



Geschäftsbericht 2016

Landesamt für Bürger- und
Ordnungsangelegenheiten (LABO)

Begriffserläuterung und Verzeichnis der Abkürzungen

27. VO-PrVG	Siebenundzwanzigste Verordnung über die Neufestsetzung der Leistungen nach Teil II des Gesetzes über die Anerkennung und Versorgung der politisch, rassistisch oder religiös Verfolgten des Nationalsozialismus
BITV	Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung
CEVAP	Fachverfahren für die Parkraumbewirtschaftung, der Eigenname leitet sich aus Computergestützte Erteilung von Anwohnerparkausweisen her
eGovG	Gesetz zur Förderung des E-Government (E-Government-Gesetz)
HarVE	Harmonisierung der Fachverfahren des LABO auf einem IT-Cluster im ITDZ
iKfz	Internetbasierte Kfz-Zulassung
IKT	Informations- und Kommunikationstechnik
ITDZ	IT-Dienstleistungszentrum Berlin
Kfz	Abkürzung für Kraftfahrzeug
LABO	Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten
LEA	Landeseinwohnermeldeamt
MESO	Fachverfahren für das Einwohnerwesen, der Eigenname leitet sich her aus Meldung Einwohner Software
ODIS I	Fachverfahren für Personenstandsregister des Standesamtes I, der Eigenname leitet sich her aus Online-Datenbank im Standesamt I
ProOnEFA	Projekt Online-Antragsverfahren in Verbindung mit der Elektronischen Fahrerlaubnisakte
ProPStand	Abkürzung für das Projekt Die Reform des Personenstandswesens in Berlin
SDS	Sprachdialogsystem
VOIS	Fachverfahren für das Einwohnerwesen; der Eigenname leitet sich her aus: Verwalten – Organisieren – Integrieren – Systematisieren
ZWExpert	Fachverfahren für das Kfz-Zulassungswesen

Inhaltsverzeichnis

Vorworte.04
Das Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten im Überblick06
Aktuelles aus dem Geschäftsjahr07
Abteilung I – Entschädigungsbehörde.08
Abteilung II – Personenstands- und Einwohnerwesen10
Abteilung III – Kraftfahrzeugwesen12
Abteilung IV – Ausländerbehörde16
LABOweite Themen und Abteilung V – Zentrale Aufgaben – Koordination und Service20
Die Zahlen.25
Impressum36

Vorwort des Senators für Inneres und Sport



Andreas Geisel
Senator für Inneres und Sport
in Berlin

Sehr geehrte Damen und Herren,

das Bevölkerungswachstum Berlins hält weiter unvermindert an. Auch im vergangenen Jahr stand daher das Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten (LABO) aufgrund seiner vielfältigen publikumswirksamen Aufgabenstellungen in den Bereichen des Personenstands- und Einwohnerwesens, der Kfz-Zulassungen und Fahrerlaubnisse sowie der Ausländerangelegenheiten im Fokus der Öffentlichkeit. Insbesondere die Dienstleistungen im Bereich des Zulassungs- und Fahrerlaubniswesens sowie der Ausländerangelegenheiten werden von den Berlinerinnen und Berlinern sowie den Hinzugezogenen intensiv nachgefragt.

Vor diesem Hintergrund ist die Digitalisierung von Geschäfts- und Arbeitsprozessen um so wichtiger, weil sie die Zukunftsfähigkeit des LABO sichert. Ein besonderes Augenmerk gilt hierbei den vom LABO eingesetzten Fachverfahren in den Bereichen Ordnungsämter, Standesämter, aber auch Anpassungen und Weiterentwicklungen bei den Fachverfahren im Bereich der Kfz-Zulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde. Die Sicherstellung der dort verantworteten Aufgaben hinsichtlich Betreuung und Weiterentwicklung digitaler Prozesse haben eine hohe Priorität, da sie sich unmittelbar auf die Qualität und Quantität des Dienstleistungsangebotes des LABO sowie der Bezirke auswirken.

Die Erneuerung der Software für das Einwohnerwesen (VOIS) stellte in den ersten Monaten des Jahres 2016 eine große Herausforderung dar. In kurzer Zeit wurde ein sehr großes IT-Projekt bewältigt. Rund 7 Millionen melderechtliche Datensätze wurden an einem Wochenende migriert und ca. 700 Beschäftigte aus den Bezirken und dem LABO termingerecht geschult. Die Einführung weiterer Module für VOIS ist geplant.

Mit Ordnungsamt Online konnte das LABO im Jahr 2016 eine erste App in Betrieb nehmen. Bei der Wahl zum Berliner Abgeordnetenhaus 2016 nutzten erstmalig 125.000 Wahlberechtigte das Online-Antragsverfahren für die Briefwahl. Damit hat das LABO zwei wichtige Meilensteine zur Umsetzung des E-Government-Gesetzes (eGovG) beigetragen.

Ende 2016 wurde zudem die Ausschreibung einer neuen Software für die Kfz-Zulassung veröffentlicht. Die Einführung soll bereits 2017 realisiert werden und folgt damit erneut einem sehr ambitionierten Zeitplan.

Die Kundenströme, die in der Ausländerbehörde weiterhin erheblich zugenommen haben (Anstieg der Vorsprachen in 2016 um 19% gegenüber dem Vorjahr), müssen vor dem Hintergrund sich stetig ändernder rechtlicher Rahmenbedingungen effizient gesteuert werden. Erfreulicherweise ist es gelungen, die Ausländerbehörde im Jahr 2016 mit über 160 zusätzlichen Stellen bzw. Beschäftigungspositionen auszustatten, die auch sukzessive besetzt wurden. Eine neue Organisationsstruktur wurde innerhalb der Ausländerbehörde umgesetzt, im Spätsommer 2016 konnten zwei zusätzliche Standorte bezogen werden. Eine große Herausforderung stellte die Einarbeitung des neuen Personals und die Schulung aller Beschäftigten zu der sich häufig ändernden Rechtslage dar.

Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des LABO möchte ich für die herausragende Arbeit im Jahr 2016 danken. Sie alle leisten einen wichtigen Beitrag zu den Herausforderungen der wachsenden Stadt.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Andreas Geisel'. The signature is fluid and cursive.

Andreas Geisel

Senator für Inneres und Sport

Vorwort der Amtsleitung des LABO

Sehr geehrte Damen und Herren,

das LABO ist im letzten Jahr 30 Jahre alt geworden. Das wurde am 15.07.2016 mit Geschäftspartnern aus Wirtschaft und Verwaltung und natürlich den Beschäftigten gefeiert. Wir haben sowohl einen Rückblick als auch einen Ausblick gewagt und in vielen Gesprächen über unsere Erwartungen und gemeinsam Erlebtes diskutiert.

Außerdem haben wir die Gelegenheit genutzt, uns von Frau Langeheine, unserer Direktorin, zu verabschieden und für die gute Zusammenarbeit zu bedanken. Seit dem 01.08.2016 ist sie Präsidentin des Landesamts für Flüchtlingsangelegenheiten. Wir wünschen ihr viel Erfolg bei der Bewältigung dieser schwierigen Aufgabe.

Auch 2016 war wieder ein bewegtes Jahr. Die Abteilung I, Entschädigungsbehörde, hatte eine Rentenerhöhung zum 01.06.2016 umzusetzen und musste sich mit der umfangreichen Novellierung des Landesarchivgesetzes auseinandersetzen. Die Abteilung II, Personenstands- und Einwohnerwesen, konnte nach einem spannenden langen Wochenende die neue Einwohnersonline-Software VOIS für den Echtbetrieb freigeben. Natürlich waren in den nächsten Monaten noch diverse Anpassungen erforderlich. Neu war auch die Verantwortung für die IT-technische Vorbereitung der Wahlen zum Berliner Abgeordnetenhaus und zu den Bezirksverordnetenversammlungen. Hier konnte u.a. erfolgreich ein Online-Antrag für die Briefwahl installiert werden. Die erste vom LABO betreute App wurde am 01.07.2016 in Betrieb genommen. Bürgerinnen und Bürger haben nun auch die Möglichkeit von mobilen Endgeräten ihre Meldungen von Störungen im öffentlichen Raum zu machen, die dann von den Berliner Ordnungsämtern bearbeitet werden.

Das Fachverfahren für das Zulassungswesen ist in die Jahre gekommen und muss für die künftigen Online-Prozesse "zukunftsfit" gemacht werden. Deshalb hat die Abteilung III, Kraftfahrzeugwesen, zum Jahresende eine neue Software ausgeschrieben, die in diesem Jahr installiert werden soll. Erfreulich ist der Verlauf des Projekts Elektronische Fahrerlaubnisakte (ProOnEFA). Immer mehr Fahrschulen bieten ihren Kunden das elektronische Antragsverfahren an.

Im letzten Jahr war ein herausragendes Thema in Berlin der Zuwachs der Bevölkerung insbesondere durch Flüchtlinge. Die Abteilung IV, Ausländerbehörde, hat das 2016 besonders zu spüren bekommen. Zwar gab es erfreulicherweise auch einen Zuwachs an Personal aber das führte u.a. zu erheblichen Raumkapazitätsproblemen. Zusätzliche Standorte mussten angemietet werden. Es bedurfte auch einer neuen Struktur der Abteilung. Die neuen Kolleginnen und Kollegen mussten in die komplexe Materie eingearbeitet werden, was wiederum Kapazitäten gebunden hat. Parallel zur Flüchtlingskrise hat es sehr häufige und schnell aufeinanderfolgende Gesetzesänderungen gegeben, so dass auch langjährig Beschäftigte mehrfach geschult werden mussten.

Die Personalgewinnung und die Akquirierung neuer Dienstgebäude hat zu einem erheblichen Arbeitsaufwuchs in den Querschnittsbereichen geführt. Aufgrund des Stellenabbaus der letzten Jahre gibt es nun in vielen Bereichen erhebliche Lücken. Darüber hinaus macht sich der demographische Wandel bemerkbar, versierte Beschäftigte verlassen das LABO und neue Beschäftigte werden eingearbeitet. Das LABO befindet sich im Umbruch.

Wir danken allen Beschäftigten für Ihr herausragendes Engagement.

Mit freundlichen Grüßen

Klaudia Zurth

Dr. Erik Nils Voigt



Klaudia Zurth

stellvertretende Direktorin
des Landesamts für
Bürger- und Ordnungs-
angelegenheiten



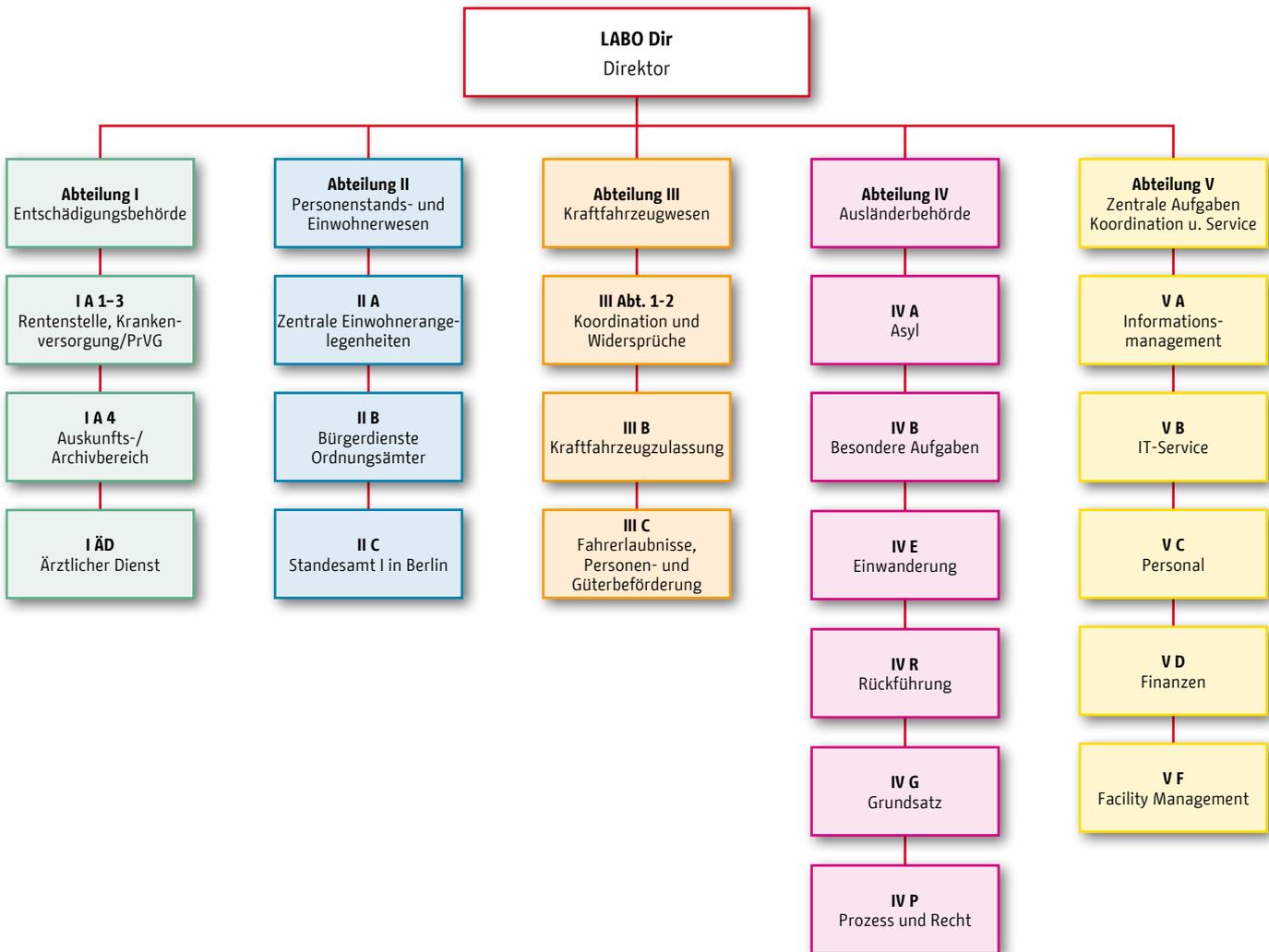
Dr. Erik Nils Voigt

Direktor des Landesamts
für Bürger- und Ordnungs-
angelegenheiten

Das Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten (LABO) im Überblick

Das LABO ist eine nachgeordnete Behörde der Senatsverwaltung für Inneres und Sport. Es ist für Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen und Behörden auf den Gebieten Entschädi-

gung von NS-Unrecht, Personenstands- und Einwohnerwesen, Kraftfahrzeugwesens und Ausländerwesens tätig.

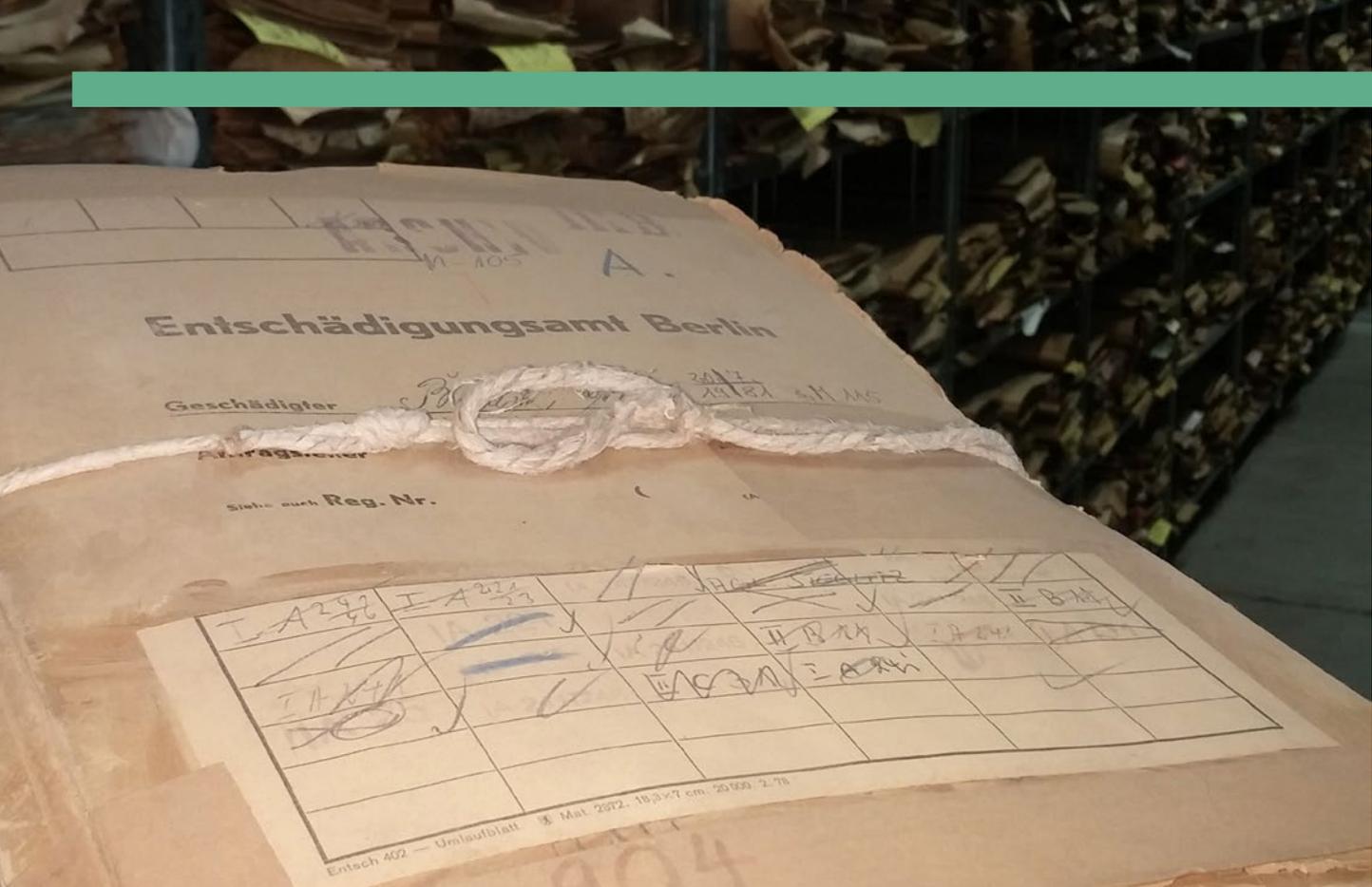


Kontakt

Dr. Erik Nils Voigt	Direktor	90269 1201	Erik-Nils.Voigt@labo.berlin.de
Kludia Zurth	stellv. Direktorin	90269 1301	zurth@labo.berlin.de
Bernd Lehmann	Leiter Abt. I	90269 5101	bernd.lehmann@labo.berlin.de
Kludia Zurth	Leiterin Abt. II	90269 1201	zurth@labo.berlin.de
Ulrike Frey	Leiterin Abt. III	90269 2301	ulrike.frey@labo.berlin.de
Engelhard Mazanke	Leiter Abt. IV	90269 4003	mazanke@labo.berlin.de
Nadja Gedlich	Leiterin Abt. V	90269 1210	nadja.gedlich@labo.berlin.de

Aktuelles aus dem Geschäftsjahr





■ Abteilung I

Entschädigungsbehörde

Erhöhung der Entschädigungsrenten

Mit der am 27.06.2016 erlassenen „Sieben- undzwanzigsten Verordnung über die Neu- festsetzung der Leistungen nach Teil II des Gesetzes über die Anerkennung und Ver- sorgung der politisch, rassisch oder religiös Verfolgten des Nationalsozialismus (27. VO- PrVG)“ wurden die Grund-, Ausgleichs- und Hinterbliebenenrenten nach dem Gesetz über die Anerkennung und Versorgung der poli- tisch, rassisch oder religiös Verfolgten des Nationalsozialismus (PrVG) rückwirkend zum 01.07.2016 um 6,35 Prozent erhöht. Damit wurde ein Ausgleich für die seit der letzten Leistungserhöhung eingetretene und weiter- hin zu erwartende Steigerung der Lebenshal- tungskosten geschaffen.

Die Freibeträge für die Anrechnung von son- stigem Nettoeinkommen auf die Renten nach dem PrVG wurden zum 01.07.2016 ebenfalls um 6,35 Prozent angehoben.

Der Entschädigungsbehörde ist es gelungen, innerhalb des Berichtszeitraumes die ent- sprechenden Änderungsbescheide für alle rund 1.200 Leistungsempfängerinnen und

Leistungsempfänger abschließend zu bear- beiten, so dass die Rentenzahlungen ange- passt und die Nachzahlungsbeträge angewie- sen werden konnten.

Umsetzung des neuen Gesetzes über die Sicherung und Benutzung von Archivgut des Landes Berlin

Das Interesse und der Bedarf an Einsichtnah- men in archivierte Entschädigungsakten wa- ren auch im Jahr 2016 unverändert hoch. Für Betroffene und ihre Familienangehörigen, Forschungsprojekte, interessierte Bürgerin- nen und Bürger aus Stolpersteinprojekten, Schülergruppen sowie andere Behörden und Institutionen stellen die in den Entschädi- gungsakten enthaltenen Originalunterlagen und Zeugenaussagen eine wertvolle Unter- stützung im Rahmen ihrer Vorhaben und Projekte dar.

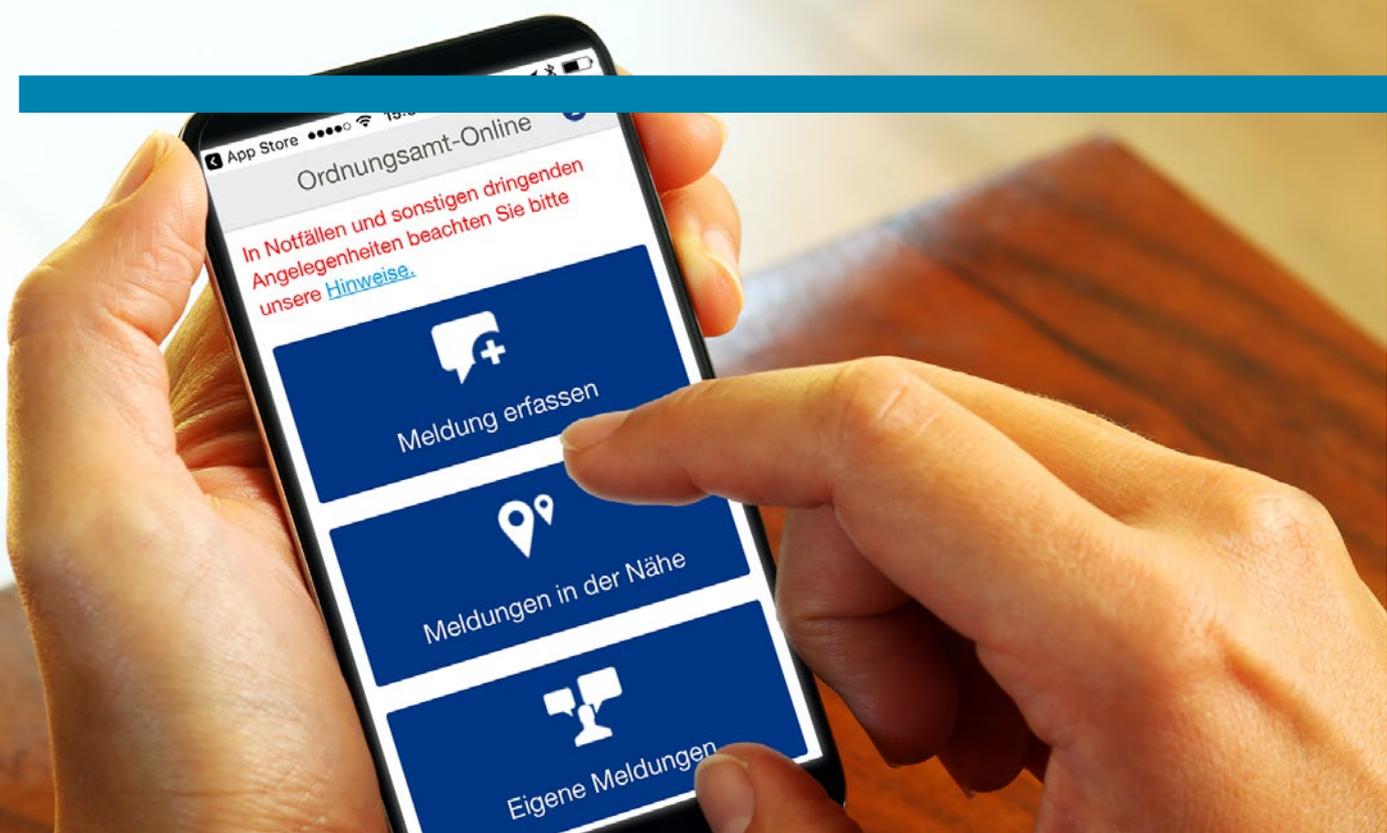
Mit Datum vom 14.03.2016 erfolgte eine um- fangreiche Novellierung des Landesarchivge- setzes. Insbesondere die veränderten Schutz- fristen für personenbezogenes Archivgut waren bei der Bearbeitung entsprechender Anfragen zu berücksichtigen und erhöhten den Prüfungsaufwand.

Die Entschädigungsbehörde hat im Rahmen der Prüfung der Anfrage eine Abwägung zwischen dem öffentlichen Interesse am auszuwertenden Akteninhalt und den höchstpersönlichen Schutzsphären der Verfolgten und ihrer Angehörigen vorzunehmen. Trotz intensiver Prüfung der Vorgänge konnte die Bearbeitungsdauer auf dem bisherigen Niveau gehalten werden und es besteht eine unverändert hohe Kundenzufriedenheit bezüglich der angebotenen Dienstleistungen.

Zusammenarbeit mit der Jewish Claims Conference

Die Entschädigungsbehörde erreichten im Berichtszeitraum insgesamt 1.350 Anfragen auf Akteneinsicht von den Büros der Jewish Claims Conference in Berlin, Frankfurt und Dresden. Um diese deutlich gestiegene Anzahl von Anfragen weiterhin mit einer Wartezeit von weniger als 18 Tagen bearbeiten zu können, wurde die Anzahl der Räume zur Einsichtnahme erhöht und eine weitere Flexibilisierung des Terminangebotes vorgenommen.





■ Abteilung II

Personenstands- und Einwohnerwesen

Anliegenmanagementsystem „Ordnungsamt-Online“

Das Projekt „Einführung eines Anliegenmanagementsystems in den Ordnungsämtern (Ordnungsamt-Online)“ wurde zum 31.12.2015 erfolgreich abgeschlossen. Das System ermöglicht es Bürgerinnen und Bürgern, Meldungen über Störungen im öffentlichen Raum online an den zuständigen Bezirk zu übermitteln. Über eine eingerichtete Antwortmöglichkeit können Bürgerinnen und Bürger über den jeweiligen Bearbeitungsstand informiert werden. Das IT-Fachverfahren befindet sich in 11 Bezirken im Einsatz (Ausnahme: Steglitz-Zehlendorf). Am 01.07.2016 wurde eine App für die Nutzung des Systems über mobile Endgeräte (Betriebssysteme Android und iOS) freigeschaltet.

Im Jahr 2016 wurden über 130.000 Meldungen über Störungen im öffentlichen Raum über das System bearbeitet. Der Anteil von Meldungen, die den Bezirken online übermittelt werden, ist im Laufe des Jahres auf ca. 60% gestiegen. Die Anzahl der Meldungen, die den Bezirken telefonisch übermittelt werden, um über 25% rückläufig.

Im Jahr 2017 wird die Anbindung weiterer bezirklicher Fachämter an das System angestrebt.

Neues Fachverfahren Einwohnerwesen (VOIS) und die Herausforderung der Wahlvorbereitung

Zeitplangerecht konnte das 2014 begonnene Projekt ProVOIS dem Verfahrensverantwortlichen am 25.01.2016 die Aufnahme des Echtbetriebs für das IT-Fachverfahren EWW (Einwohnerwesen) auf Grundlage der im Projekt eingeführten Software VOIS (Verwalten-Organisieren-Integrieren-Systematisieren) empfehlen. Die im Vorgängersystem MESO elektronisch geführten Register – mit ca. 7 Mio. migrierten Datensätzen allein im Melderegister, dem größten zusammenhängenden seiner Art bundesweit – wurden dafür in einem aufwändigen und komplexen Prozess in der Zeit vom 21.01. bis 25.01.2016 in die neue Struktur überführt und das Ergebnis dieser Migration einer kritischen Qualitätssicherung unterworfen.

Seit 26.01.2016 bearbeiten die Berliner Bürgerämter sowie einige weitere nutzende Organisationseinheiten der Berliner Verwaltung die Aufgaben des Melde-, Pass- und Ausweiswesens mit der neuen Software und nutzen teilweise die Funktionen der Gebührenkasse. Alle ca. 700 betroffenen Mitarbeitenden wurden dazu in zweitägigen Umstiegsschulungen auf die neue Software vorbereitet.

Im Jahr 2015 wurde dem LABO die Aufgabe der Vorbereitung von Wahlen und Abstimmungen übertragen. Unmittelbar nach der Aufnahme des Echtbetriebes des neuen Fachverfahrens wurde mit der Vorbereitung der Wahlen zum Berliner Abgeordnetenhaus und den Bezirksverordnetenversammlungen begonnen. Die durch den Zuständigkeitsübergang und die Einführung der neuen Software erwartungsgemäß in der Anfangsphase aufgetretenen Probleme führten bei den für die Wahlen Verantwortlichen zu erheblicher Sorge. Neben den im LABO und beim Softwarehersteller laufenden Arbeiten zur Verbesserung der Software wurde auf Initiative des Innenstaatssekretärs eine Taskforce gebildet, um die korrekte Wahlvorbereitung zu gewährleisten. Sie bestand aus Vertretern aller an der Wahlvorbereitung beteiligten Verwaltungseinheiten einschließlich des LABO und des Softwareherstellers. Alle anfänglichen Schwierigkeiten konnten gemeinsam gemeistert werden, so dass die Wahlen frist- und formgerecht vorbereitet und durchgeführt wurden.

Als besonders erfreulich hervorzuheben ist, dass die erstmals eingesetzte Funktion zur direkt in das IT-Fachverfahren integrierten Onlinebeantragung von Briefwahlunterlagen - trotz nur geringer Werbung - großen Anklang fand. Ca. 125.000 Briefwahlanträge wurden auf diesem neuen Weg gestellt und konnten von den Wahlämtern wesentlich ressourcenschonender als bisher bearbeitet werden.

Die Funktionen der primär für das Einwohnerwesen eingeführten Software VOIS werden nun sukzessive im Rahmen weiterer Maßnahmen und Projekte ausgeweitet. So hat bereits ein Projekt zur Ablösung des Altverfahrens CEVAP für das Parkraummanagement in Bezirken mit Parkraumbewirtschaftung begonnen. 2017 wird diese Funktion in VOIS bereitgestellt und um die Möglichkeit der Onlinebeantragung von Anwohnervertretungen unter Einbeziehung des neuen Berliner

Servicekontos ergänzt. Daneben soll der Einsatz der Funktion der Gebührenkasse in VOIS von den bislang drei nutzenden Bezirken in 2017 auf alle Bezirke ausgeweitet werden.

Online-Datenbank im Standesamt I in Berlin (ODiS I)

Aus dem Projekt PropStand der Senatsverwaltung für Inneres und Sport ist u. a. das IT-Fachverfahren ODiS I hervorgegangen. Es wurde geschaffen, um die nach einer Änderung des Personenstandsrechts bestehende Verpflichtung des Standesamtes I in Berlin zur Einrichtung eines elektronischen Auskunftssystems nach § 27 Personenstandsverordnung (PStV) umzusetzen. Der Betrieb von ODiS I wurde am Projektende dem LABO, II B, übertragen. Auf Grund einer nicht ausreichenden Barrierefreiheit haben die Beschäftigtenvertretungen dem Betrieb der ursprünglichen Software zunächst nicht zugestimmt und es wurde eine vorübergehende Nutzung bis zur Herstellung der Barrierefreiheit vereinbart.

Ende 2015 konnten mit dem Hersteller der Software die vertraglichen Vereinbarungen weiterentwickelt werden, mit dem Ziel durch verschiedene Maßnahmen eine barrierefreie - d. h. im Sinne der Regelungen der Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung (BITV) 2.0 gut zugängliche - Gestaltung der Bedienoberfläche zu erreichen.

2016 wurde die sanfte Migration von ODiS I im laufenden Betrieb begonnen und weitgehend abgeschlossen. Dabei konnten auch ergänzende rechtliche, fachliche und funktionale Anforderungen einbezogen und in der Umsetzung berücksichtigt werden. Den Beschäftigtenvertretungen wurde die neue Oberfläche im Dezember in einem Vor-Ort-Termin im Standesamt I in Berlin präsentiert.

Die Einführung der neuen Version von ODiS I soll 2017 abgeschlossen und mit der Zustimmung der Beschäftigtenvertretungen das IT-Fachverfahren in den regulären Betrieb überführt werden.



■ Abteilung III

Kraftfahrzeugwesen

Ausschreibung eines neuen Fachverfahrens Zulassungswesen (Projekt ZW-NEU)

Die Abteilung III – Kraftfahrzeugwesen des LABO – hat sich 2015 entschlossen, das IT-Verfahren „ZWExpert“, welches seit den 90er Jahren durch die Zulassungsbehörde Berlin genutzt wird, zu ersetzen.

Die für die Ausschreibung des neuen Fachverfahrens erforderlichen Vergabeunterlagen wurden im Jahr 2016 in Zusammenarbeit mit dem IT-Dienstleistungszentrum (ITDZ) erarbeitet. In einem ersten Schritt wurde eine Bestandsaufnahme des derzeitigen Fachverfahrens einschließlich der damit verbundenen Arbeitsprozesse und Schnittstellen zu anderen Behörden gefertigt. In den Erstellungsprozess eingebunden waren neben dem IT-Bereich der Zulassungsbehörde auch erfahrene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kundenbedienungs. Aus den gewonnenen Erkenntnissen wurden, nach Prüfung auf Optimierungsmöglichkeiten, die künftigen Arbeitsprozesse vollständig erfasst und die an

das zukünftige Fachverfahren zu stellenden Anforderungen entwickelt.

In der Ausschreibung war zu fordern, dass das neue Fachverfahren flexibel ausgestaltet sein muss, um die Einbindung in die noch in Planung befindliche IKT-Architektur des Landes Berlin perspektivisch realisieren zu können.

Bei der Formulierung der Anforderungen waren auch die für 2017/2018 geplante 2. und 3. Stufe der internetbasierten Kfz-Zulassung (i-Kfz) zu berücksichtigen. I-Kfz soll Fahrzeughalterinnen und Fahrzeughalter ermöglichen, Zulassungsangelegenheiten der zuständigen Zulassungsbehörde über ein Internet-Portal zu übermitteln. Die persönliche Vorsprache ist dann nicht mehr erforderlich.

Die Ausschreibung wurde am 24.12.2016 veröffentlicht, Ziel ist die Zuschlagserteilung im April 2017. Die Inbetriebnahme des neuen Fachverfahrens ist für das Jahr 2018 geplant.

Neuausrichtung in der Ausbildung

Das Referat III B – Kfz-Zulassung – stellt sich nach Jahren des Stellenabbaus gern der Aufgabe, neue Beschäftigte auszubilden und einzuarbeiten. Waren in der Vergangenheit vor dem Hintergrund der Personaleinsparungen nur wenige Nachbesetzungen freier Stellen möglich, zeigt sich seit 2015, dass im Referat Kfz-Zulassung zunehmend Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter übernommen werden können. Vor diesem Hintergrund wurde bereits im Jahr 2015 eine Neuausrichtung der Ausbildung begonnen. War es bis dahin üblich, neue Beschäftigte von Beginn an einem bestimmten Bereich zuzuordnen und anschließend dort ausbilden zu lassen, wurde nunmehr ein Schulungskonzept erarbeitet, in dessen Rahmen den neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zunächst in durchgängigen gemeinsamen Schulungen die theoretischen Grundlagen des Zulassungsrechts sowie die Anwendung des Fachverfahrens vermittelt wurden. Die Schulungen werden durch erfahrene Stammkräfte aus unterschiedlichen Bereichen durchgeführt.

Erst nach Abschluss dieser auf mehrere Wochen angelegten Schulungsphase erfolgt die weitere Einarbeitung in den einzelnen Fachbereichen.

Dieses Schulungsmodell wurde 2016 auf Basis der im ersten Ausbildungsdurchlauf gewonnenen Erkenntnisse fortentwickelt. Die Schulung erfolgt in einer Lerngruppe, so dass die einzelnen Publikumsbereiche entlastet werden und die neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Gelegenheit zur Bildung eines Netzwerkes haben. Insbesondere die Gewichtung von theoretischer Wissensvermittlung und dem Praxisbezug ist kontinuierlich zu überprüfen und auf die Zusammensetzung der Lerngruppe anzupassen. Bei Einstellung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ohne Verwaltungsausbildung, können Kenntnisse in Verwaltungsabläufen nicht als gegeben vorausgesetzt werden und sind im Rahmen der Schulung zu vermitteln. Eine regelmäßige Eva-

luation des Schulungskonzepts insbesondere durch Feedbackrunden mit den Schulungsteilnehmerinnen und -teilnehmern, sowie durch Nachbetrachtung mit den Einsatzbereichen wurde etabliert.

Als Nebeneffekt eröffnen die Schulungen auch die Chance, dass unterschiedliche Verfahrensweisen in den einzelnen Bereichen erkannt und einheitliche Arbeitsweisen im Referat herbeigeführt werden können.

Projekt Online-Antragsverfahren in Verbindung mit der Elektronischen Fahrerlaubnisakte (ProOnEFA)

Im Geschäftsjahr 2016 wurde das Teilprojekt Fahrerlaubnisakt der Gesamtmaßnahme ProOnEFA erfolgreich fortgesetzt. Im 3. Quartal wurde ein erweiterter Probetrieb mit einer zahlenmäßig nicht mehr begrenzten Anzahl von Fahrschulen zu den Antragsarten „Ersterteilung“ und „Erweiterung“ aufgenommen. Bis Ende des Jahres 2016 konnten damit 53 Fahrschulen an dem Projekt teilnehmen. Bereits 1.719 Anträge auf Ersterteilung einer Fahrerlaubnis und 580 Anträge auf Erweiterung der Fahrerlaubnis wurden einschließlich der notwendigen Unterlagen von den Fahrschulen online an das LABO übermittelt und mittels ePayment bezahlt. Zum Vergleich, im Jahr 2015 waren es „lediglich“ 200 Anträge auf Ersterteilung einer Fahrerlaubnis.

Im Ergebnis ist ein deutlicher Zuwachs an Bürgerorientierung erfolgt. Der Antrag kann durch die Kundinnen und Kunden ohne zusätzliche Wege unmittelbar in der Fahrschule gestellt werden und die für die Annahme von Fahrerlaubnisaktträgen zuständigen Bürgerämter werden entsprechend entlastet.

Für das Jahr 2017 ist die Ausweitung auf die Antragsart „Begleitetes Fahren mit 17“ geplant. Damit soll die Projektphase 1 abgeschlossen und der Probetrieb in einen Echtbetrieb überführt werden. Im Anschluss

soll dann mit der Projektphase 2 (Antragsstellung bei den Berliner Bürgerämtern) begonnen werden. Ziel ist es auch hier, einen medienbruchfreien Prozess zu gestalten und keine Papieranträge mehr zu versenden. Am Anfang könnte zunächst eine elektronische Übermittlung des Fotos und der Unterschrift einer Antragstellerin bzw. eines Antragstellers erfolgen. Die in einigen Bürgerämtern bereits befindlichen Serviceterminals könnten hierzu ein wichtiger Baustein sein.

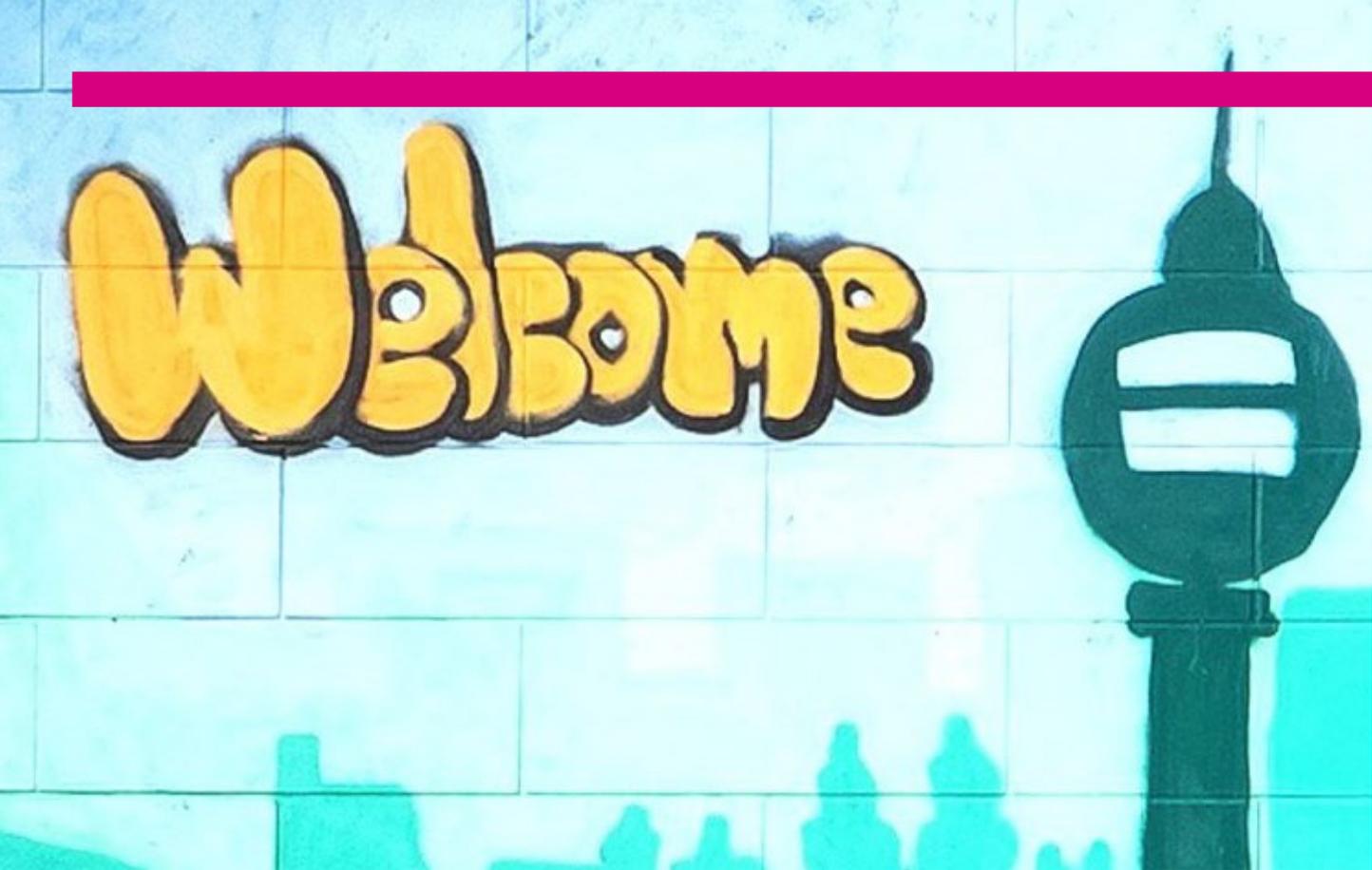
Herausforderungen bei der Genehmigung neuer Mobilitätsformen

Als großstädtische Metropole ist Berlin ständig Testfeld für neue Mobilitätsformen und Verkehrsangebote. Im Jahr 2016 hat sich vor allem ein Schwerpunkt gezeigt, der mit dem Stichwort „Ride Sharing“ (Fahrgemeinschaft) umschrieben werden kann. Erfolgt die Sammelbeförderung mit einem Mietwagen sind diese nach derzeit geltenden personenbeförderungsrechtlichen Bestimmungen nicht genehmigungsfähig. In Absprache mit der Senatsverwaltung für Umwelt, Verkehr und Klimaschutz wurde für einen Betreiber ein Testbetrieb zugelassen. Hierbei sollen Erkenntnisse gewonnen werden, ob ggf. eine Gesetzesänderung zur Einführung von Sammelbeförderungen sinnvoll ist.

Festzustellen ist, dass darüber hinaus ungehemmte Sammelbeförderungen zu Erprobungszwecken durchgeführt werden oder in Planung sind. Durch die Betreiber wird argumentiert, diese Verkehre fielen nicht unter das Personenbeförderungsrecht, weil keine Entgeltlichkeit gegeben sei. Das im Erprobungszeitraum zu zahlende Gesamtentgelt entspräche lediglich den Betriebskosten der Fahrt.

In enger Zusammenarbeit mit der Senatsverwaltung für Umwelt, Verkehr und Klimaschutz werden diese Unternehmen im kommenden Jahr zu beobachten sein. In jedem Fall muss vermieden werden, dass derartige Erprobungen negativen Einfluss auf den öffentlichen Personennahverkehr haben.





■ Abteilung IV

Ausländerbehörde

Das Jahr der Ausländerbehörde in Zahlen

Im Jahr 2016 erfolgten bei der Ausländerbehörde 372.000 Vorsprachen. Dies entspricht einem Anstieg von 19% gegenüber dem Jahr 2015. Die Kundengruppe der Asylsuchenden verzeichnete eine Zunahme um 55% und umfasste zum Jahresende 34.417 Personen.

Um 34% gestiegen ist auch die Zahl der unerlaubt eingereisten ausländischen Staatsangehörigen. Dabei lag der Anteil der unbegleiteten Minderjährigen an der Gesamtzahl der unerlaubt Eingereisten bei knapp 70%. Die Zahl der Ausreisepflichtigen stieg bis zum Jahresende auf 10.500, da nur ca. 60% der Asylanträge erfolgreich sind. Im Jahr 2016 verließen ca. 9.600 Personen Berlin im Rahmen der freiwilligen Rückkehr. Gegenüber dem Vorjahr erfolgte eine Steigerung der Abschiebequote um 150%. Insgesamt erfolgten 2.028 Abschiebungen.

Das Internetangebot wird durch die Kundinnen und Kunden sehr gut angenommen. Die Zahl der Zugriffe auf die Homepage der Abteilung überschritt erstmals die 2-Millionengrenze.

Zahlreiche Gesetzesänderungen im Rahmen der Flüchtlingskrise

Bedingt durch die erheblichen Zugänge Asylsuchender und die sich daraus ergebenden Regelungsbedarfe wurden folgende Gesetzesänderungen verabschiedet:

- 05.02.2016 Datenaustauschverbesserungsgesetz
- 06.02.2016 Ankunftsnachweisverordnung
- 17.03.2016 Gesetz zur erleichterten Ausweisung von Straftätern
- 17.03.2016 Asylpaket II
- 06.08.2016 Integrationsgesetz
- 10.11.2016 Nein heißt Nein!-Gesetz

Erneut wurde den Behörden vom Gesetzgeber keine Umsetzungsfrist eingeräumt. Das bedeutete, dass die Gesetze am Tag nach ihrer Verkündung in Kraft traten. Da zwischen dem Bekanntwerden der Schlussfassung des Gesetzes und der Verkündung in der Regel nur zwei bis drei Wochen vergehen, blieb wenig Zeit für die erforderlichen Anpassungen der Verfahrenshinweise der Ausländerbehörde, die erforderlichen Schulungen der Beschäftigten, die Anpassung der Dienstleistungsdatenbank, der Online-Terminvereinbarung

und des Internet-Auftritts. Soweit die Zusammenarbeit mit anderen Behörden betroffen ist, mussten zudem die übergreifenden Prozesse abgestimmt werden.

Trotz der Komplexität der Gesetzesänderungen und der fehlenden Umsetzungsfrist ist es gelungen, unmittelbar mit Inkrafttreten der Gesetze die Vorschriften umzusetzen.

Auch in diesem Jahr ist beginnend mit dem Richtlinienumsetzungsgesetz mit mindestens drei umfänglichen Gesetzesänderungen zu rechnen, die der Ausländerbehörde neue Aufgaben bringen werden.

Umstrukturierung der Ausländerbehörde und Bezug neuer Dienstgebäude

Im Jahr 2016 wurde die Ausländerbehörde komplett neu strukturiert. Von den vorhandenen Stammkräften haben ein Drittel die Funktion oder das Sachgebiet gewechselt. Annähernd jeder vierte Beschäftigte hat erst in diesem Jahr seinen Dienst in der Behörde aufgenommen. Die Ausländerbehörde reagierte damit auf die dauerhaft steigende Einwanderung in die Stadt. Nicht nur Asylsuchende, sondern auch Studierende, Fach- und Führungskräfte sowie deren Familien zieht es in die wachsende Stadt.

Zur Verbesserung der Wartesituation wurden am Standort Friedrich-Krause-Ufer wetterfeste Zelte aufgebaut.

Der durch die Mehrbelastung bedingte Personalzuwachs hatte auch zur Folge, dass die bestehenden Dienstgebäudekapazitäten nicht ausreichten.

Neben den Dienstgebäuden am Friedrich-Krause-Ufer und in der Bundesallee verfügt die Ausländerbehörde nun seit dem 04.07.2016 über ein weiteres Dienstgebäude in der Keplerstraße. An dem neuen Standort erhalten Akademiker und Studierende ihre Aufenthaltstitel; daneben werden dort Sprachschülerinnen und -schüler oder Kundinnen und Kunden, die die Verlängerung eines Besuchvisums wünschen, bedient. Auch der Aufenthaltstitel „Blaue Karte EU“ wird am neuen Standort vergeben, der sich durch eine gute Anbindung an den öffentlichen Nahverkehr auszeichnet.

Außer den genannten Personengruppen sind auch der „Business Immigration Service“ und der Firmenservice der Ausländerbehörde übergangsweise in der Keplerstraße untergebracht, bevor sie sich voraussichtlich im Sommer 2017 mit der Berlin Partner GmbH und der Industrie- und Handelskammer an einem gemeinsamen Standort präsentieren werden.

Darüber hinaus befindet sich ganz in der Nähe der zum 05.09.2016 eröffnete weitere Standort der Behörde in der Lise-Meitner-Straße 1. An diesem Standort werden ausschließlich Visaanträge für Aufenthalte von mehr als 90 Tagen bearbeitet.

Aus den beiden Flüchtlingssachgebieten wurden in den letzten zwei Jahren fünf Flüchtlingssachgebiete gebildet. Diese wurden mit den genehmigten Stellenmehrbedarfen für den Doppelhaushalt 2016/2017 verstärkt. Vier Flüchtlingssachgebiete sind am Standort Friedrich-Krause-Ufer untergebracht worden. Das Flüchtlingssachgebiet am Standort Bundesallee hatte bereits im Jahr 2015 seinen Dienst im Rahmen des Berliner Modells in enger Kooperation mit dem Bundesamt für Migration und Flüchtlinge und dem Landesamt für Flüchtlingsangelegenheiten aufgenommen.

Vorbereitungen für den Umzug des Business Immigration Service (BIS) ins Ludwig-Erhard-Haus (LEH)

Im Oktober 2015 wurde der Prozess für einen gemeinsamen Standort im LEH angestoßen. Die IHK Berlin, die Berlin Partner GmbH und die Ausländerbehörde Berlin werden auf der Basis eines am 01.12.2016 formulierten Letters of Intent ab dem Sommer 2017 ihre Dienste für ausländische Unternehmen sowie Fach- und Führungskräfte gebündelt im Ludwig-Erhard-Haus anbieten. Außerdem wird der Bereich Bürgerdienste des Bezirkes Charlottenburg-Wilmersdorf vor Ort vertreten sein, so dass in Orientierung an internationale Standards ein erster Anlaufpunkt für ausländische Unternehmen, Hochqualifizierte und Unternehmensgründer in Berlin entstehen soll.

Der Business Immigration Service der Ausländerbehörde bietet seit 2016 Unterstützung im Einreiseverfahren für in Berlin ansässige Firmen und Existenzgründer durch Vorabprüfungen unter Einbindung der Zentralen Arbeitsvermittlung der Bundesagentur für Arbeit, Berlin Partner und der IHK an. Mehr als 550 Unternehmen, Hochschulen und Forschungseinrichtungen nutzen diesen besonderen Service. Im Jahr 2016 wurden 9.000 Vorgänge durch den Unternehmensservice bearbeitet. Kontinuierlich wurde der Service durch Übernahme des Anmeldeverfahrens in Kooperation mit dem Bürgeramt des Bezirkes Charlottenburg-Wilmersdorf (BüA) und vertiefte Beratungsangebote (Beratungstermine für Personalstellen, ausführliche Beratungen telefonisch oder per Mail nach Anfragen von Unternehmen oder einzelnen Antragsstellern) erweitert und ausgebaut.

Nach dem Umzug in das LEH soll dieser Service u.a. durch Workshops für Unternehmen und in Beratungsterminen für einzelne Kundinnen und Kunden, aber auch Firmen oder Institutionen verstärkt ausgebaut und beworben werden. Dabei wird die räumliche

Nähe zu den BIS-Partnern zu einer Intensivierung des Angebotes führen.

Ein weiterer Meilenstein wird der für das Jahr 2017 geplante gemeinsame Internetauftritt der BIS-Partner sein.

Ausbildung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Für die Ausbildung neuer Beschäftigter und die Fortbildung von Bestandsbeschäftigten ist das neu gebildete Sachgebiet IV G 3 verantwortlich. Eine gute Ausbildung der neuen Mitarbeitenden ist Voraussetzung, diese schnell und gut qualifiziert in ihren Bereichen einsetzen zu können.

Die komplexen ausländerrechtlichen Tätigkeiten unter hohem Publikumsaufkommen erfordern eine praxisorientierte Wissensvermittlung im Arbeitsalltag. In Anlehnung an das duale Ausbildungssystem wurde die praktische Einarbeitung der neuen Beschäftigten über mehrere Monate durch ein umfangreiches hausinternes Schulungsprogramm unterstützt. In insgesamt 75 fachtheoretischen Schulungen wurde Grundlagenwissen im Asyl- und Ausländerrecht vermittelt.

Ungeachtet der langjährigen abteilungsinternen Erfahrung im Bereich der Aus- und Fortbildung war der immense Zugang von neuen Beschäftigten und zusätzlich über 120 die Behörde zeitweise verstärkenden Nachwuchskräften innerhalb nur eines Jahres eine Herausforderung für alle Beteiligten. Rückblickend ist jedoch festzustellen, ohne die zusätzlichen Nachwuchskräfte wären die Herausforderungen des Jahres 2016 nicht zu meistern gewesen.

Ausbau des Beratungszentrums in der Ausländerbehörde

Aufgrund der stetig steigenden Vorsprachezahlen in der Ausländerbehörde wurde im Geschäftsjahr auch dem Wunsch nach mehr Beratung im Dienstgebäude Friedrich-Krause-Ufer durch eine Ausweitung des Beratungsangebotes durch externe Partner der Ausländerbehörde Rechnung getragen.

Die bereits im Jahr 2015 zunächst im Rahmen einer Probephase begonnene Kooperation mit der AOK wurde durch eine neue Kooperationsvereinbarung bis zum 30.06.2017 verlängert.

Um den Service für Zuwandernde im Beratungszentrum auszubauen, wird vermehrt eine fremdsprachliche Beratung angeboten. Diese Dienstleistung wird u.a. durch die Rechtsberatung der Türkischen Gemeinde Berlin und des Türkischen Bundes in Berlin und Brandenburg (TBB) durchgeführt. Daher ist es besonders erfreulich, dass der TBB zum Jahresende 2016 sein Beratungsangebot verdoppeln konnte.

Auch das Deutsch Arabische Zentrum, das sich im Jahr 2016 aus der Beratung am Standort Friedrich-Krause-Ufer zurückziehen musste, hat zum Jahresbeginn 2017 wieder Beratungen in arabischer Sprache aufgenommen.

Mit anderen Organisationen ist die Ausländerbehörde zwecks Erweiterung des bestehenden Angebotes im Gespräch.

Sprach-Dialog-System dauerhaft etabliert

Am 02.11.2015 ging das unter der Rufnummer 90269-4000 erreichbare Sprach-Dialog-System (SDS) der Ausländerbehörde in den Probetrieb. Die Anrufer erhalten in einem computergesteuerten Sprachdialog Auskünfte zu Standorten und Öffnungszeiten sowie zu besonders nachgefragten aufenthaltsrechtlichen Themen wie beispielsweise zur Beantragung eines Aufenthaltstitels, der Verlängerung eines Touristenvisums oder dem Übertragen eines Aufenthaltstitels in einen neuen Pass. Zudem können über das SDS kurzfristig aktuelle Informationen, so etwa zu Sonderöffnungszeiten, eingesteuert werden.

Anrufende, deren Frage nicht im SDS beantwortet wird, können sich zum Servicecenter des IT-Dienstleistungszentrum Berlin (ITDZ) durchstellen lassen. Von den knapp 60.000 Anrufern im Geschäftsjahr 2016 machten davon allerdings nur 16 % Gebrauch.

Für die Projektbeteiligten ITDZ und LABO zeigte sich nach kurzer Zeit, dass mit dem SDS nicht nur Informationsbedürfnisse der Kundinnen und Kunden befriedigt werden, sondern auch eine Entlastung sowohl für das Service-Center des ITDZ als auch die Beschäftigten der Ausländerbehörde verbunden ist.

Aufgrund der positiven Erfahrungen in der Probephase wurde daher das SDS im Sommer 2016 in den dauerhaften Betrieb überführt. Im Laufe des Geschäftsjahres 2017 soll das SDS auch in englischer Sprache nutzbar sein.



■ LABOweite Themen

Abteilung V – Zentrale Aufgaben – Koordination und Service

Vorbereitungen zur Einführung der E-Akte

Das Thema E-Akte bewegt die Berliner Verwaltung schon sehr lange. Mit dem Inkrafttreten des Berliner E-Government-Gesetzes (EGovG Bln) am 10.06.2016, ist nun ein konkretes Zieldatum festgelegt worden. Gemäß § 7 EGovG Bln soll die Berliner Verwaltung spätestens ab dem Jahr 2023 ihre Akten elektronisch führen.

Unter der Gesamtkoordination der Senatsverwaltung für Inneres und Sport und des IT-Dienstleistungszentrums Berlin (ITDZ) wurden vier Teilprojekte in folgenden Behörden initiiert:

- ▶ Senatsverwaltung für Inneres und Sport,
- ▶ Polizeipräsident in Berlin,
- ▶ Bezirksamt Tempelhof-Schöneberg von Berlin,
- ▶ Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten.

Im Sommer 2016 startete das Projekt „Einführung der elektronischen Akte in der LABO Abteilung V – Zentrale Aufgaben – Koordination und Service“.

Zum Ende des Geschäftsjahres 2016 konnte die Ist-Aufnahme abgeschlossen und mit der Sollkonzeption sowie der Konzeption eines Teilaktenplans begonnen werden.

Für das Folgejahr ist in einer ersten Phase vorgesehen, mit der Einführung der elektronischen Dokumentenverwaltung (DMS) zu beginnen und dazu alle Dokumente in elektronischer Form abzulegen und diese zu Vorgängen und Akten zusammenzufassen. In einem zweiten Schritt wird anschließend das Thema „Vorgangsbearbeitung“ betrachtet. Aus den vergangenen Aktivitäten kann bereits ein Fazit gezogen werden:

Es müssen in Berlin noch viele Voraussetzungen geschaffen werden, um mit den entsprechenden organisatorischen Veränderungen, alle Potenziale einer elektronischen Aktenführung ausschöpfen zu können.

Vorbereitungen zur Einführung des Beschäftigtenportals im LABO

Das tägliche Arbeiten hat sich in den letzten Jahren im Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten (LABO) drastisch verändert. Dazu trägt auch der demografische Wandel bei: Wissenserhalt und Wissenstransfer treten immer mehr in den Fokus. Es wird daher immer wichtiger, die richtigen Informationen zur richtigen Zeit am richtigen Ort vorzuhalten.

Deshalb starteten im Geschäftsjahr 2016 Aktivitäten zur Einführung eines Beschäftigtenportals im LABO.

Die Senatsverwaltung für Inneres und Sport unterstützte das LABO bei den Aktivitäten. Für die behördenübergreifende Zusammenarbeit und Unterstützung des Wissensmanagements wurde das IT-System „OfficeNet“ (ON²) ausgewählt. Hierbei handelt es sich um ein Werkzeug des Bundesverwaltungsamtes, das sowohl Bundesbehörden als auch Verwaltungseinrichtungen der Länder- und der kommunalen Ebene zur Nutzung angeboten wird.

Das Wissensmanagementsystem OfficeNet (ON²) der Entwicklungsfirma Seitenbau soll ein Informations-, Kommunikations- und Arbeitswerkzeug für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des LABO werden. Darüber hinaus unterstützt das Portal das schnelle und gezielte Auffinden von Informationen.

Im Jahr 2016 stand dem LABO ein erster Prototyp zur Verfügung, der exemplarisch mit Informationen befüllt werden konnte. Damit war es möglich, in verschiedenen Organisationsbereichen des LABO das Beschäftigtenportal vorzustellen und zu bewerben.

In den Folgejahren gilt es, das Portal im LABO fest zu etablieren, die Akzeptanz und das Verständnis für dieses Medium auszubauen und stets aktuelle und interessante Informationen durch eine Vielzahl von dezentralen Redaktionsverantwortlichen anzubieten.

HarVe 2021

Im Rahmen einer strategischen Partnerschaft verantworten das ITDZ Berlin und das LABO seit vielen Jahren den IT-Verbund HarVe (Harmonisierung der Fachverfahren des LABO auf einem IT-Cluster im ITDZ), in dem heute alle vom LABO verantworteten IT-Fachverfahren betrieben werden. Seine durch verschiedene Projekte vorangetriebene Entwicklung von einer technikzentrierten Plattform mit einem gemeinsam genutzten Datenbankcluster als zentraler Infrastrukturkomponente hin zu einer serviceorientierten Gesamtausrichtung der IKT kann anhand der Geschäftsberichte der letzten Jahre nachvollzogen werden.

Im Ergebnis des Projekts HarVe 2021 erfolgt der IT-Betrieb heute auf der Grundlage eines in Teilen neu ausgestalteten Dienstleistungsvertrags, der der haushälterischen Wirklichkeit, den vielfältigen Anforderungen aus der IT-Fachverfahrensverantwortung sowie nicht zuletzt den Erfahrungen in der bisherigen Zusammenarbeit von ITDZ Berlin und LABO umfänglich Rechnung trägt. Grundlage hierfür ist ein über die Jahre gewachsenes Denken in Business-Services, Business-Funktionen und diesen zugrunde liegenden IT-Services, welches sich in einem gemeinsamen Servicekatalog manifestiert.

Die ebenfalls in die Wege geleitete bedarfsgerechte Aktualisierung und Modifizierung der Referenzinfrastruktur erfolgte unter der Prämisse einer weiteren Konsolidierung und größtmöglicher Nutzung zukunftsorientierter Standardlösungen aus der Produktpalette des ITDZ Berlin. Im Ergebnis der nunmehr weitestgehend auf Arbeitsebene erfolgenden Überführung der bestehenden IT-Fachverfahren des LABO sowie der laufenden Überlegungen zur Integration/ Einführung neuer IT-Fachverfahren zeigen sich bereits eine Vielzahl von Erfolgen. Sowohl in betrieblicher als auch in finanzieller Hinsicht sind darüber hinaus mittel- und langfristige Synergie- und Skaleneffekte absehbar.

Die im Rahmen von Workshops durchgeführte Analyse prozessualer und organisatorischer Schwächen der letzten Jahre mündete schließlich in der bilateralen Schärfung von Rollen und Schnittstellenprozessen sowie der Abstimmung weiterer unterstützender Werkzeuge, Regelungen und Erläuterungen. Überdies wurden weitere Verbesserungspotentiale aufgezeigt, die sich aus der konsequenten Nachnutzung gegenwärtig vom ITDZ entwickelter Lösungen, insbesondere im Hinblick auf IT-Service-Management (ITSM), ergeben können.

Auch für die Zukunft besteht ein wesentliches Ziel darin, das gegenseitige Verständnis zu befördern und die Prozesse im Rahmen eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses effektiver und ressourcensparender zu gestalten. So können auch die anstehenden, sich u.a. aus dem EGovG Bln ergebenden, Herausforderungen mit Zuversicht angegangen werden.

Wissenstransfer im LABO

Dem öffentlichen Dienst Berlins droht in den nächsten Jahren ein hohes fachspezifisches Wissenspotential verloren zu gehen. Aus dem LABO scheiden bis 2021 altersbedingt 177 Beschäftigte aus, was zum jetzigen Zeitpunkt rund 17 Prozent aller Mitarbeitenden entspricht. Hinzu kommt eine nicht vorhersehbare Anzahl an Dienstkräften, die das LABO ungeplant verlassen, zum Beispiel aufgrund beruflicher Neuorientierung oder Dienstunfähigkeit. Gleichzeitig steigen im Rahmen der „Wachsenden Stadt“ die Anforderungen und die Anzahl der Kundenkontakte.

Ohne Wissenstransfer könnte ein Verlust von über viele Jahre angesammelten Fach- und Erfahrungswissen der Beschäftigten auftreten. Das im LABO vorhandene Wissen muss daher gut aufbereitet und leicht zugänglich sein, damit die Einarbeitungszeit neuer Beschäftigten möglichst kurz ist.

Insofern ist die Einführung eines systematischen Wissensmanagements dringend erforderlich. Mit dem Beschluss des „Konzeptes für die Einführung von systematischem Wissensmanagement im LABO“ wurden die Weichen für eine effiziente Nutzung der Ressource Wissen gestellt. Die Schaffung einer Stelle für die Wissensmanagerin bzw. den Wissensmanager, die bzw. der die Konzepte und Strategien zur Implementierung und (Weiter-) Entwicklung des Wissensmanagements im Haus umsetzt, hat dabei oberste Priorität. Außerdem wurden Maßnahmen zur Einführung eines strukturierten Verfahrens zur Wissensbewahrung bei ausscheidenden Dienstkräften, die Qualifizierung weiterer Beschäftigter zu Dialogbegleiterinnen und Dialogbegleitern sowie der Einsatz von Seniorexpertinnen und Seniorexperten angeschoben. Gute Erfahrungen hat das LABO bereits mit den von der Senatsverwaltung für Finanzen (SenFin) finanzierten Stellendoppelbesetzungen gemacht, wenngleich die Organisation und Durchführung sicher noch verbessert werden kann. Scheiden Beschäftigte geplant aus dem Dienst aus, wird rechtzeitig eine Stellendoppelbesetzung beantragt. Damit kann ein Wissenstransfer zwischen ausscheidender Person und neuer/m Beschäftigten erfolgen.

SenFin stellt finanzielle Unterstützungen für die Einführung eines systematischen Wissensmanagements für 2016/2017 in Höhe von rd. 21 Mio. Euro zur Verfügung. Dies zeigt, dass das Thema „Wissensmanagement“ im Land Berlin eine hohe Priorität hat.

30 Jahre LEA/ LABO

Im Geschäftsjahr konnte das LABO, das im Jahre 2005 aus der Vorgängerbehörde Landeseinwohneramt (LEA) hervorgegangen war, auf ein 30jähriges Bestehen zurückblicken. Wie zum 25jährigen Jubiläum wurde dies mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie

den Partnerinnen und Partnern des LABO im Rahmen eines Sommerfests begangen. Herr Staatssekretär Krömer würdigte in seiner Ansprache die geleistete Arbeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des LABO und es gab ein umfangreiches Kulturprogramm, an dem viele Beschäftigte des LABO mitgewirkt haben.





Die Zahlen



0,00
214,21
88,70
65,90
31,20
802,90
86,15

82,98
327,92
358,65
4.499,86
1.193,03
466,69
155,70
3.034,00
-324,73
12.064,09

-146,50
1.152,41

45,56
45,56

61,93
61,93

422,03
422,03

272,34
272,34

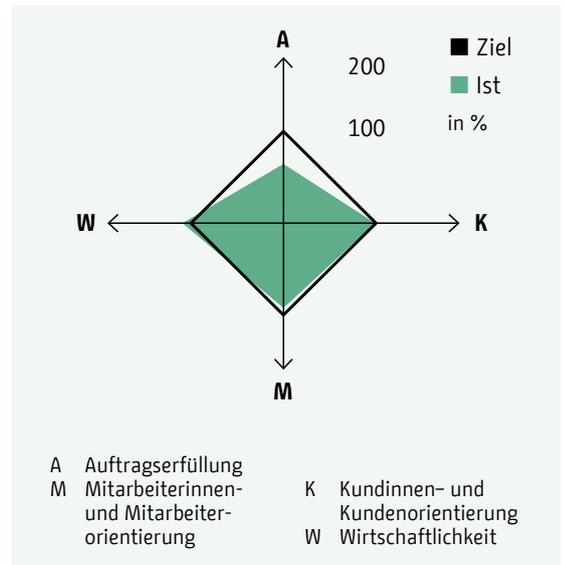


ABTEILUNG I — ENTSCHÄDIGUNGSBEHÖRDE

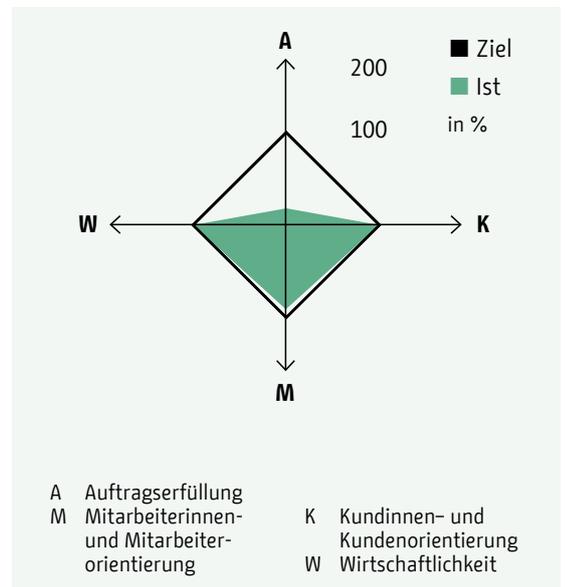
Kamerales Finanzvolumen in €	2014	2015	2016
Einnahmen gesamt (inkl. Transferleistungen des Bundes) in €	16.291.827	15.562.797	13.346.819
Ausgaben gesamt in €	36.460.666	34.430.899	31.276.410
Saldo in €	-20.168.840	-18.868.102	-17.929.591
Ausgewählte Grundzahlen zum Dienstleistungsspektrum	2014	2015	2016
Zahl der Rentenempfängerinnen und Rentenempfänger	3.248	2.987	2.704
Zahl der in Berlin gemeldeten Rentenempfängerinnen und Rentenempfänger (PrVG)	1.333	1.249	1.173
Zahl der im Bundesgebiet betreuten Rentenempfängerinnen und Rentenempfänger (BEG)	287	261	230
Zahl der im Ausland betreuten Rentenempfängerinnen und Rentenempfänger (BEG)	1.628	1.477	1.301
Zahl der Länder, in denen die betreuten Personen heute leben	33	32	31
Interne Grundzahlen der Abteilung	2014	2015	2016
Anzahl der Stellen	34,60	34,60	29,95
Anteil der Frauen an allen Beschäftigten in %	70	73	68
Zahl der Führungskräfte	5	5	5
davon Frauen	1	1	1
Durchschnittsalter der Beschäftigten in Jahren	53	54	52
Anteil der seit dem 01.01. durchgeführten und dokumentierten Jahresgespräche je Abteilung in %	76,67	92,59	25,00
durchschnittliche Gesundheitsquote in %	93,82	88,36	85,88

Zielerreichung

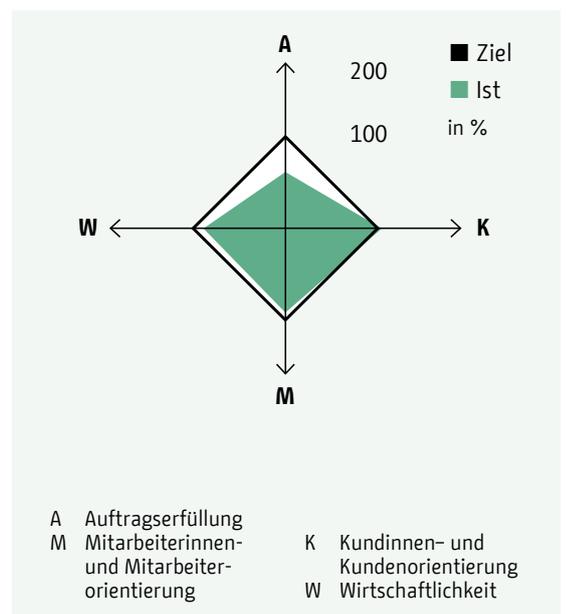
Rentenleistungen nach dem Bundesentschädigungsgesetz (BEG)		Ziel		Ist
A	Anteil der Überzahlungen an den Gesamtrentenzahlungen in %	≤	0,10	0,16
K	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer von Verschlimmerungsanträgen ab Vorlage aller Bearbeitungsunterlagen durch den Kunden oder Dritter in Tagen	≤	3,00	3,00
M	Gesundheitsquote in %	≥	90,00	85,88
W	Verwaltungskosten	≤	18,49	17,84

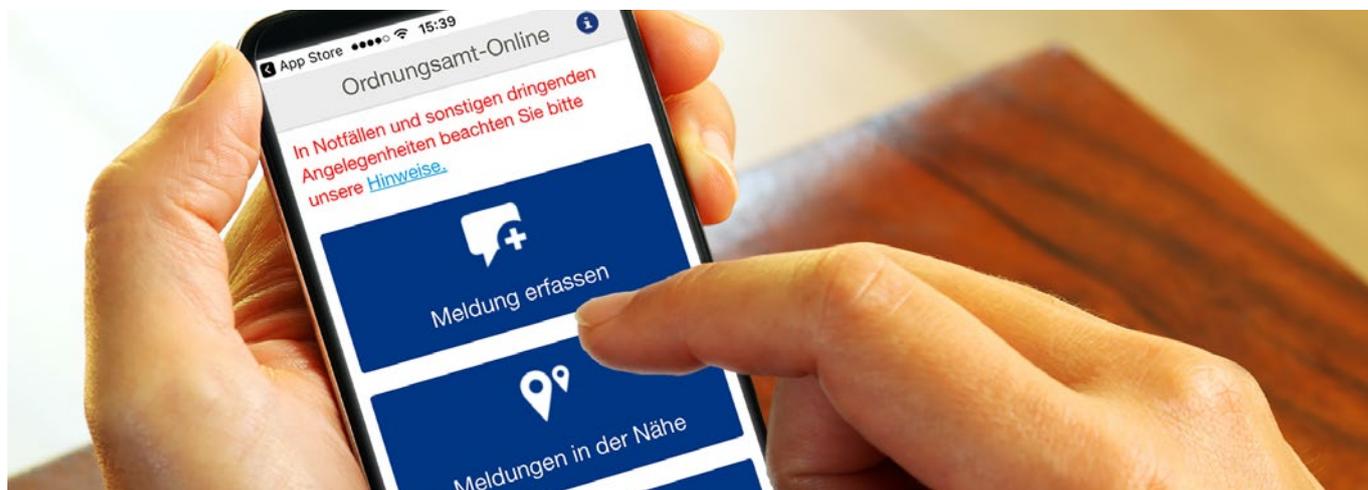


Rentenleistungen nach dem Gesetz über die Anerkennung und Versorgung der politisch, rassistisch oder religiös Verfolgten (PrVG)		Ziel		Ist
A	Anteil der Überzahlungen an den Gesamtrentenzahlungen in %	≤	0,30	1,77
K	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer von der Antragstellung [nach PrVG] bis zur Bescheiderteilung ab Vorlage aller notwendigen Bearbeitungsunterlagen durch den Kunden oder durch Dritte in Tagen	≤	3,00	3,00
M	Gesundheitsquote in %	≥	90,00	85,88
W	Verwaltungskosten	≤	35,16	35,52



Betreuung nach dem Gesetz über die Anerkennung und Versorgung der politisch, rassistisch oder religiös Verfolgten (PrVG)		Ziel		Ist
A	Anteil der geprüften besonderen Einzelfälle an allen beantragten Kuren in %	≥	5,00	2,88
K	Durchschnittliche Dauer vom Zeitpunkt der Antragstellung ab Vorlage aller notwendigen Bearbeitungsunterlagen durch den Kunden oder durch Dritte bis zur Aushändigung des Kurpauschalvergleichs seit dem 01.01. in Tagen	≤	16,00	15,00
M	Gesundheitsquote	≥	90,00	85,88
W	Verwaltungskosten	≤	63,03	71,25





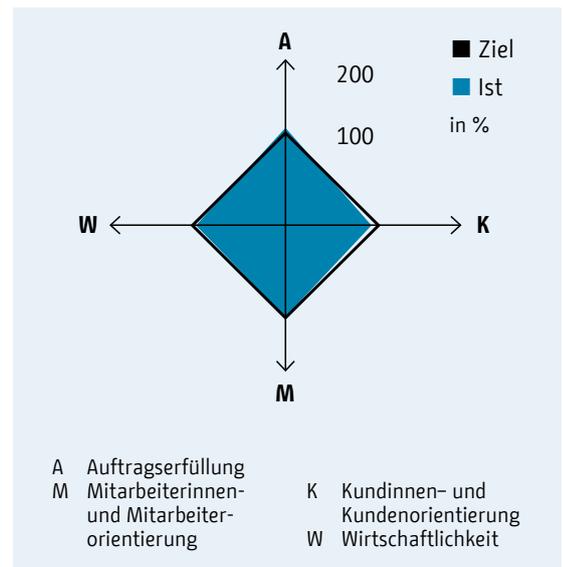
ABTEILUNG II — PERSONENSTANDS- UND EINWOHNERWESEN

Kamerales Finanzvolumen in €	2014	2015	2016
Einnahmen gesamt in €	3.520.188	3.449.698	4.360.924
Ausgaben gesamt in €	14.163.532	13.959.939	14.628.963
Saldo in €	-10.643.344	-10.510.241	-10.268.039
Ausgewählte demografische Grundzahlen	2014	2015	2016
Gemeldete Einwohner/innen mit Hauptwohnung	3.563.431	3.611.391	3.682.096
Gemeldete Einwohner/innen mit Nebenwohnung	107.232	104.681	104.678
Ausgewählte Grundzahlen zum Dienstleistungsspektrum	2014	2015	2016
Zahl der Datensätze im aktiven Bestand	4.508.502	4.598.120	7.857.817
Zahl der Datensätze im historischen Bestand	3.050.405	3.060.857	- *
Menge der manuellen und automatischen Auskünfte zu Einwohnern	27.975.795	28.097.532	35.577.714
Menge der Verpflichtungserklärungen	28.347	28.288	28.444
Interne Grundzahlen der Abteilung	2014	2015	2016
Anzahl der Stellen	169,65	169,65	162,01
Anteil der Frauen an allen Beschäftigten in %	74	73	75
Zahl der Führungskräfte,	18	18	15
davon Frauen	8	8	8
Durchschnittsalter der Beschäftigten in Jahren	52	53	52
Anteil der Beschäftigten in %, die mindestens an einer Fortbildungsveranstaltung teilgenommen haben	100,00	80,95	24,72
durchschnittliche Gesundheitsquote in %	85,59	85,30	86,90

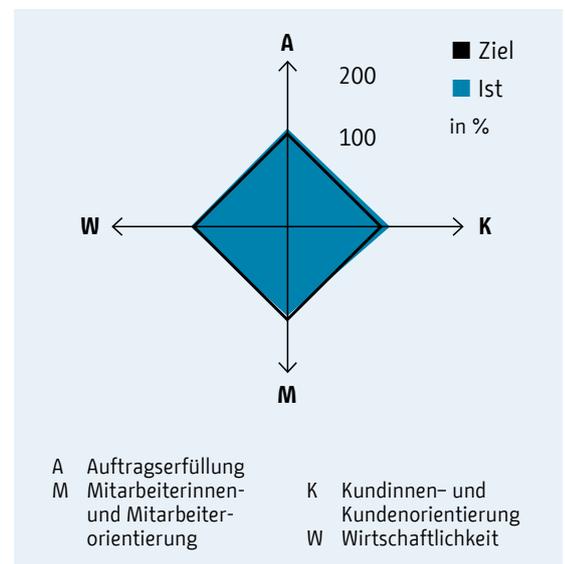
*Ab 2016 (Migration VOIS) keine Unterscheidung zwischen aktivem und historischem Bestand möglich.

Zielerreichung

Automatisierte Privatanfrage		Ziel		Ist
A	Menge	≥	654.332	697.421
K	Anteil der Online-Auskünfte an Einzelabfragen an allen Einzelabfragen seit dem 01.01. in %	≤	39,13	35,88
M	Gesundheitsquote in %	≥	88,00	86,90
W	Verwaltungskosten pro Stück	≤	1,21	1,25



Zentrale Aufgaben		Ziel		Ist
A	Das Pass-, Ausweis- und Melderegister sowie das Personenstandsregister stehen den Anwenderinnen und Anwendern, bezogen auf die Werktage im Land Berlin, zur Verfügung.	≥	95,00	97,83
K	Die verantworteten IT-Verfahren stehen den Anwenderinnen und Anwendern, bezogen auf die Werktage im Land Berlin, zur Verfügung.	≥	90,00	99,51
M	Gesundheitsquote in %	≥	88,00	86,90
W	Stückkosten pro Berliner Einwohnerin/ Einwohner in €	≤	0,64	0,63



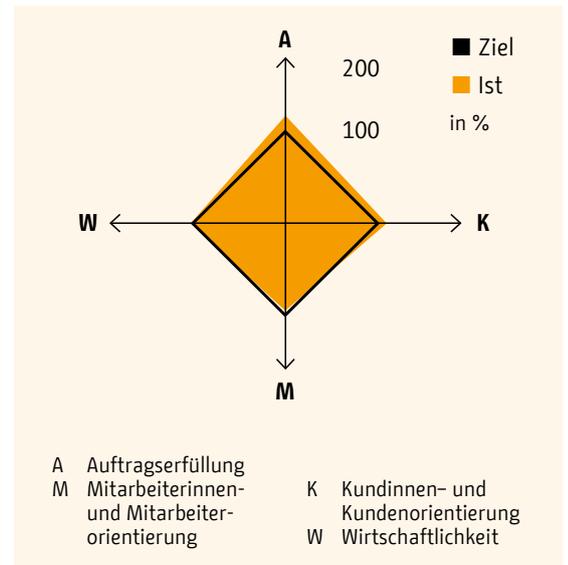


ABTEILUNG III – KRAFTFAHRZEUGWESEN

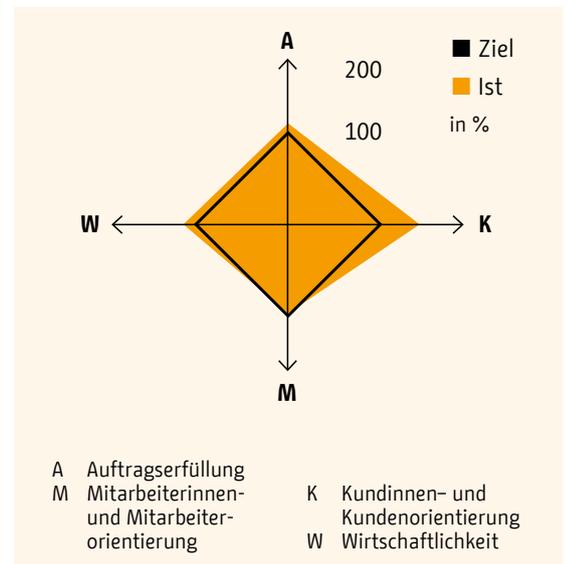
Kamerales Finanzvolumen in €	2014	2015	2016
Einnahmen gesamt in €	24.964.519	24.965.689	25.685.461
Ausgaben gesamt in €	22.812.583	22.848.625	24.033.211
Saldo in €	2.151.936	2.117.064	1.652.249
Ausgewählte demografische Grundzahlen	2014	2015	2016
Zugelassene Kraftfahrzeuge	1.448.501	1.468.678	1.493.236
Zahl der Fahrerlaubnisinhaber	2.541.615	2.578.488	2.663.414
Ausgewählte Grundzahlen zum Dienstleistungsspektrum	2014	2015	2016
Anzahl der vergebenen online-Wunschkennzeichen	107.648	126.335	131.893
Vorgangszahlen Feinstaubplaketten-online	5.361	5.256	5.277
Vorgangszahlen Halterauskünfte-online	6.345	5.962	5.874
Zahl der aufgrund von Mängelkarten eingeleiteten Ordnungsverfahren seit 01.01.	22.724	22.897	23.933
Zahl der Konzessionen im Gelegenheits- und Linienverkehr	11.731	12.067	12.433
Zahl der Taxi-Konzessionen	7.643	7.907	8.313
Anzahl der online (Internet) entgegengenommenen Fahrerlaubnis- und Führerscheinanträge	-	222	2.299
Interne Grundzahlen der Abteilung	2014	2015	2016
Anzahl der Stellen	392,68	392,68	372,81
Anteil der Frauen an allen Beschäftigten in %	77	77	77
Zahl der Führungskräfte,	24	21	22
davon Frauen	13	11	12
Durchschnittsalter der Beschäftigten in Jahren	50	49	48
Anteil der Beschäftigten in %, die mindestens an einer Fortbildungsveranstaltung (LuV-intern und -extern) teilgenommen haben	65,48	89,06	20,16
durchschnittliche Gesundheitsquote in %	88,01	86,79	86,48

Zielerreichung

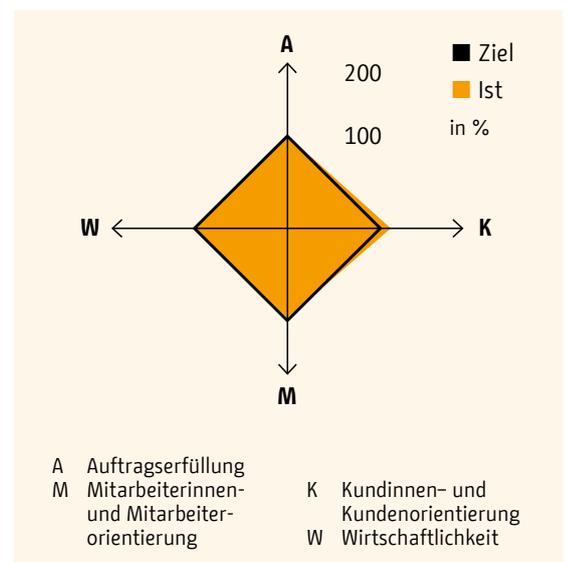
Fahrzeugzulassung			Ziel	Ist
A	Bearbeitete Menge im Produkt Fahrzeugzulassung seit 01.01.	≥	643.594	751.238
K	Anteil der Wunschkennzeichen an Zulassungen (Neuzulassungen, Umschreibungen, Zulassung Gebrauchtfahrzeuge, Umkennzeichnung) in %	≥	60,00	66,46
M	Gesundheitsquote in %	≥	88,00	86,48
W	Erträge	≥	16.366.253	16.875.929



Überwachung der Halterpflichten			Ziel	Ist
A	Anteil der im Klageverfahren bestätigten Entscheidungen des LABO seit 01.01. In %	≥	95,00	99,00
K	Durchschnittliche Anzahl offener Arbeitsvorgänge je Endziffer zum Stichtag bei der Erstbearbeitung von Verwaltungsvorgängen außer Mängel und Versicherungen	≤	300	207
M	Gesundheitsquote in %	≥	88,00	86,48
W	Kostendeckung	≥	46,03	51,99



Fahrerlaubnisse/Führerscheine (als Produktgruppe)			Ziel	Ist
A	Anteil der im vorläufigen Rechtschutzverfahren bestätigten Entscheidungen des LABO seit 01.01. in %	≥	95	96
K	Maximale durchschnittliche Bearbeitungszeit bei Anträgen auf erstmalige Erteilung der Fahrerlaubnis (ohne Berufskraftfahrer/innen) zum Quartalsende in Kalendertagen	≤	30	27,00
M	Gesundheitsquote in %	≥	88,00	86,48
W	Kostendeckung der Produktgruppe	≥	59,33	60,67





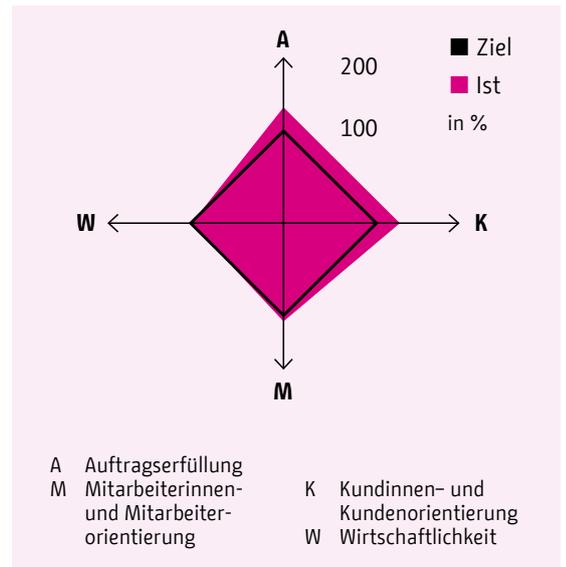
ABTEILUNG IV — AUSLÄNDERBEHÖRDE

Kamerales Finanzvolumen in €	2014	2015	2016
Einnahmen gesamt in €	3.358.480	3.011.086	3.862.514
Ausgaben gesamt in €	19.967.680	20.203.363	24.989.913
Saldo in €	-16.609.199	-17.192.277	-21.127.400
Ausgewählte Grundzahlen zum Dienstleistungsspektrum	2014	2015	2016
Zahl der Kundenkontakte	291.852	310.777	371.286
Zahl der abgegebenen Stellungnahmen im VISA-Verfahren	7.408	9.267	8.692
Zahl der Asylsuchenden zum Stichtag 31.12.	9.193	22.168	34.417
Zahl der Ausreisepflichtigen zum Stichtag 31.12.	9.600	9.465	10.512
Zahl der erteilten Titel und sonstiger Bescheinigungen	111.573	117.755	122.936
Zahl der Abschiebungen	602	806	2.028
Zahl der erfassten unerlaubt eingereisten Ausländer/innen	1.472	1.844	2.473
Interne Grundzahlen der Abteilung	2014	2015	2016
Anzahl der Stellen	297,98	297,98	429,87
Anteil der Frauen an allen Beschäftigten in %	76	75	71
Zahl der Führungskräfte,	17	18	27
davon Frauen	11	11	18
Durchschnittsalter der Beschäftigten in Jahren	45	41	41
Anteil der Beschäftigten in %, die mindestens an einer Fortbildungsveranstaltung teilgenommen haben	79	96	44*
Durchschnittliche Gesundheitsquote in %	89,15	89,86	90,06

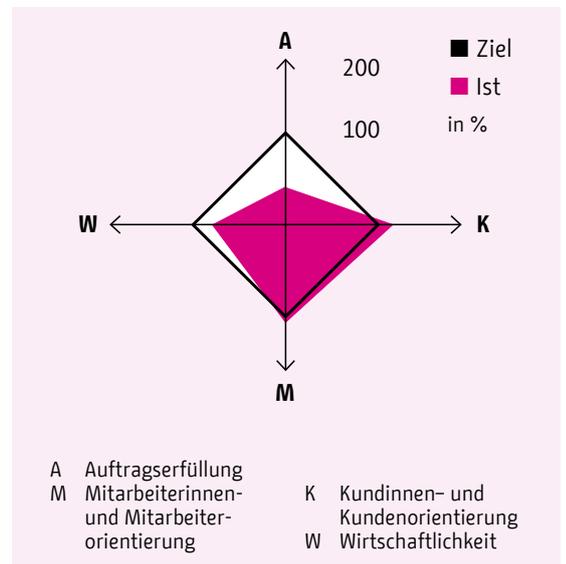
*zusätzlich wurden 100% der Mitarbeiter mit Wissensvermittlung im Dialogaustausch weitergebildet.

Zielerreichung

Aufenthalt		Ziel		Ist
A	Anteil der Fiktionsbescheinigungen an allen ausgestellten Fiktionsbescheinigungen und Titeln in % seit 01.01.	≤	20,00	15,26
K	Anteil der Termine und Vorladungen an allen Behördenvorsprachen in den Sachgebieten IV Z 2 - 7 seit dem 01.01. in %	≥	40,00	51,92
M	Gesundheitsquote in %	≥	87,29	90,06
W	Kostendeckungsgrad für alle Produkte des operativen Ziels	≥	12,31	12,42



Beendigung unrechtmäßigen Aufenthalts		Ziel		Ist
A	Anteil der beschafften Pässe an der Gesamtzahl der angeforderten Pässe in % seit 01.01.	≥	35	12,59
K	Anteil der Direktabschiebungen ohne Haftbeschluss an allen Abschiebungen seit dem 01.01. in Prozent	≥	80,00	91,86
M	Gesundheitsquote in %	≥	87,29	90,06
W	Kostendeckungsgrad für alle Produkte des operativen Ziels in %	≥	3,00	2,37





ABTEILUNG V — ZENTRALE AUFGABEN UND INTERNE PRODUKTE

Kamerales Finanzvolumen in €	2014	2015	2016
Einnahmen gesamt in €	18.572	28.482	39.276
Ausgaben gesamt in €	7.753.338	7.949.127	8.420.206
Saldo in €	-7.734.766	-7.920.645	-8.380.930
Ausgewählte Grundzahlen zum Dienstleistungsspektrum	2014	2015	2016
Zahl der betreuten PCs (incl. Schulungs- und Admin-APC)	1.351	1.338	1.441
davon eigenbetreut	971	958	945
Zahl der betreuten Arbeitsplätze	1.082	1.130	1.217
Zahl der betreuten Beschäftigten	989	1.068	1.133
Zahl der bearbeiteten internen Aufträge im Querschnittsspektrum	3.217	3.736	4.813
Zahl der durch die Abteilung beseitigten Störungen (Vorfälle) im Querschnittsspektrum	2.200	1.782	2.552
Interne Grundzahlen der Abteilung	2014	2015	2016
Anzahl der Stellen	93,00	81,00	80,00
Anteil der Frauen an allen Beschäftigten in %	66	70	69
Zahl der Führungskräfte	10	8	8
davon Frauen	7	6	6
Durchschnittsalter der Beschäftigten in Jahren	49	50	50
Anteil der Beschäftigten in %, die mindestens an einer Fortbildungsveranstaltung teilgenommen haben	78,65	50,63	29,76
durchschnittliche Gesundheitsquote in %	89,39	88,59	88,25

LABO gesamt

Haushalt	2014	2015	2016
Einnahmen gesamt in €	48.153.586	47.017.752	47.294.994
Ausgaben gesamt in €	101.157.799	99.391.954	103.348.704
Saldo in €	-53.004.213	-52.374.201	-56.053.710
Kosten	2014	2015	2016
Personalkosten in €	34.869.421	36.712.876	38.872.021
Sachkosten in €	3.986.954	3.803.823	3.467.255
Transferkosten in €	2.403.359	1.940.941	1.866.588
Verrechnungskosten in €	6.809.575	6.716.678	6.697.304
kalkulatorische Kosten in €	5.869.000	6.494.636	5.724.670
Gemeinkosten in €	27.723.724	26.785.017	33.944.869
Transfers in €	33.088.057	31.514.196	28.482.228
Gesamtkosten in €	114.750.090	113.968.167	119.054.934
Erträge in €	48.070.219	46.841.870	47.187.654
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	2014	2015	2016
Anzahl der Stellen	953,89	953,89	1.097,39
Zahl der aktiv Beschäftigten	966	994	1.049
Zahl der weiblichen Beschäftigten	719	743	770
Zahl der Teilzeitbeschäftigten	187	179	170
Zahl der schwerbehinderten Menschen	117	122	113
Durchschnittsalter der Beschäftigten in Jahren	49	48	46
Durchschnittliche Gesundheitsquote in %	88,31	87,82	88,03
Anteil der Beschäftigten in %, die mindestens an einer Fortbildungsveranstaltung teilgenommen haben	86,03	85,21	30,55



be  **Berlin**

HERAUSGEBER

Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten
Der Direktor
Friedrichstraße 219
10958 Berlin
www.berlin.de/lab0
Tel. +49 (0) 30 90269-0

KONZEPT, GESTALTUNG, DRUCK

Lücken-Design
www.luecken-design.de

AUFLAGE: 150 Stück

BILDNACHWEIS

Titelcollage: LABO, wikipedia.org
© fotolia (7, 15, 20, 25, 34)
© LABO (8, 9, 16, 23, 26, 32)
© Lücken-Design (10, 12, 28, 30)

Stand: April 2017

Inhalt auf 100 % Recyclingpapier