren Grundlage seitens der Auftraggeber entschieden wurde, ein solches System zu beschaffen. Die Realisierung wird im Jahr 2011 begonnen, die Systemeinführung ist allerdings vor dem Hintergrund durchzuführender Vergabeverfahren für die Beschaffung des IT-Fachverfahrens nicht vor 2012 zu erwarten.



### Abteilung III Kraftfahrzeugwesen

#### Die ARGE eKfZ und die Beteiligung am Projekt DOL Kfz-Wesen

Die Arbeitsgemeinschaft ARGE eKfZ ist eine von 30 Teilnehmern am zentral koordinierten Anwendungstest zur Einführung des neuen Personalausweises. Im Auftrag des Bundesministerium des Innern (BMI) erprobten ausgewählte Dienstleister u. a. den elektronischen Identitätsnachweis des neuen Personalausweises (eID-Funktion) in der Praxis. Die ARGE eKfZ entwickelte ein Szenario zur Zulassung von Neufahrzeugen direkt beim Kauf im Autohaus. Über die neue eID-Funktion kann der Halter sich direkt im Autohaus gegenüber der Zulassungsbehörde identifizieren und auf die bislang notwendige Weitergabe seines Ausweises an einen Dienstleister verzichten.

Die Zulassungsdaten werden vor Ort im Autohaus über ein spezielles Web-Portal des Zulassungs-

dienstleisters erfasst und elektronisch an die Zulassungsstelle übermittelt. Das System basiert auf der Großkundenplattform Kfz-Online. In der Zulassungsstelle müssen die Anträge zukünftig nur noch übersiegelt, die Papiere gedruckt und die Kennzeichen gesiegelt werden – die langwierige Eingabe von Daten entfällt. Ein weiterer Vorteil für die beteiligten Partner werden elektronische Statusmeldungen über die Schnittstelle sein – so wissen alle Beteiligten stets, in welchem Status sich ein konkreter Vorgang befindet.

Erstmals der breiten Öffentlichkeit vorgestellt wurde das Szenario mit einem Prototypen auf der CeBIT 2010 in Hannover. Vom 2. bis 6. März war die ARGE dazu auf dem Stand der IT-Beauftragten der Bundesregierung in Halle 9 vertreten. Das Projekt stieß sowohl bei Bürgerinnen und Bürgern als auch dem Fachpublikum auf außerordentliches Interesse: Fast 300 Vorführungen des Szenarios während der CeBIT wurden von der ARGE in Summe gezählt.

Mit diesem und der bereits vorhandenen Großkundenplattform Kfz-Online beteiligt sich die Zulassungsbehörde Berlin aktiv am Projekt Deutschland Online (DOL) Kfz-Wesen, welches unter der Federführung des Bundesverkehrsministeriums und der Freien und Hansestadt Hamburg eGovernment-Möglichkeiten im Bereich der Zulassung von Fahrzeugen ausprobiert. Berlin engagiert sich hier insbesondere auch im Teilprojekt „XKfz“, welches den Datenaustausch über Schnittstellen in Deutschland standardisieren will. Insbesondere die in Berlin im Einsatz befindlichen Projekte leisten dazu einen hervorragenden Beitrag, da sie grundsätzlich darauf angelegt sind, plattformübergreifende und systemunabhängige Programm-zu-Programm-Kommunikation zu gewährleisten.

#### eAppointment und Zeitmanagement in der Kraftfahrzeugzulassungsstelle

Am 21.07.2010 wurde die elektronische Terminvereinbarung an beiden Standorten der Zulassungsstelle



© Rainer Sturm / pixelio.de

eingeführt. Dies bedeutet für die Kundinnen und Kunden, dass Termine rund um die Uhr über das Internet gebucht werden können. Kurzfristige Absagen verbunden mit einer Neubuchung sind nun ebenfalls möglich. Außerdem werden alle notwendigen Informationen für die jeweilige Vorgangsart zur Verfügung gestellt, so dass sich die Anzahl der nochmals vorsprechenden und unzufriedenen Kundinnen und Kunden spürbar verringert hat.

Die Einführung von eAppointment in Verbindung mit den zeitgleich geänderten Öffnungszeiten und Terminzeiten hat zu einer erheblichen Verbesserung in der Publikumssteuerung geführt. Am Jahresende lag der Anteil der Termine in der Jüterbogener Str. bei ca. 35 % und in der Ferdinand-Schultze-Str. bei ca. 55 %. Es ist vorgesehen, diesen Anteil in den kommenden Monaten weiter zu erhöhen. Im Jahr 2011 wird das System durch ein Wartemanagementsystem ergänzt. Dies wird zur weiteren Optimierung der Steuerung von Spontan- und Terminkunden führen und die Wartezeiten weiter verringern.

### **Online-Services der Kraftfahrzeugzulassungsstelle**

Im Geschäftsjahr konnte das Online-Angebot der Zulassungsstellen erneut erweitert werden. Zum bestehenden Angebot, online ein Wunschkennzeichen zu reservieren und eine Feinstaubplakette zu bestellen, kann nunmehr auch online ein Termin vereinbart (eAppointment) und eine Halterauskunft beantragt werden. Sowohl bei der Beantragung einer Feinstaubplakette als auch bei der Beantragung einer Halterauskunft kann die jeweilige Gebühr bequem per Giro-pay, Kreditkarte oder Vorkasse (Überweisung) bezahlt werden, da beide Online-Shops über eine entsprechende ePayment-Komponente verfügen.

Die beiden Online-Shops wurden in Zusammenarbeit mit der BerlinOnline Stadtportal GmbH & Co. KG, dem

Betreiber des Stadtportals Berlin.de, entwickelt und sind in die Internetauftritte des LABO integriert.

Ziel der Online-Angebote ist neben der Vereinfachung der Beantragung für die Kundinnen und Kunden auch eine Entlastung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, für die z. B. die Kontrolle der Zahlung entfällt, da diese durch den Portalbetreiber durchgeführt wird und nur die Anfragen weitergeleitet werden, für die eine Zahlung eingegangen ist.

### **Outputmanagement im Bereich der Fahrerlaubnisbehörde**

Seit dem 01.11.2010 befindet sich die Fahrerlaubnisbehörde mit dem Projekt OMS-APD im Pilotbetrieb. OMS-APD steht für Output Management System – Arbeitsplatzdruck und ist ein neues Produkt des ITDZ, bei dem Schreiben nicht mehr vor Ort auf lokalen Arbeitsplatzdruckern ausgedruckt, sondern in das ITDZ-Druckzentrum geschickt werden. Dort werden sie gesammelt und anschließend gedruckt, gefaltet, kuvertiert und versendet. Neben der Arbeitserleichterung für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter - immerhin wurden monatlich ca. 15.000 Briefe mit ca. 30.000 Seiten versandt - verspricht sich das LABO als Pilotkunde davon auch geringere Druckkosten.

Die Lösung ist denkbar einfach aufgebaut: Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter arbeiten in der gewohnten Textverarbeitung. Soll ein Schreiben im ITDZ gedruckt werden, so ist auf einen entsprechenden Button zu klicken. Alles andere erledigt dann ein Word-Makro. Dieses Makro prüft u. a., ob das Schreiben aus dem Fachverfahren Führerscheinwesen erzeugt wurde, ob es sich überhaupt um eine Reinschrift handelt und ob das Schreiben prinzipiell für den Druck im ITDZ geeignet ist. So gibt es bestimmte Arten von Schreiben, die nicht im ITDZ gedruckt werden können, weil Kopien alter Unterlagen beigefügt werden müssen oder das Schreiben gesiegelt werden muss. Hierzu haben die



© JMG / pixelio.de

Kolleginnen und Kollegen des Fachbereiches zusammen mit den Anwendungssystembetreuern rund 400 Vorlagen des Referates beurteilt und überarbeitet.

### **P**rojekt EPA/VNF; neues Verfahren zur Erteilung der Fahrerlaubnisse

Für alle ab dem 01.07.2010 gestellten Fahrerlaubnis-anträge änderte sich - vorbereitet durch das Projekt „EPA/VNF (Elektronischer Prüfauftrag/Vorläufiger Nachweis der Fahrberechtigung)“ - das Verfahren zur Erteilung der Fahrerlaubnis. Für alle bis zu diesem Zeitpunkt gestellten Anträge wurde (und wird noch bis zum Ablauf der Prüfungsfrist diverser Altanträge) die Fahrerlaubnis in Berlin grundsätzlich erst mit der Aushändigung des Kartenführerscheins (KFS) an den Fahrerlaubnisbewerber erworben.

Für die ab dem genannten Stichtag gestellten Anträge wird die Fahrerlaubnis durch Aushändigung eines vorläufigen Nachweises der Fahrberechtigung (VNF) erworben. Der als Legitimationsnachweis noch wichtige KFS wird nach dem neuen Verfahren erst nach bestandener Prüfung hergestellt und dem Fahrerlaubnisbewerber dann zugestellt.

Mit dieser Vorgehensweise vermeidet das Land Berlin vor allem die Herstellung überflüssiger KFS und ermöglicht den Fahrerlaubnisbewerbern durch die Beschleunigung der Antragsverfahren (die Führerscheinproduktion ist nicht mehr Teil des Antragsverfahrens), zügiger die Prüfungszulassung zu erhalten und früher am Straßenverkehr teilzunehmen. Zudem trug diese Veränderung zur Stabilisierung bzw. weiteren Verkürzung der Bearbeitungszeiten bei.

Nach dem Start des Modellversuches im Echtbetrieb haben sich bisher auch keine größeren Schwierigkeiten bei den neu zu entwickelnden technischen Verfahrensabläufen mit den beiden Technischen Prüfstellen Berlins (TÜV und DEKRA) ergeben.



### **Abteilung IV Ausländerbehörde**

#### **Z**eitmanagement in der Ausländerbehörde

Auch in der Ausländerbehörde wird das Zeitmanagementsystem (ZMS) seit Oktober 2010 partiell zur Vorladungssteuerung eingesetzt. In einem Projekt wurden darüber hinaus im Geschäftsjahr alle Voraussetzungen dafür geschaffen, dass auch Kundinnen und Kunden für ausgewählte Dienstleistungen über die Internet-Seite der Ausländerbehörde online einen Termin vereinbaren können. Dabei war zu berücksichtigen, dass für die Dienstleistungserbringung in der Ausländerbehörde die Frage der Staatsangehörigkeit der Kundinnen und Kunden ebenso wie das konkrete aufenthaltsrechtliche Anliegen von zentraler Bedeutung sind. Für eine ordnungsgemäße Kundensteuerung im Internet muss deshalb ein intelligenter Kundenfilter eingesetzt werden. Die Kundinnen und Kunden werden in vier einfachen Schritten durch ein Onlineformular geführt. Im Schritt 1 werden Anliegen und Staatsangehörigkeit abgefragt. Im 2. Schritt werden Angaben zur Person erfragt, die dann zur Identifizierung des Betroffenen im Fachverfahren zur Verfügung stehen. Schritt 3 führt zur Terminauswahl und Schritt 4 zur konkreten Terminbuchung.

Um diese Anforderungen technisch umzusetzen, wird die dialogbasierte Formularanwendung „Online-Terminvereinbarung“ von Berlin Online mit dem Dienst Formularmanagementsystem (FMS) des ITDZ Berlin als Webanwendung gekoppelt. Erste Tests sind



© BMI - Bundesministerium des Innern

positiv verlaufen, so dass mit einer erfolgreichen Einführung der elektronischen Terminvereinbarung im Februar 2011 und einer breiten Akzeptanz der Nutzerinnen und Nutzer gerechnet werden kann.

## Wiki-basierte Informationsplattform

Die bis dahin teilweise im Intranet und teilweise auf einem allgemeinen Laufwerk eingestellten Informationen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von den Verfahrenshinweisen bis zu Hinweisblättern für Kundinnen und Kunden und Anleitungen für die Nutzung der IT wurden sukzessive auf einer Informationsplattform in einem Wiki-System zusammengeführt und in diesem Zusammenhang neu strukturiert. Angesichts der häufigen Änderungen bspw. der Verfahrenshinweise stellt gerade die Historienfunktion einen großen Gewinn dar. Das System ist darüber hinaus anwendungsfreundlich und übersichtlich.

## Vorbereitung zur Einführung des elektronischen Aufenthaltstitels

Mit der Verordnung (EG) Nr. 380/2008 des Rates vom 18.04.2008 zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 1030/2002 und den hieran anknüpfenden technischen Spezifikationen vom 20.05.2009 werden alle EU-Mitgliedstaaten verpflichtet, Drittstaatsangehörigen den Aufenthaltstitel in elektronischer Form auszustellen. Die Bundesregierung hatte den 01.05.2011 als Einführungsdatum festgelegt. Dieser wurde zwischenzeitlich auf den 01.09.2011 verschoben.

Anders als bisher werden die elektronischen Aufenthaltstitel in einem kontaktlosen Chip Fingerabdrücke von allen Personen enthalten, die älter als sechs Jahre alt sind. Wie der neue Personalausweis wird die Chipkarte die Möglichkeit bieten, sich mit der eID-Funktion elektronisch auszuweisen und mit der qualifizierten elektronischen Signatur zu unterschreiben. Als weitere Neuerung wird die Meldeanschrift sowohl

auf der Chipkarte aufgedruckt als auch auf dem Chip enthalten sein. Die Geschäftsprozesse werden sich u. a. auch dadurch erheblich ändern, dass der Aufenthaltstitel nicht mehr während der Vorsprache in der Ausländerbehörde ausgestellt, sondern durch die Bundesdruckerei produziert wird, somit zur Abholung eine weitere Vorsprache innerhalb eines Zeitraumes von ca. 6 Wochen erforderlich wird.

Im Laufe des Geschäftsjahres wurde umfassend diskutiert, wie die Geschäftsprozesse nach Einführung des elektronischen Aufenthaltstitels gestaltet werden und wie die Einführung vorbereitet werden soll. Dabei spielte eine große Rolle, dass zukünftig der Antrag auf Verlängerung eines Aufenthaltstitels eben gerade sechs Wochen vor dem Ablauf der Geltungsdauer des bisherigen zu stellen ist, um zu ermöglichen, dass der Betroffene nahtlos im Besitz eines gültigen Aufenthaltstitels ist. Um dieses Ziel bis zum geplanten Einführungsstermin zu erreichen, wurden die Terminvergaben in den Regionalsachgebieten des Referats Zuwanderung seit Herbst des Geschäftsjahres sukzessive nach vorn gezogen. Diese Maßnahme war allein dadurch möglich, dass andere Bereiche bei der Bewältigung der zusätzlichen Vorsprachen unterstützten und zudem die Priorität zugunsten der Kundenbedienungs gesetzt wurde.

Die wesentlichen Entscheidungen einschließlich einer geplanten probeweisen Erweiterung der Öffnungszeiten, beginnend mit dem Einführungsstermin, wurden auf dem jährlichen Führungskräfteworkshop getroffen. In diesem Rahmen spielte die Frage eine große Rolle, durch welche Maßnahmen die Zahl der auszustellenden elektronischen Aufenthaltstitel verringert werden kann. Bei den Aufenthaltserlaubnissen werden die vorgesehenen Grenzen voll ausgeschöpft, eine wesentliche Erleichterung wurde zudem darin gesehen, die Möglichkeit der Auslandsvertretungen, längerfristige nationale Visa auszustellen, zu erweitern. Nach einer Information des Auswärtigen Amtes wurde ab Anfang Januar 2011 begonnen, für einen begrenzten Personenkreis um die Ausstellung eines nationalen Visums für die Dauer von bis zu einem Jahr zu bitten.



© Claudia Hautumm / pixelio.de

Die seit Mitte des Jahres angelaufene Öffentlichkeitsarbeit soll wenige Monate vor dem Einführungstermin Anfang 2011 intensiviert werden. Angedacht ist neben Informationen auf der Homepage und Aushängen in der Behörde, alle Inhaberinnen und Inhaber eines Aufenthaltstitels anzuschreiben, um ihnen die wesentlichen Auswirkungen der Einführung des elektronischen Aufenthaltstitels näher zu bringen. Ferner ist beabsichtigt, Interessenvertretungen und andere mit der Materie befassten öffentlichen Stellen gesondert zu unterrichten.

Um die Bürgerämter in die Lage zu versetzen, zukünftig auch elektronische Aufenthaltstitel auszustellen, wurde ein Projekt initiiert, das in der Organisation an die Einführung des neuen Personalausweises anknüpfte. Das Ziel ist es, den Bürgerämtern einen für ihre Aufgaben beschränkten Zugriff auf das Fachverfahren der Ausländerbehörde zu verschaffen und dieselbe Infrastruktur wie für den neuen Personalausweis zu nutzen.

## **E**inführung der elektronischen Akte

Wie geplant, wurde im Februar 2010 erneut mit dem Produktivbetrieb begonnen. In zwei Sachgebieten wurden bei Zuzügen zu einem gewissen Teil elektronische Akten angelegt. Bereits nach kurzer Zeit stellte sich allerdings heraus, dass das Antwort-Zeit-Verhalten nicht schnell genug für eine zufriedenstellende Nutzung des Dokumentenmanagementsystems (DMS) war. Daher sind die Neuanlagen von Akten lediglich im geringen Umfang weiter geführt worden, gleichzeitig ist gemeinsam mit dem ITDZ nach den Ursachen für die Reaktionsdauer gesucht worden. Dabei war hilfreich, dass nach der Einführung der elektronischen Akte in der Hamburger Ausländerbehörde auf der Basis desselben Fachverfahrens im Herbst weit bessere Messwerte vorlagen, die zum Vergleich herangezogen wurden. Bis Anfang 2011 sollten die in Hamburg erzielten Werte auch in Berlin erreicht werden.

Aus Platzgründen wurden im Rahmen der Standortkonzentration solche Akten durch einen vom ITDZ beauftragten Dienstleister digitalisiert, die für eine aufenthaltsrechtliche Bearbeitung grundsätzlich nicht mehr benötigt werden. Diese Akten von Personen mit einem unbefristeten Aufenthaltstitel werden bei Einbürgerungsanträgen von den Bezirksämtern angefordert. Um diese nicht weiter über die Druckstraße des ITDZ ausdrucken lassen zu müssen, wurde am Ende des Geschäftsjahres mit drei Bezirksämtern probeweise für sechs Monate begonnen, die Akten auf sicherem elektronischen Wege über das sogenannte elektronische Gerichts- und Behördenpostfach (eGVP) zu übersenden. Bewährt sich dieses Verfahren, wäre dies ein für die Aktenübersendung mit sämtlichen öffentlichen Stellen, aber auch bspw. den Verwaltungsgerichten geeigneter Weg.

## **S**tandortkonzentration am Friedrich-Krause-Ufer

Die Bau- und Umzugsplanung zur Standortkonzentration blieb im Plan, obwohl zusätzlich die Erweiterung der Leitungen in einem Gebäudetrakt zu bewältigen war, in dem zwei der drei Etagen ursprünglich weder von Umzugs- noch von Baumaßnahmen betroffen waren. In enger Abstimmung mit der Berliner Immobilien Management GmbH (BIM) und dem Architektenbüro wurden diese weiteren erheblichen Bauarbeiten etagenweise umgesetzt. Die betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verlagerten dazu sukzessive die Kundenbedienung für etwa drei Wochen in eine andere Etage, was sowohl den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wie auch den Kundinnen und Kunden ein hohes Maß an Flexibilität abverlangte.

Mit dem Abschluss des Umzugs Ende August 2010 wurde das Leitsystem neu gestaltet. Kundinnen und Kunden werden nun über den für sie günstigsten Eingang in das Gebäude geleitet. Durch die Zuordnung von Sachgebieten zu Farben wird die Orientierung innerhalb der drei Gebäudetrakte erleichtert.



© Gerd Altmann/dezignus.com / pixelio.de



## LABOweite Themen

### Personalentwicklung und -rekrutierung, insbesondere auf dem IT-Sektor

Im Strategieprozess „LABO 2015“ wurde vom Management des LABO dem IT-Personal eine Schlüsselrolle beigemessen. Das Ziel: „Wir verfügen über das erforderliche Wissen und die erforderlichen Fähigkeiten, insbesondere auf dem IT-Sektor.“ wurde mit der höchsten Priorität eingestuft.

In einem ersten Schritt wurden in einer Ist-Analyse alle mit IT im LABO befassten Beschäftigten befragt, in welcher Management-Kategorie (strategisch, taktisch oder operativ) sie tätig und mit welchen Aufgaben sie betraut sind. In einem zweiten Schritt soll diesem IST ein an den IT-Organisationsgrundsätzen nach ITIL (IT-Infrastructure-Library) orientierendes SOLL gegenübergestellt werden. Bei der dann folgenden Analyse soll u. a. abgeleitet werden, welche Maßnahmen notwendig sind, um das vorhandene Personal für die künftigen Aufgaben zu qualifizieren.

Im Bereich der IT-Nachwuchsgewinnung setzt das LABO u. a. auf Studierende des Fachbereichs Verwaltungsinformatik der Hochschule für Wirtschaft und Recht. Mit einem breiten Angebot an Praktikumsplätzen und vielfältiger Unterstützung bei Bachelor-Arbeiten sollen junge IT-Fachleute das LABO als interessanten potenziellen Arbeitgeber kennenlernen. Einmal jährlich stellt sich das LABO direkt an der Hochschule den Studierenden vor, die in Kürze ihr

halbjährliches Pflichtpraktikum zu absolvieren haben. Im Oktober 2010 haben 7 Studenten ihr Praktikum im LABO begonnen und sich u. a. mit der Einführung des neuen Personalausweises oder der wiki-basierten Informationsplattform befasst.

### Projekt HarVe 2015 – Infrastruktur- und IT-Service-Dienstleistungen für IT-gestützte Vorgangsbearbeitung

Das Projekt **HarVe 2015** ist das Nachfolgeprojekt zu dem 2005 abgeschlossenen Projekt **Harmonisierung der Verfahren** des LABO, in dessen Ergebnis die Infrastruktur für die damaligen Fachverfahren aus dem LABO in eine vom ITDZ betriebene Infrastrukturplattform überführt wurde.

Gegenstand des im April 2010 begonnenen Projektes HarVe 2015 ist die Fortführung und Weiterentwicklung der mit dem Ursprungsprojekt HarVe initiierten Prozesse unter Berücksichtigung der veränderten Bedingungen und Anforderungen

- zur Aktualisierung der bisher genutzten Infrastruktur,
- zum erweiterten und veränderten Portfolio hinsichtlich der Verfahrens- und Produktverantwortung im LABO,
- zum ganzheitlichen Verfahrensbetrieb, einschließlich aller fachverfahrensbezogenen Erweiterungen durch das ITDZ als IT-Dienstleister und
- zur Weiterentwicklung des HarVe-Geschäftsfeldes vom Infrastruktur orientierten Portfolio zu einem in Leistung und Volumen anpassungsfähigen Servicekatalog.

Aus diesen Anforderungen ergibt sich als ein Schwerpunkt des gemeinsam von LABO und ITDZ realisierten Projektes die Erneuerung der bisherigen Infrastruktur, einschließlich der Aufnahme und Integration peripher im LABO betriebener und neu in der Verant-



© Silke Kaiser / pixelio.de

wortung des LABO befindlicher Fachverfahren. Die Serviceprozesse werden gemäß ITIL erarbeitet und implementiert. Damit wird es dem LABO und dem ITDZ möglich sein, die mannigfaltige und komplexe Verfahrenslandschaft auf nachweisbar definierten Leistungsparametern zu betreiben. Im Berichtszeitraum wurde bereits eine IST-Analyse der Prozesse im Störungs-, Problem- und Änderungsmanagement durchgeführt. Die Modellierung der zukünftigen Prozesse ist angelaufen.

Parallel zu der Entwicklung der Servicelandschaft wurden 2010 neu in der Verantwortung des LABO befindliche Verfahren in der Form vom ITDZ in Betrieb genommen, dass diese Verfahren bereits konform zu der mit dem Projektabschluss zu erreichenden HarVe-Umgebung sind. Wichtige Elemente der neuen Systemumgebung wurden vom ITDZ dafür bereits in den Produktivbetrieb übernommen. Mit dem Aufbau und dem Test der zu erneuernden Infrastruktur der bisher in HarVe betriebenen Fachverfahren wurde ebenfalls begonnen.

Mit der Überführung aller Verfahren des LABO in die neue Produktionsumgebung werden auch die erforderlichen Infrastruktur-, Betriebs-, Datensicherungs-, Betriebsführungs-, Berechtigungs- und spezifischen Sicherheitskonzepte aktualisiert.

Das LABO und das ITDZ werden das Projekt vereinbarungsgemäß 2011 mit erneuerter Verfahrensinfrastruktur und einem Vertrag, in dessen Fokus IT-Dienstleistungen stehen, abschließen.

## **Kooperation mit der Universität Potsdam**

Die Kooperation mit dem Fachbereich Public und Nonprofit Management der Universität Potsdam wurde auch im Geschäftsjahr fortgesetzt. Nachdem im Jahr 2009 das LABO im Zentrum einer Forschungsarbeit zum Thema „Kulturwandel durch Verwaltungsmodernisierung“ stand, haben im Jahr 2010 Studierende im

Rahmen eines Projektseminares Umsetzungsstrategien für die Vision „LABO 2015“ entwickelt.

Zahlreiche der im Projektbericht vorgestellten Ideen sind vom Management des LABO positiv aufgenommen worden und sollen umgesetzt werden. Für den Schwerpunkt Image und Corporate Identity mit dem Ziel, das LABO für aktive und potentielle Beschäftigte attraktiv zu machen, haben die Studierenden u.a. die Familienfreundlichkeit in den Fokus gerückt.

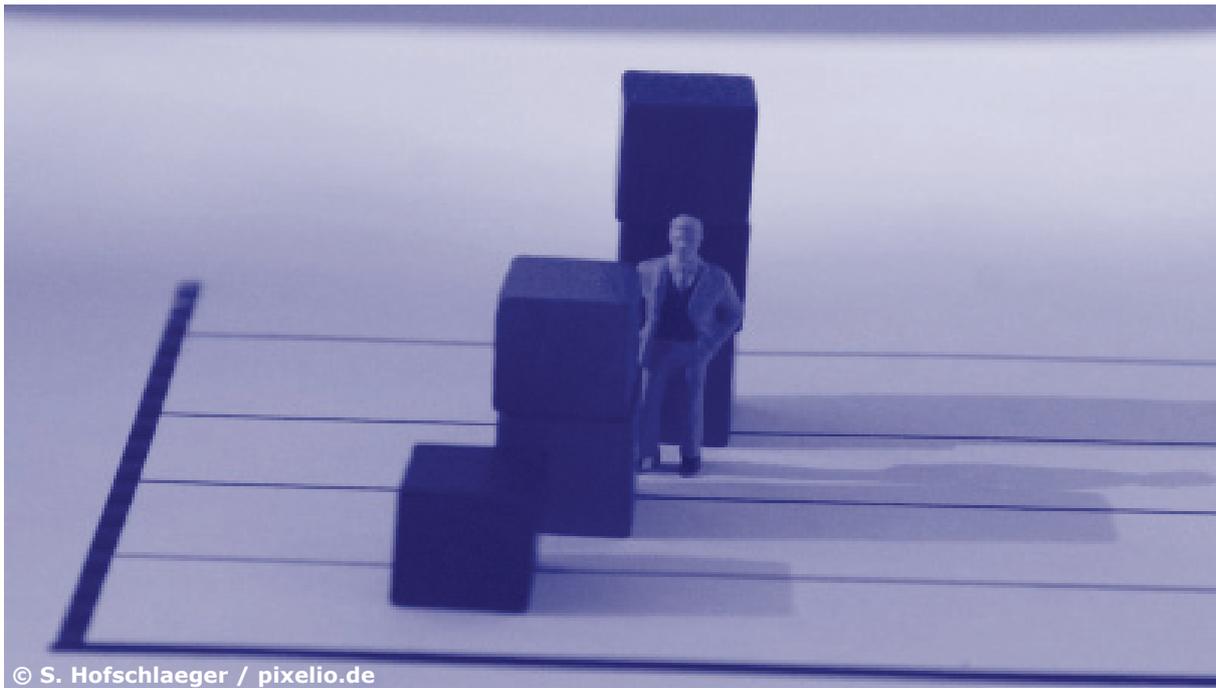
## **Vereinbarkeit von Beruf und Familie**

Aufbauend auf den Vorschlägen der Studierenden hat sich das LABO im Rahmen der Umsetzung des Strategiekonzepts „LABO 2015“ im Geschäftsjahr dem Baustein: „Stärkung der Familienfreundlichkeit - Vereinbarkeit von Beruf und Familie im LABO“ gewidmet. Dazu wurde in Zusammenarbeit zwischen Steuerungsdienst und Zentralem Service eine Vorlage erarbeitet, die den gegenwärtigen Ist-Zustand im LABO abbildet. Die Einschätzung erfolgte nach Bereichen und Kriterien, wie sie von der Hertie Stiftung für den Prozess der Auditierung von Unternehmen und Institutionen entwickelt wurden.

In einer temporären Arbeitsgruppe bestehend aus Beschäftigten aller Organisationseinheiten und den Beschäftigtenvertretungen des LABO wurde die Ist-Aufnahme ergänzt, die für das LABO relevanten Handlungsfelder identifiziert und priorisiert sowie die konkret angestrebten Ziele beschrieben.

Diese im Anschluss von der Amtsleitung bestätigten Ziele sind u. a. auf die Erweiterung der örtlichen und zeitlichen Arbeitsflexibilität der Beschäftigten, auf den Ausbau der Informations- und Kommunikationsvielfalt sowie auf die qualitative Weiterentwicklung von Organisations-, Koordinierungs- und Kooperationsprozessen ausgerichtet.

Die Zielerreichung wird mit Hilfe einer Maßnahmeplanung, zunächst für die Jahre 2011 und 2012, und eines begleitenden Controllings sicher gestellt.



© S. Hofschlaeger / pixelio.de

## Gesundheitsoffensive

Im Ergebnis der gesundheitsorientierten Mitarbeiterbefragung von 2009 und aufgrund des unverändert hohen Krankenstandes hat sich das Management des LABO dazu entschlossen, das Thema Gesundheit am Arbeitsplatz im Geschäftsjahr noch stärker in den Fokus zu rücken. Schwerpunkte waren hierbei u. a. die Neugestaltung von Pausenräumen, eine einheitliche Gestaltung der vom LABO angebotenen Maßnahmen der betrieblichen Gesundheitsförderung und eine Regelung zu Rauchpausen.

Mit dem Ziel, Pausenräume freundlicher und einladender zu gestalten und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern somit eine angemessene Möglichkeit zur Erholung im jeweiligen Dienstgebäude zu bieten, wurden die Pausenräume neu ausgestattet.

Darüber hinaus wurde für die vom LABO angebotenen Maßnahmen der betrieblichen Gesundheitsförderung festgelegt, dass dafür Dienstzeit im Umfang von einer halben Stunde pro Woche gewährt wird. Voraussetzung ist, dass sich die Maßnahmen den gängigen Präventionsangeboten der Krankenkassen zuordnen lassen. Um die Publikumsbedienung nicht einzuschränken, finden in diesen Bereichen die Kurse möglichst außerhalb der Öffnungszeiten statt.

Hinsichtlich der Rauchpausen wurde entschieden, dass die entsprechenden Zeiten durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die während der Arbeitszeit – außerhalb der Mittagspause – rauchen, im Gleitzeitbogen als Unterbrechung der Arbeitszeit abzutragen sind. Das Ziel ist dabei, durch einen „negativen Anreiz“ das nachgewiesene gesundheitsschädliche Verhalten einzuschränken. Darüber hinaus wird erwartet, dass damit auch die verfügbare Personalressource, insbesondere in Belastungsspitzen, konstant gehalten und die teilweise empfundene Mehrbelastung von nichtrauchenden Kolleginnen und Kollegen gemindert werden kann. Ob die mit der Neuregelung erhofften positiven Effekte auf die Gesundheit der Beschäftigten auch

tatsächlich eintreten, kann aber erst im Verlauf des Jahre 2011 beurteilt werden.

## Altersstrukturanalyse

Im Rahmen der strategischen Personalentwicklung stand im Geschäftsjahr die Analyse der Altersstruktur der Beschäftigten des LABO auf dem Programm. Diese hatte zum Ziel, wichtige Grundlagen für die Verbesserung des Personaleinsatzes, der Personalbeschaffung und –entwicklung im LABO insgesamt und in den einzelnen Organisationseinheiten zu schaffen.

Eine erste Analyse der Personal-Strukturdaten hat gezeigt, dass der Altersdurchschnitt im LABO zum Stichtag 01.01.2010 bei rund 48 Jahren lag. Im Jahr 2015 wird er - sollte es keine Zugänge von jüngeren Beschäftigten geben - 52 Jahre betragen. Die meisten Beschäftigten im LABO gehörten im Geschäftsjahr der Altersgruppe zwischen 45 und 49 Jahren (22%) bzw. zwischen 45 und 54 Jahren (41%) an. In der Personalentwicklung und im Gesundheitsmanagement der kommenden Jahre muss dieser vorwiegend weiblichen Gruppe besondere Aufmerksamkeit geschenkt werden. Insgesamt waren 2010 mehr als 26% des Personals 55 Jahre und älter. Bei den Führungskräften machte diese Altersgruppe sogar mehr als ein Drittel aus. Da voraussichtlich nicht alle der älteren Beschäftigten erst mit 65 Jahren in den Ruhestand gehen, sondern ggf. schon eher ausscheiden werden, wird mittelfristig die systematische Nachwuchsförderung, die zielgerichtete Wissensweitergabe und die Personalgewinnung weiter an Bedeutung gewinnen.

Zur Unterstützung der Leitungskräfte des LABO bei der Analyse der Personal-Strukturdaten für die jeweilige Organisationseinheit steht eine Gruppe kompetenter Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zur Verfügung. Diese erarbeiten auch Vorschläge für Maßnahmen in den Bereichen Gesundheitsförderung, Führung und Zusammenarbeit sowie Arbeitsgestaltung und Arbeitsorganisation.



© Marko Greitschus / pixelio.de

Zahlenteil

## Haushalt

	2009	2010
Einnahmen gesamt in €	56.252.367	54.145.633
Ausgaben gesamt in €	102.445.246	103.363.503
Saldo in €	- 46.192.879	- 49.217.870

## Kosten

	2009	2010
Personalkosten in €	29.894.017	31.225.248
Sachkosten in €	2.875.587	3.173.242
Transferkosten in €	2.036.278	2.072.910
Verrechnungskosten in €	1.946.359	3.449.663
Kalkulatorische Kosten in €	5.797.502	5.691.035
Gemeinkosten in €	26.494.578	27.965.386
Transfers	46.990.304	43.247.303
Gesamtkosten	116.034.623	116.824.788
Erträge	56.070.556	53.999.772

## Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

	2009	2010
Stellen lt. Haushaltsplan	966	960
Zahl der aktiv Beschäftigten	1.007	995
Zahl der männlichen Beschäftigten	242	239
Zahl der Teilzeitbeschäftigten	236	230
Zahl der schwerbehinderten Menschen	127	122
Durchschnittsalter der Beschäftigten in Jahren	48	47



## Abteilung I – Entschädigungsbehörde

Kamerales Finanzvolumen in €	2009	2010
Einnahmen gesamt (inkl. Transferleistungen des Bundes) in €	26.119.337	23.251.446
Ausgaben gesamt in €	50.331.164	46.730.609
Saldo in €	- 24.211.826	- 23.479.163

Ausgewählte Grundzahlen zum Dienstleistungsspektrum	2009	2010
Zahl der Rentenempfänger	5.048	4.655
Zahl der in Berlin gemeldeten Rentenempfänger (PrVG)	1.771	1.681
Zahl der im Bundesgebiet betreuten Rentenempfänger (BEG)	492	446
Zahl der im Ausland betreuten Rentenempfänger (BEG)	2.785	2.528
Zahl der Länder, in denen die betreuten Personen heute leben	34	34

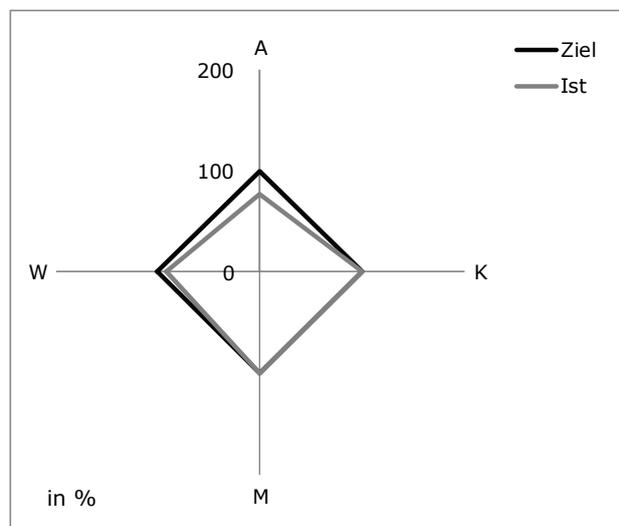
Interne Grundzahlen der Abteilung	2009	2010
Anzahl der Stellen lt. Haushaltsplan	43	40
Anteil der Frauen an allen Beschäftigten in %	73	74
Zahl der Führungskräfte, davon Frauen	7 2	6 2
Durchschnittsalter der Beschäftigten in Jahren	51	50
Anteil der Beschäftigten in %, die mindestens an einer Fortbildungsveranstaltung teilgenommen haben	38,10	20,00
Durchschnittliche Gesundheitsquote in %	90,37	91,20

### Zielerreichung

Rentenleistungen nach dem Bundesentschädigungsgesetz (BEG)		Ziel	Ist
A*	Anteil der Überzahlungen an den Gesamtrentenzahlungen in % seit 01.01.	0,10	0,13
K*	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer von Verschlimmerungsanträgen ab Vorlage aller Bearbeitungsunterlagen durch den Kunden oder Dritter in Arbeitstagen seit 01.01.	3	3
M*	Gesundheitsquote in %	91,00	91,20
W*	Verwaltungskosten in €	14,40	15,76

**\*Legende**

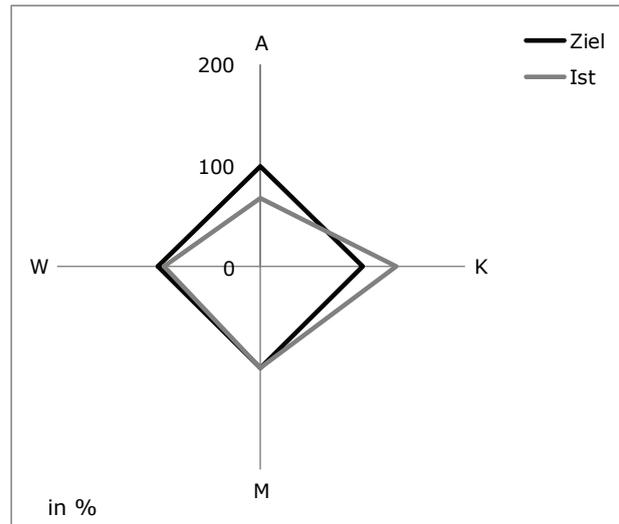
- A-Auftragserfüllung
- K-Kundinnen- und Kundenorientierung
- M-Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterorientierung
- W-Wirtschaftlichkeit





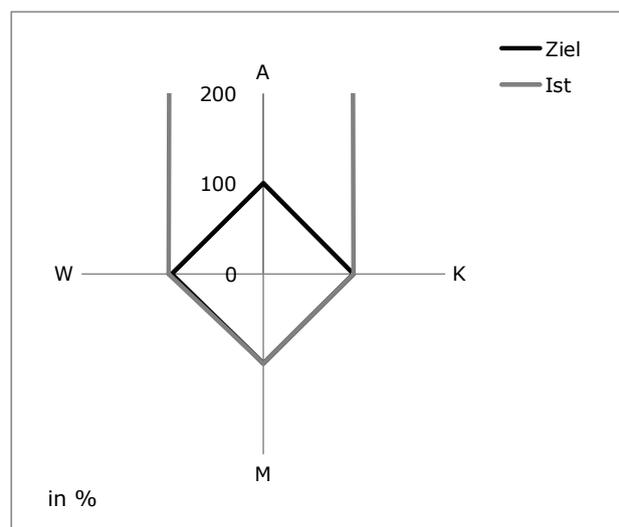
## Abteilung I – Entschädigungsbehörde

<b>Rentenleistungen nach dem Gesetz über die Anerkennung und Versorgung der politisch, rassistisch oder religiös Verfolgten (PrVG)</b>		<b>Ziel</b>	<b>Ist</b>
A*	Anteil der Überzahlungen an den Gesamtrentenzahlungen in % seit 01.01.	0,30	0,44
K*	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer von der Antragstellung [nach PrVG] bis zur Bescheiderteilung ab Vorlage aller notwendigen Bearbeitungsunterlagen durch den Kunden oder durch Dritte in Arbeitstagen	4	3
M*	Gesundheitsquote in %	91,00	91,20
W*	Verwaltungskosten in €	39,08	41,39



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

<b>Heilverfahrensleistungen für Verfolgungsleiden nach dem Bundesentschädigungsgesetz (BEG)</b>		<b>Ziel</b>	<b>Ist</b>
A*	Anteil der Überzahlungen an den Gesamtrentenzahlungen in % seit 01.01.	0,10	0,00
K*	Durchschnittliche Dauer vom Zeitpunkt der Antragstellung ab Vorlage aller notwendigen Bearbeitungsunterlagen durch den Kunden oder durch Dritte bis zur Aushändigung des Kurpauschalvergleichs in Arbeitstagen seit 01.01.	4	4
M*	Gesundheitsquote in %	91,00	91,20
W*	Anteil der Pauschalkuren an allen Kuren in % seit 01.01.	95,00	98,67



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



## Abteilung II – Personenstands- und Einwohnerwesen

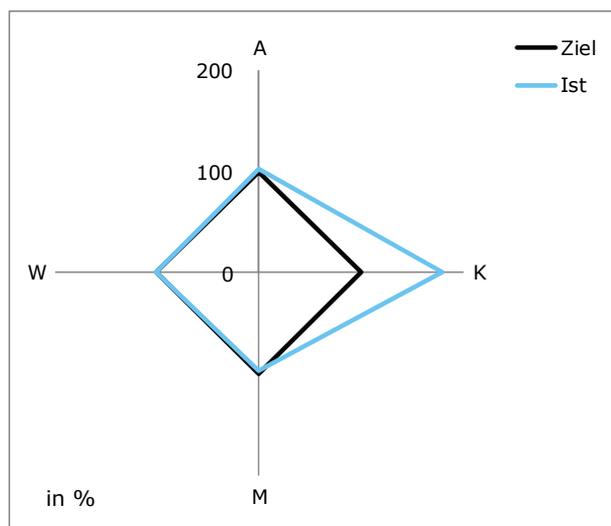
Kamerales Finanzvolumen in €	2009	2010
Einnahmen gesamt in €	3.001.235	3.732.814
Ausgaben gesamt in €	10.666.447	12.198.797
Saldo in €	- 7.665.212	- 8.465.984

Ausgewählte Grundzahlen zum Dienstleistungsspektrum	2009	2010
Gemeldete Einwohner/innen mit Hauptwohnung	3.369.971	3.387.479
Gemeldete Einwohner/innen mit Nebenwohnung	120.980	119.050
Zahl der Datensätze im aktiven Bestand	4.266.050	4.417.366
Zahl der Datensätze im historischen Bestand	3.156.748	3.156.710

Interne Grundzahlen der Abteilung	2009	2010
Anzahl der Stellen lt. Haushaltsplan	178	177
Anteil der Frauen an allen Beschäftigten in %	78	78
Zahl der Führungskräfte, davon Frauen	17 9	16 7
Durchschnittsalter der Beschäftigten in Jahren	49	50
Anteil der Beschäftigten in %, die mindestens an einer Fortbildungsveranstaltung teilgenommen haben	36,18	45,45
Durchschnittliche Gesundheitsquote in %	90,59	88,49

### Zielerreichung

Behördenanfrage		Ziel	Ist
A*	Anzahl der Behörden des Landes Berlin und öffentlichen Stellen, die das „Portal Auskünfte für Behörden (PAB)“ nutzen	250	258
K*	Durchschnittliche Durchlaufzeit vom Eingang der Anfrage bis zum Ausgang der Auskunftserteilung in Arbeitstagen seit 01.01.	50	28
M*	Gesundheitsquote in %	92,00	88,49
W*	Anteil der Auskünfte der anfragenden Behörden auf das Melderegister über das Portal an allen Behördenauskünften in % seit 01.01.	95,00	96,26



**\*Legende**

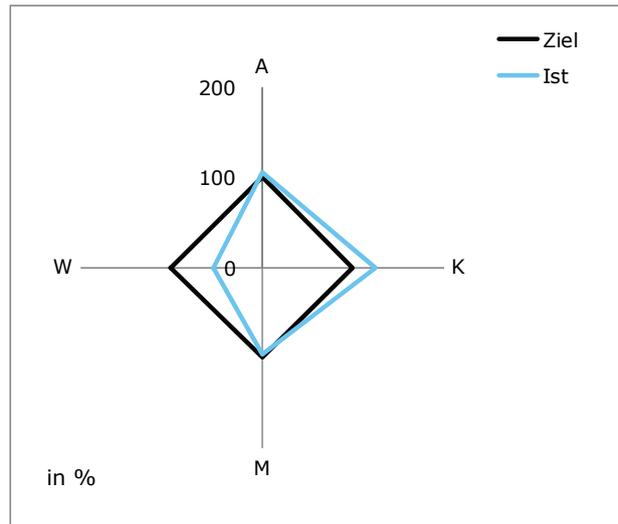
- A-Auftragserfüllung
- K-Kundinnen- und Kundenorientierung
- M-Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterorientierung
- W-Wirtschaftlichkeit



**Abteilung II – Personenstands- und Einwohnerwesen**

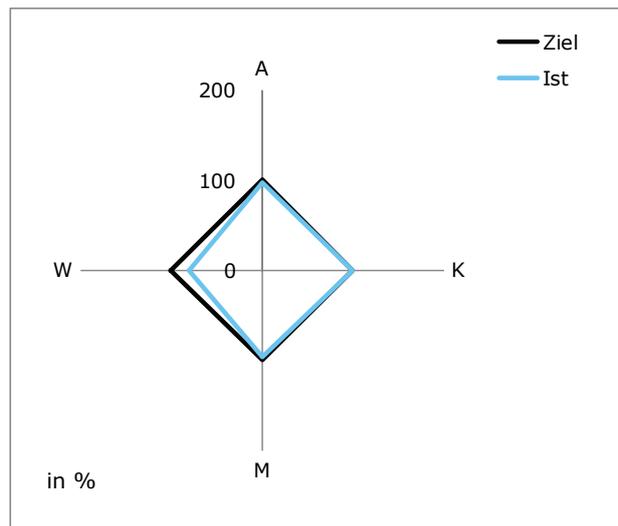
<b>Manuelle Privatanfrage</b>		<b>Ziel</b>	<b>Ist</b>
A*	Anteil der automatisierten Privatauskünfte an allen Privatauskünften aus dem Melderegister (automatisierten u. manuellen) in % seit 01.01.	85,00	89,47
K*	Durchschnittliche Durchlaufzeit vom Eingang der Anfrage bis zum Ausgang der Auskunftserteilung in Arbeitstagen seit 01.01.	25	20
M*	Gesundheitsquote in %	92,00	88,49
W*	Stückkosten in €	4,51	8,44

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



<b>Verpflichtungserklärung</b>		<b>Ziel</b>	<b>Ist</b>
A*	Menge	31.207	30.394
K*	Wartezeit in Arbeitstagen bis zum nächsten Termin jew. zum Quartalsende	5	5
M*	Gesundheitsquote in %	92,00	88,49
W*	Stückkosten in €	23,57	29,54

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





### Abteilung III – Kraftfahrzeugwesen

Kamerales Finanzvolumen in €	2009	2010
Einnahmen gesamt in €	25.322.215	25.211.820
Ausgaben gesamt in €	20.839.110	20.988.870
Saldo in €	4.483.105	4.222.950

Ausgewählte Grundzahlen zum Dienstleistungsspektrum	2009	2010
Zugelassene Kraftfahrzeuge	1.386.123	1.414.625
Stillgelegte Kraftfahrzeuge	148.891	170.150
Zahl der vergebenen Wunschkennzeichen	140.997	130.947
Zahl der Fahrerlaubnisinhaber	2.427.732	2.459.128
Zahl der Konzessionen	10.888	11.071

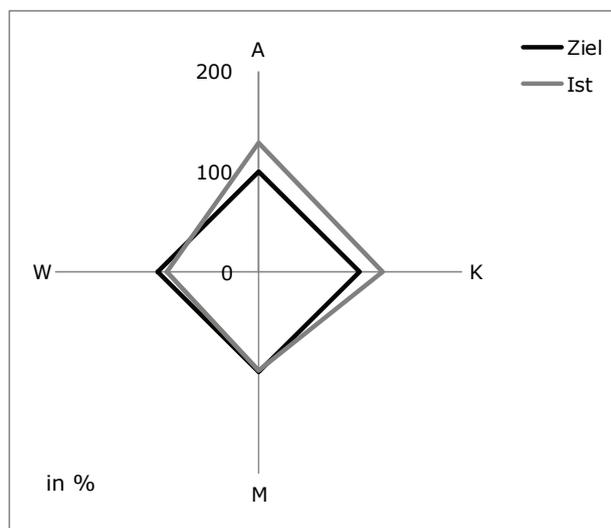
Interne Grundzahlen der Abteilung	2009	2010
Anzahl der Stellen lt. Haushaltsplan	413	405
Anteil der Frauen an allen Beschäftigten in %	80	79
Zahl der Führungskräfte, <i>davon Frauen</i>	30 16	27 15
Durchschnittsalter der Beschäftigten in Jahren	48	49
Anteil der Beschäftigten in %, die mindestens an einer Fortbildungsveranstaltung teilgenommen haben	48,05	20,09
Durchschnittliche Gesundheitsquote in %	86,55	86,15

### Zielerreichung

Fahrzeugzulassung		Ziel	Ist
A*	Höhe der eingetriebenen Gebührenrückstände in €	342.728	440.885
K*	durchschnittliche Wartezeit je Besuch in Minuten seit 01.01.	35	28,5
M*	Gesundheitsquote in %	88,00	86,15
W*	Stückkosten in €	21,40	23,80

**\*Legende**

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



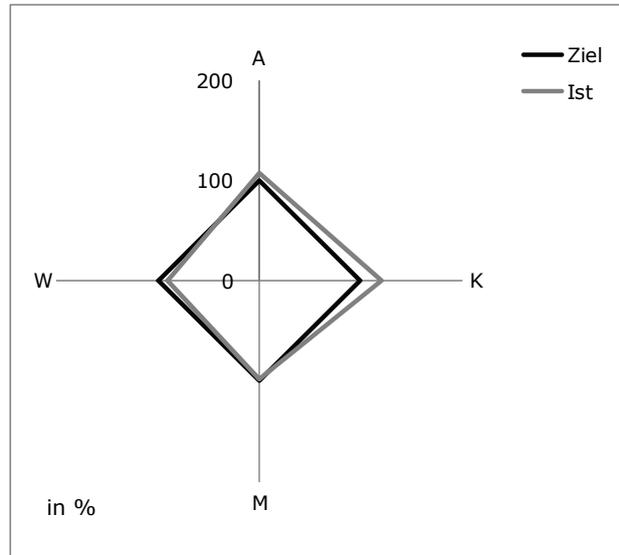


### Abteilung III – Kraftfahrzeugwesen

Fahrerlaubnisse/Führerscheine		Ziel	Ist
A*	Anteil der im vorläufigen Rechtsschutzverfahren bestätigten Entscheidungen des LABO seit 01.01. in %	92,00	98,51
K*	Durchschnittliche Bearbeitungszeit bei Anträgen auf erstmalige Erteilung der Fahrerlaubnis (extrem schwierige Fälle ausgenommen) in Tagen seit 01.01.	42	35
M*	Gesundheitsquote in %	88,00	86,15
W*	Stückkosten in €	33,45	37,00

**\*Legende**

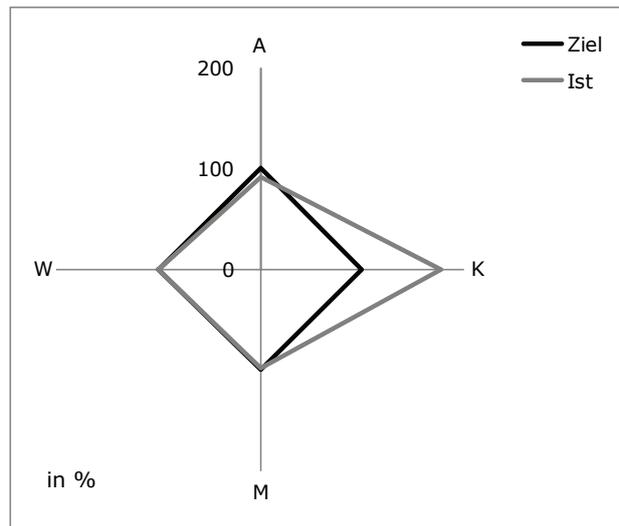
- A-Auftragserfüllung
- K-Kundinnen- und Kundenorientierung
- M-Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterorientierung
- W-Wirtschaftlichkeit



Überwachung von Halterpflichten		Ziel	Ist
A*	Anteil der im Klageverfahren bestätigten Entscheidungen des LABO seit 01.01. in %	95,00	87,02
K*	Anteil der Mängelvorgänge, die seit 6 Monaten nicht abgeschlossen werden konnten an allen Mängelvorgängen zum Stichtag in %	25,00	14,00
M*	Gesundheitsquote in %	88,00	86,15
W*	Stückkosten in €	19,65	19,54

**\*Legende**

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





## Abteilung IV – Ausländerbehörde

Kamerales Finanzvolumen in €	2009	2010
Einnahmen gesamt in €	1.773.562	1.939.758
Ausgaben gesamt in €	14.718.692	16.944.549
Saldo in €	-12.945.130	- 15.004.791

Ausgewählte Grundzahlen zum Dienstleistungsspektrum	2009	2010
Zahl der in Berlin gemeldeten Ausländer/innen	460.210	459.847
Zahl der abgegebenen Stellungnahmen im VISA-Verfahren	4.828	4.678
Zahl der Asylsuchenden	1.422	1.563
Zahl der Ausreisepflichtigen	2.127	2.566
Zahl der Abschiebungen	611	533
Zahl der erfassten unerlaubt eingereisten Ausländer/innen	876	1.163

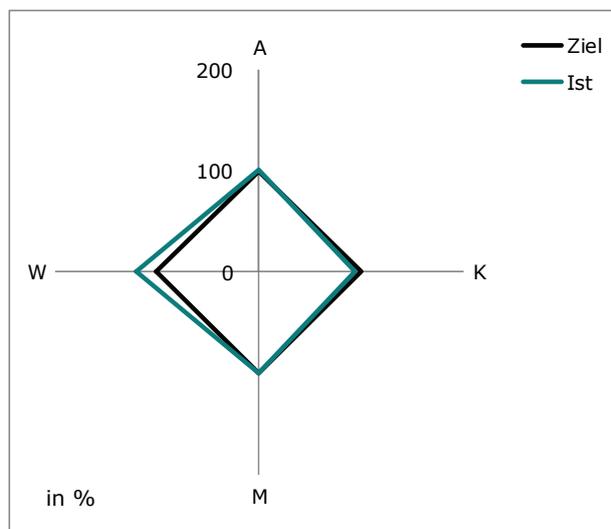
Interne Grundzahlen der Abteilung	2009	2010
Anzahl der Stellen lt. Haushaltsplan	279	288
Anteil der Frauen an allen Beschäftigten in %	71	71
Zahl der Führungskräfte, davon Frauen	17 8	15 8
Durchschnittsalter der Beschäftigten in Jahren	46	46
Anteil der Beschäftigten in %, die mindestens an einer Fortbildungsveranstaltung teilgenommen haben	28,09	23,64
Durchschnittliche Gesundheitsquote in %	90,45	90,63

### Zielerreichung

Aufenthalt	Ziel	Ist
A* Anteil der für das LABO erfolgreichen vorläufigen Rechtsschutzverfahren an allen vorläufigen Rechtsschutzverfahren in % seit 01.01.	90,00	90,61
K* Anteil der Termine/Vorladungen an allen Behördenvorsprachen im Dienstgebäude FKU in % seit 01.01.	50,00	46,72
M* Gesundheitsquote in %	91,00	90,63
W* Kostendeckungsgrad für alle Produkte des operativen Ziels in %	8,00	9,62

#### \*Legende

- A- Auftrags Erfüllung
- K- Kundinnen- und Kundenorientierung
- M- Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterorientierung
- W- Wirtschaftlichkeit



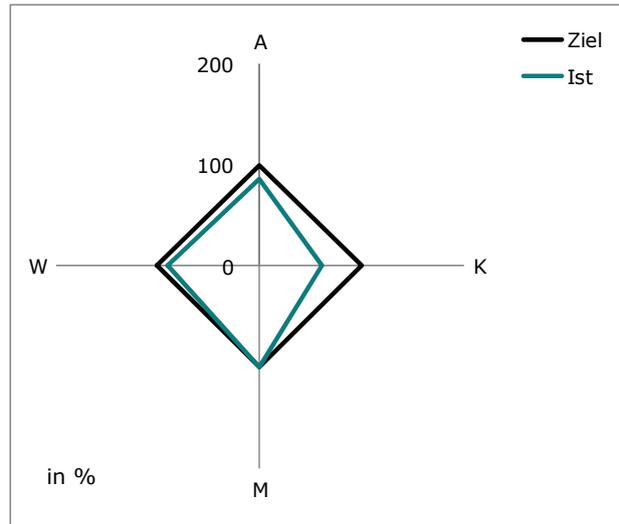


## Abteilung IV – Ausländerbehörde

Beendigung unrechtmäßigen Aufenthalts		Ziel	Ist
A*	Anteil der Haftanordnungen des AG Tiergarten an allen Haftanträgen der Ausländerbehörde in % seit 01.01.	90,00	77,97
K*	Anteil der im Abschiebungsgewahrsam länger als 2 Monate Einsitzenden in % am Stichtag	15,00	24,44
M*	Gesundheitsquote in %	91,00	90,63
W*	Kostendeckungsgrad für alle Produkte des operativen Ziels in %	6,00	5,40

**\*Legende**

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





## Ausblick auf das Geschäftsjahr 2011

In der **Abteilung I** wird der wichtigste Schwerpunkt die in 2011 anstehende Realisierung der Migration des IT-Fachverfahrens Entschädigungsrenten auf eine neue IT-Plattform sein. Zudem ist für 2011 eine PrVG-Rentenerhöhung zu erwarten, durch die ein Ausgleich für die bisher eingetretene und zu erwartende Steigerung der Lebenshaltungskosten geschaffen werden soll.

In der **Abteilung II** wird ab dem 01.11.2011 ein erweiterter lateinischer Zeichensatz im Melde- und Personenstandswesen eingeführt. Ab diesem Zeitpunkt wird es einen erheblichen Umfang sogenannter „diakritischer Zeichen“ geben, die in den Registern erfasst, verarbeitet und gespeichert werden und die in den Datenübermittlungen und Beauskunftungen aus diesen Registern heraus an Dritte transportiert werden müssen.

Vor dem Hintergrund, die Online-Bürgerdienste weiter auszubauen, werden die bestehenden Portale für die Auskünfte aus den Melderegistern an Behörden und Private fort entwickelt.

In der **Abteilung III** werden die Online-Zulassung bei den Partnern der Arge eKfz eingeführt und die Zulassung mit dem neuen Personalausweis umgesetzt. Darüber hinaus sollen neue Kunden für Kfz-Online gewonnen werden. Weiterhin soll die Nutzung der eID-Funktion des neuen Personalausweises auch im Zusammenhang mit den Formularen der Abteilung im Internet erprobt werden.

Im Bereich der Fahrerlaubnisbehörde wird der Abschlussbericht der wissenschaftlichen Begleitung und Evaluierung des Projektes EPA/VNF erwartet und damit die Feststellung, dass die Vorteile des neuen Verfahrens so groß sind, dass in Berlin dauerhaft

nach diesem neuen Verfahren gearbeitet werden kann. Darüber hinaus soll das Zeitmanagementsystem eingeführt werden.

In der **Abteilung IV** soll die Online-Terminvereinbarung in zwei Sachgebieten erprobt und die Einführung der elektronischen Akte weiter ausgeweitet werden. Zudem ist ab dem 01.09.2011 der elektronische Aufenthaltstitel einzuführen.

Aufgrund von Rechtsänderungen in Umsetzung der Koalitionsvereinbarung der Bundesregierung und von Richtlinien der EU (Rückführungs-, Sanktions- und Hochqualifiziertenrichtlinie) werden sich Anpassungen in der Verfahrenshinweise, Schulungsbedarfe und Änderungen im Fachverfahren ergeben.

**LABOweit** wird in Projekten u. a. untersucht, ob und wie ein elektronischer Dienstausweis (eDA) eingeführt und wie alternierendes Arbeiten am heimischen Arbeitsplatz organisiert werden kann. Darüber hinaus soll das Berichtswesen modernisiert werden.



Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten	Direktor/in	N.N.	90269 1202	
Entschädigungsbehörde	Leiter	Herr Bernd Lehmann	90269 5101	bernd.lehmann@labo.berlin.de
Personenstands- und Einwohnerwesen	Leiterin	Frau Klaudia Zurth	90269 2222	zurth@labo.berlin.de
Kraftfahrzeugwesen	Leiter	Herr Christoph Krause	90269 2301	christoph.krause@labo.berlin.de
Ausländerbehörde	Leiterin	Frau Claudia Langeheine	90269 4001	langeheine@labo.berlin.de
Zentraler Service	Leiter	Herr Pascal Koch	90269 1277	pascal.koch@labo.berlin.de
Steuerungsdienst	Leiterin	Frau Ulrike Frey	90269 1211	ulrike.frey@labo.berlin.de

