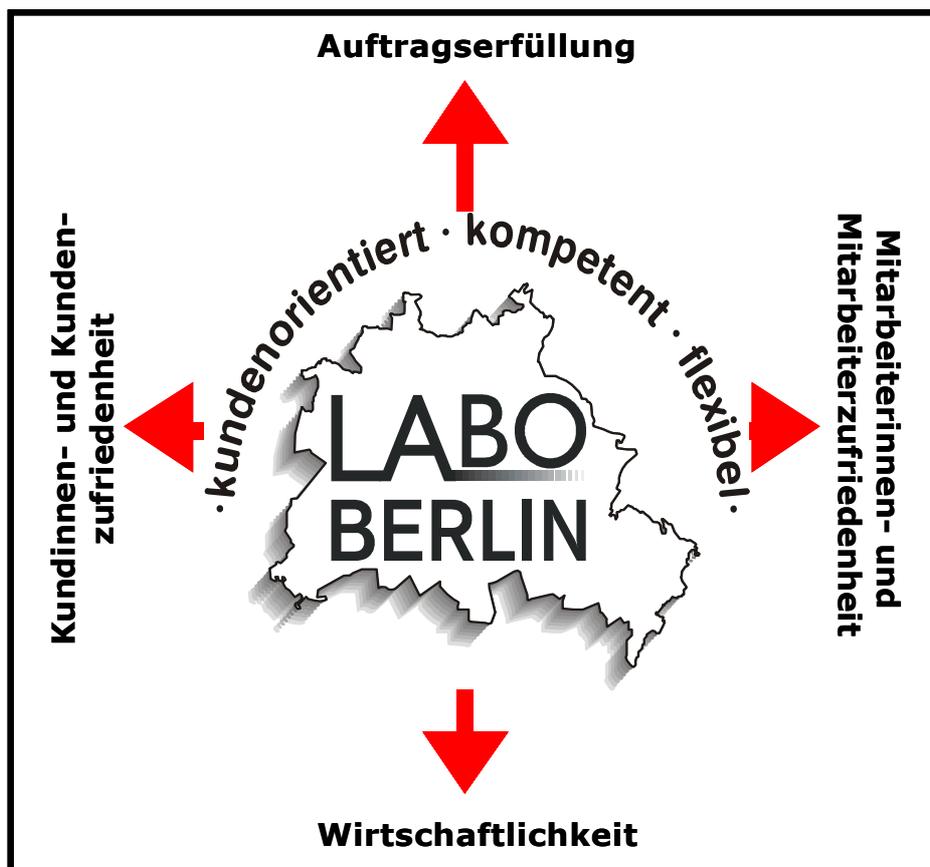


Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten



Balanced Scorecard

Geschäftsbericht 2005

Inhaltsverzeichnis

	Impressum	2	
	Vorwort	3	
	Grundlagen der Steuerung	4	
	Abteilung I - Entschädigungsbehörde	6	
	Abteilung II - Einwohnerwesen	10	
	Abteilung III - Kraftfahrzeugwesen	19	
	Abteilung IV - Ausländerbehörde	25	
	Organisationsentwicklung	31	
	Personalmanagement	34	
	Facilitymanagement	36	
	Finanzmanagement	36	
	Ausblick auf das Geschäftsjahr 2006	38	



Herausgeber / Gestaltung: Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten
Friedrichstr. 219
10958 Berlin
Steuerungsdiens

Verantwortlicher: Dietmar Wisotzky
Direktor des Landesamtes für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten

Druck: ITDZ Berlin

Auflage: 120

Internet: www.berlin.de/lab0/geschbr.html

Das Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten (LABO) etabliert sich weiter als kundenorientierte, kompetente und flexible Dienstleistungsbehörde

Vorwort

Sehr geehrte Damen und Herren,

das Geschäftsjahr 2005 war ein Jahr mit vielfältigen Veränderungen. Mit dem Zuständigkeitsneuordnungsgesetz vom 09. Dezember 2004 wurde aus dem Landeseinwohneramt zum 01. Januar 2005 das Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten (LABO). Damit verbunden war die Eingliederung der Entschädigungsbehörde und die Übernahme von nicht ministeriellen Aufgabenfeldern von der Senatsverwaltung für Stadtentwicklung (z.B. Fahrschul- und Fahrlehreraufsicht, Gefahrguttransporte, Personenbeförderung). Darüber hinaus galt es, neue Fachverfahren einzuführen und den Weg zu einer modernen Behörde konsequent weiterzuerfolgen. Ein Schwerpunkt lag in der Schaffung eines IT-Clusters beim ITDZ Berlin, das unsere großen Fachverfahren für das Einwohnerwesen, die Kfz-Zulassungsstellen und die Ausländerbehörde auf einer Serverlandschaft zusammenführte.

Im Geschäftsjahr ist es gelungen, die Entschädigungsbehörde mit ihren Leistungen zur sozialen Absicherung der politisch, rassisch und religiös Verfolgten des Naziregimes als Abteilung I in das LABO zu integrieren und in das bewährte Ziel- und Steuerungssystem einzubinden.

Die Abteilung II – Einwohnerwesen – des LABO hat im Geschäftsjahr die Umstellung auf das neue Fachverfahren „Meso“ erfolgreich und termingerecht vorgenommen. Auch die koordinierenden Aufgaben der Leitstelle Bürgerämter wurden weiter zielgerichtet wahrgenommen. Gemeinsam mit den Bürgerämtern, der Kommunalen Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement (KGSt) und der Deutschen Verwaltungshochschule in Speyer wurde ein Monitoringsystem für die Bürgerämter aufgebaut.

Die Integration neuer Dienstleistungen und der entsprechenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von der Senatsverwaltung für Stadtentwicklung ist der Abteilung III – Kraftfahrzeugwesen – des LABO gelungen. Zeitgleich mit der EU-Harmonisierung der Fahrzeugpapiere ging das neue Fachverfahren „ZWExpert“ in Betrieb.

Die Abteilung IV – Ausländerbehörde – des LABO hat den Prozess der interkulturellen Öffnung weiter vorangetrieben. So hat sie sich z.B. einem Kundenmonitoring gestellt

und Kundenwünsche bereits berücksichtigt bzw. deren Umsetzung geplant. Parallel dazu wurde das neue Fachverfahren „AusReg 2“ im IV. Quartal des Geschäftsjahres erfolgreich eingeführt.

Im Fokus des Managements des LABO standen alle Zieldimensionen der Balanced Scorecard (Auftragserfüllung, Kundinnen- und Kundenorientierung, Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterorientierung, Wirtschaftlichkeit) gleichermaßen. Zum Abbau von hohen Krankenständen und den damit einhergehenden Belastungssituationen wurde dem Thema Gesundheitsmanagement im Jahr 2005 eine besondere Priorität beigemessen. Die erreichte Gesundheitsquote zeigt, dass die eingeleiteten Aktivitäten erfolgreich waren. Sie hat mit 89,9 % den besten Wert seit Einführung der taggenauen Gesundheitsstatistik im LEA/LABO im Jahre 2000 erreicht.

Wie schon im Jahr 2004 ist es auch 2005 gelungen, die Leistungen innerhalb des eng gesteckten Budgetrahmens – Differenz aus Ausgaben und Einnahmen – zu erbringen. Einerseits konnten Ausgaben verringert werden, andererseits wurden durch gezielte Managemententscheidungen Mehreinnahmen erzielt. Insgesamt konnte so im Jahr 2005 der Landeshaushalt um rd. 3,4 Mio. € entlastet werden.

Für die kommenden Jahre soll dieser Weg weiter beschritten werden, trotz notwendiger weiterer Investitionen in Technik und weiterer Qualifizierung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bei gleichzeitigen Haushaltskonsolidierungsmaßnahmen. Hier müssen nach meiner Auffassung auch bei der Finanzsteuerung neue Wege gegangen werden. Eine umfassende Flexibilisierung ist zwingend notwendig. Das LABO möchte deshalb als erste Behörde der Hauptverwaltung in die outputorientierte Budgetierung einsteigen. Mit der etablierten Kostenrechnung und den praktizierten intrakommunalen Vergleichen sind dafür gute Grundlagen geschaffen. Nach meiner Auffassung lassen sich nur so auch künftig die Ressourcen effizient nutzen.

Mit freundlichen Grüßen

Dietmar Wisotzky
Direktor des Landesamtes für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten

Die Steuerung der Aufgabenerledigung über Ziele im LABO

Das Steuerungsmodell des LABO wird durch einen Kegel repräsentiert, der die zur Spitze hin komplexer werdenden Informationsbedarfe darstellt.

Das Amt erfüllt seine Aufgaben als nachgeordnete Behörde im Ressort der Senatsverwaltung für Inneres in dem Politikfeld "Gesamtstädtische Bürger- und Ordnungsangelegenheiten".

Die Ebene des Politikfeldes bestimmt den in Gesetzen formulierten Willen und die weitere politische Schwerpunktsetzung. Von dem politischen Willen ausgehend werden Leitlinien in Form richtungsweisender und verwaltungsübergreifender strategischer Ziele entwickelt.

Die strategischen Ziele der Senatsverwaltung für Inneres spiegeln sich in den strategischen

Zielen der Leistungs- und Verantwortungszentren (LuV), den Abteilungen des LABO, wider:

- Verantwortung lebende Stadt,
- Bürgerfreundliche Stadt,
- Dienstleistende Stadt,
- Mobile Stadt und
- Integrative Stadt.

Die strategischen Ziele werden durch operative Ziele konkretisiert. Sie dienen der Steuerung eines Leistungs- und Verantwortungszentrums des LABO.

Die operativen Ziele sind durch ihre Produkte und ggf. Projekte konkretisiert.

Das Modell bildet die vier verschiedenen Ziel- und Steuerungsebenen ab, die für das Verwaltungshandeln insgesamt maßgeblich sind.

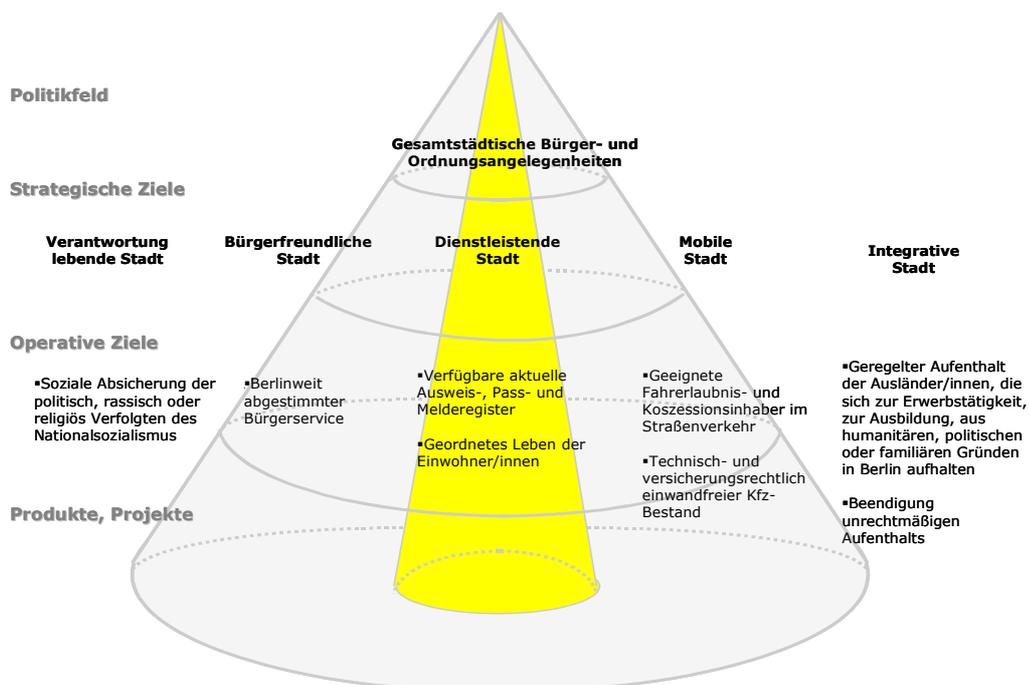


Abb. Zielkegel des LABO mit externen Zielen

Die Querschnittsaufgaben, die internen Aufgaben der Verwaltung, sind Basis für die externe Leistungserstellung und werden analog den externen Leistungen durch die Organisation erbracht.

Die internen Organisationsziele des LABO (als gelber Innenkegel dargestellt) auf strategischer Ebene lauten:

- Lernende Organisation,
- Hohe Mitarbeiter/innenzufriedenheit und Chancengleichheit der Geschlechter in allen Verwaltungsbereichen,
- Modernes Facilitymanagement,
- Effizienter Ressourcenverbrauch.

Auch die internen Organisationsziele werden durch operative Ziele konkretisiert.

Das Instrument der Zielvereinbarungen

Das LABO verhandelt jährlich mit der Senatsverwaltung für Inneres seine Ziele und dokumentiert diese in einer Zielvereinbarung.

Analog dieser Zielvereinbarung verhandeln die Leitungskräfte aller Organisationseinheiten ihre Zielvereinbarungen mit dem Direktor. Die entsprechend zugeordneten Produkte und Projekte werden auch durch Daten der Kosten- und Leistungsrechnung abgebildet.

Ziele im Sinne dieses Steuerungsystems sind sowohl monetär als auch nichtmonetär. Die Zielerreichung wird unter verschiedenen Blickrichtungen betrachtet. Diese Zieldimensionen orientieren sich am Modell der Balanced Scorecard.

Die hier eingesetzten Zieldimensionen sind

- Auftragserfüllung,
- Kundinnen- und Kundenzufriedenheit,
- Wirtschaftlichkeit sowie
- Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterzufriedenheit.

Controlling des Zielerreichungsgrades

Die Ziele werden hinsichtlich ihrer Transparenz durch Erfolgsindikatoren operationalisiert und durch Kennzahlen konkret messbar gemacht. Die den verschiedenen Zieldimensionen zugeordneten Indikatoren und Kennzahlen sind Hauptbestandteile jeder Zielvereinbarung.

In der folgenden Einschätzung des Geschäftsjahres wird zur Visualisierung der Zielerreichungsgrade die Darstellungsform der Balanced Scorecard eingesetzt. Die Zielwerte aller vier Zieldimensionen, dargestellt durch schwarze Ziel-Linien, ergeben die Figur eines Quadrats.

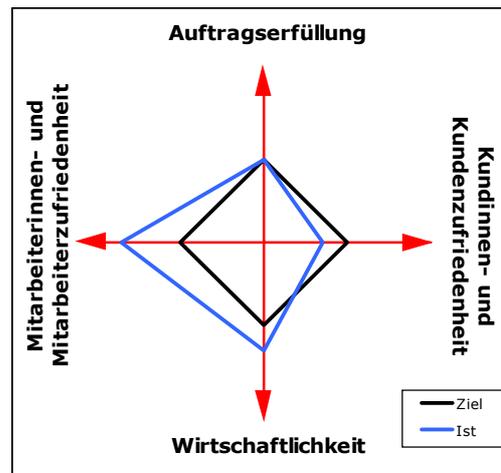


Abb. Bild einer beispielhaften Balanced Scorecard

Die Zielerfüllungen werden durch farbige Ist-Linien dargestellt. Unterschreiten die Ist-Werte die Zielwerte, liegt die Ist-Linie innerhalb des Zielquadrats; bei Überschreitung außerhalb. Sofern die Ist-Werte mehr als das Doppelte des Zielwertes erreichen, liegen sie außerhalb der Skalierung. Die entsprechenden Figuren bleiben daher offen.

Politikfeld: Gesamtstädtische Bürger- und Ordnungsangelegenheiten

Strategisches Ziel: Verantwortung lebende Stadt



Abteilung I – Entschädigungsbehörde

Die Entschädigungsbehörde ist zum 1. Januar 2005 aus dem Geschäftsbereich des Landesverwaltungsamtes Berlin in das vom Landes-einwohneramt weiterentwickelte Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten als Abteilung I eingegliedert worden. Dies war ein Ergebnis des - bei der Senatsverwaltung für Inneres angesiedelten- Projektes Landesämter (ProLa), das gleichartige Aufgaben in verschiedenen Senatsverwaltungen untersuchte und deren Ergebnisse u.a. im Zuständigkeits-neuordnungsgesetz vom 9. Dezember 2004 umgesetzt wurden.

Die Abteilung I – Entschädigungsbehörde - übernimmt im Rahmen ihrer örtlichen Zuständigkeit für das Land Berlin mit ihrer Arbeit die Absicherung der Verfolgten des Nationalsozialismus.

Innerhalb des Zielsystems des Verwaltungszweiges Inneres bedient sie thematisch das

strategische Zielfeld „Verantwortung lebende Stadt“.

Die Abteilung gewährt gemäß dem Gesetz über die Anerkennung und Versorgung der politisch, rassistisch oder religiös Verfolgten des Nationalsozialismus (PrVG) und dem Bundesentschädigungsgesetz (BEG) verschiedene Renten und unterstützt die gesundheitliche Versorgung. Darüber hinaus werden den Verfolgten in besonderen Fällen soziale Leistungen gewährt.

Das strategische Ziel wird durch das operative Ziel „Soziale Absicherung der politisch, rassistisch oder religiös Verfolgten des Nationalsozialismus“ konkretisiert.

Weil die Entschädigungsbehörde erst zum 1. Januar 2005 in das Steuerungssystem des LABO integriert wurde, liegen für die Jahre 2004 und 2005 zwar Ist- aber noch keine Zielwerte vor; diese werden erst für das Geschäftsjahr 2006 vereinbart.

Ausgewählte Grundzahlen

	Ist 2004	Ist 2005
Zahl der Rentenempfänger insgesamt	7.165	6.735
• Zahl der in Berlin gemeldeten Rentenempfänger (PrVG)	2.003	1.968
• Zahl der im Bundesgebiet betreuten Rentenempfänger (BEG)	774	715
• Zahl der im Ausland betreuten Rentenempfänger (BEG)	4.388	4.052
Zuerkennung, Berechnung und Zahlbarmachung (Einzelbefassungen) von Kapitalentschädigungen und Renten nach dem BEG	64.757	59.296
Heilverfahrensleistungen für Verfolgungsleiden nach § 30 BEG	7.697	10.849
Zuerkennung, Berechnung und Zahlbarmachung (Einzelbefassungen) von Versorgungsrenten und sozialen Leistungen nach dem PrVG	24.329	23.733
Betreuung von nach dem PrVG anerkannten Verfolgten und deren Hinterbliebenen	9.492	9.043

Politikfeld: Gesamtstädtische Bürger- und Ordnungsangelegenheiten

Strategisches Ziel: Verantwortung lebende Stadt



Zur Erledigung ihrer Aufgaben verfügte die Entschädigungsbehörde über folgende Ressourcen:

Ressourcen des Leistungs- und Verantwortungszentrums	Ist 2004	Ist 2005
Anzahl der Stellen lt. Haushaltsplan	Keine Angaben	55
Anteil der Frauen an allen Beschäftigten	Keine Angaben	67 %
Durchschnittsalter der Beschäftigten in Jahren	Keine Angaben	50
Zahl der Führungskräfte davon Anteil der Frauen	Keine Angaben	11 36 %
Einnahmen in € (hier: Transferleistungen für die Rentenempfänger)	Keine Angaben	36.607.818
Ausgaben in €	Keine Angaben	64.710.778
Saldo in €	Keine Angaben	-28.102.960

Strukturdaten aus der Kostenrechnung

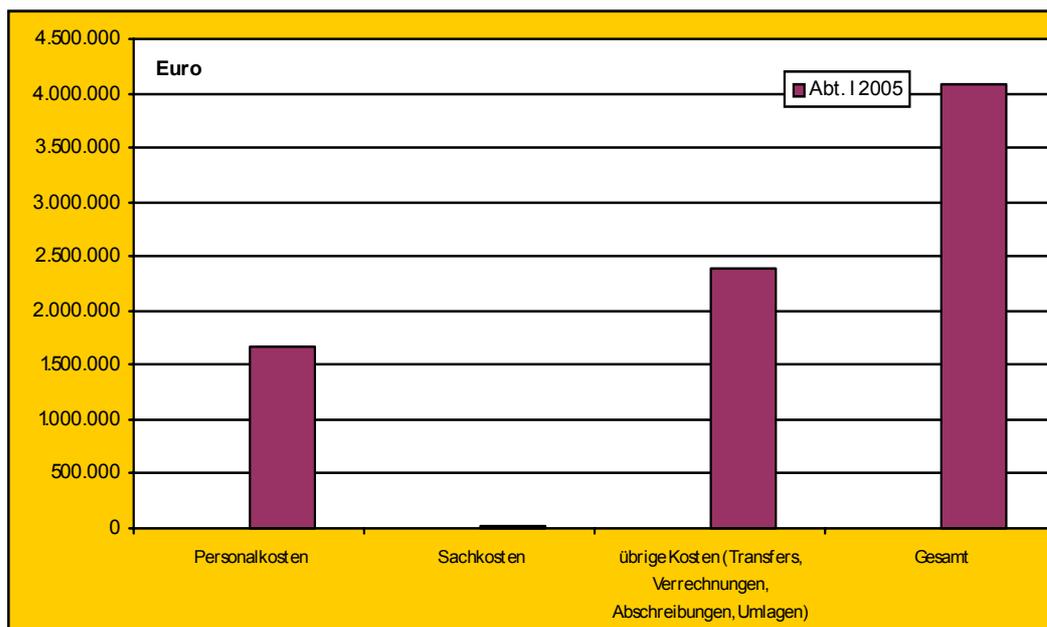


Abb. Kosten der Abteilung im Geschäftsjahr

Politikfeld: Gesamtstädtische Bürger- und Ordnungsangelegenheiten

Strategisches Ziel: Verantwortung lebende Stadt

Operatives Ziel: Soziale und wirtschaftliche Absicherung der politisch, rassistisch oder religiös Verfolgten des Nationalsozialismus

Produkte: Zuerkennung, Berechnung und Zahlbarmachung von Versorgungsrenten und sozialen Leistungen nach dem BEG und dem PrVG



Soziale Absicherung der politisch, rassistisch oder religiös Verfolgten des Nationalsozialismus

Als Verfolgte des Nationalsozialismus anerkannte Personen erhalten grundsätzlich monatliche Rentenleistungen und für festgestellte gesundheitliche Schäden infolge nationalsozialistischer Unrechtsmaßnahmen laufende und einzelfallbezogene Krankenversicherungsleistungen.

Die zu erbringenden Leistungen werden wegen der unterschiedlichen gesetzlichen Grundlagen hauptsächlich den Produkten

- Zuerkennung, Berechnung und Zahlbarmachung von Versorgungsrenten und sozialen Leistungen nach dem BEG,
- Zuerkennung, Berechnung und Zahlbarmachung von Versorgungsrenten und sozialen Leistungen nach dem PrVG

zugeordnet.

Entwicklungen zum Produkt "Zuerkennung, Berechnung und Zahlbarmachung von Versorgungsrenten und sozialen Leistungen nach dem BEG"

Das BEG aus dem Jahr 1956 regelt die Folgen des nationalsozialistischen Unrechts gegenüber den verfolgten Bevölkerungsgruppen für die gesamte Bundesrepublik Deutschland. Die Entschädigungsbehörde erhält für die Zahlungen nach dem BEG zu 85 % Transferleistungen des Bundes.

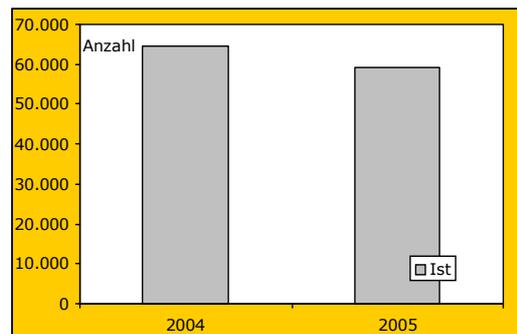
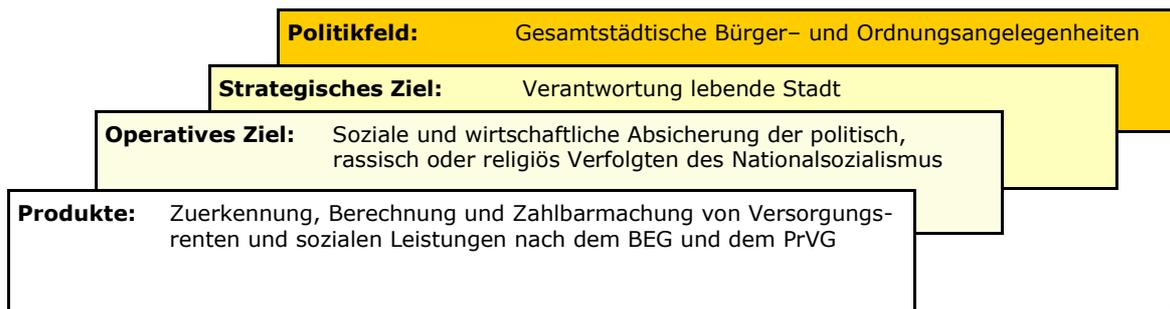


Abb. Mengenentwicklung des Produkts im Jahresvergleich

Ein messbarer Aspekt der Kundinnen- und Kundenzufriedenheit wird u.a. in der Anzahl mehrsprachig zur Verfügung stehender Formulare definiert. Mit erreichten 20 % entspricht dieser Wert bereits dem für 2006 verabredeten Ziel. Zudem gab es auch keine erfolgreichen Klagen gegen erteilte Rentenbescheide.

Die Wirtschaftlichkeit wird bei diesem Produkt als möglichst geringer Anteil von Überzahlungen an den Gesamtrentenzahlungen definiert. Dieser Wert war mit nur 0,02 % extrem niedrig.



Entwicklungen zum Produkt "Zuerkennung, Berechnung und Zahlbarmachung von Versorgungsrenten und sozialen Leistungen nach dem PrVG"

Das PrVG ist eine Art Anschlussgesetz zum Bundesentschädigungsgesetz. Absicht war und ist es hierbei, jenen Verfolgten Gruppen noch Hilfe zukommen zu lassen, die vom BEG nicht bedacht worden sind. Ebenso wurden auch Verfolgungstatbestände aufgenommen, die das BEG ungewürdigt gelassen hatte. Das PrVG ist ein Gesetz des Landes Berlin. Leistungen erhalten deshalb grundsätzlich nur diejenigen, die ihren Wohnort und ständigen Aufenthalt im Land Berlin haben.

Die Mengenentwicklung des Produktes (gezählt werden die Einzelbefassungen) verlief leicht rückläufig.

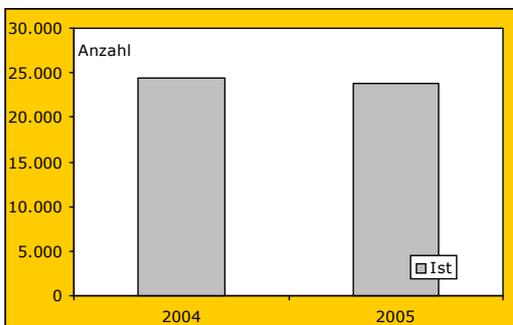


Abb. Mengenentwicklung des Produkts im Jahresvergleich

Um die Kundinnen- und Kundenzufriedenheit zu messen, wird bei diesem Produkt gezählt, wie viele Klagen zu erteilten Rentenbescheiden erfolgreich waren. Im Geschäftsjahr gab es keine erfolgreichen Klagen.

Die Wirtschaftlichkeit ist bei diesem Produkt als prozentualer Anteil von Überzahlungen an den Gesamtrentenzahlungen definiert. Dieser Wert war mit nur 0,18 % sehr niedrig.

Ein wesentlicher Indikator zur Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterzufriedenheit ist die Gesundheitsquote, die im LABO taggenau erhoben und monatlich ausgewiesen wird. Die Gesundheitsquote der Abteilung I lag im Jahresdurchschnitt bei 91,76 % und erreichte den ersten Rang im Vergleich der Organisationseinheiten des LABO.

Zusammenfassung und Fazit

Die Integration der neuen Abteilung I in den Prozess der Steuerung über Ziele ist mit dem Aufbau der Berechnung von Kosten und Preisen erfolgreich begonnen worden. Mehrheitlich konnten jedoch keine Zielwerte definiert werden. Die Leistungserbringung war ganzjährig konstant. Die Fallzahlen (Anzahl der betreuten Personen) waren gegenüber dem Vorjahr geringfügig rückläufig. Die Summe der Einzelbefassungen je Fall hingegen stieg an.

Die zusammenfassende Sicht auf die Zieldimensionen in der Darstellungsform der Balanced Scorecard ist wegen der für 2005 noch nicht vollständig festlegbaren Zielwerte nicht möglich.

Politikfeld: Gesamtstädtische Bürger- und Ordnungsangelegenheiten

Strategische Ziele: Dienstleistende Stadt
Bürgerfreundliche Stadt



Abteilung II– Einwohnerwesen

Die Abteilung II -Einwohnerwesen- des Landesamtes für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten leistet einen wesentlichen Beitrag zu den strategischen Zielen, Berlin als "Dienstleistende Stadt" und „Bürgerfreundliche Stadt“ erlebbar zu machen.

Ihre Kernprozesse sind darauf gerichtet, verlässliche Personendaten der Einwohnerinnen und Einwohner vorzuhalten und diese für berechtigte Dritte bereitzustellen.

Das Funktionieren des öffentlichen Lebens in Berlin sowie das geordnete Zusammenleben seiner Bürgerinnen und Bürger erhalten so ihre Grundlage.

Hier werden die zentralen und steuernden Aufgaben aus dem Bereich der Melde-, Pass-, Personalausweisangelegenheiten und -soweit zuständig- die Ordnungsaufgaben auf dem Gebiet des Lotteriewesens wahrgenommen, die nichtverkehrsrechtlichen Ordnungswidrigkeiten bearbeitet sowie die Verpflichtungserklärungen nach §§ 66 - 68 des Aufenthaltsgesetzes entgegengenommen.

Die Abteilung unterstützt und koordiniert als Leitstelle die Weiterentwicklung der Bürgerämter hin zu einem berlinweit abgestimmten Bürgerservice der Bezirke.

Die strategischen Ziele werden durch die operativen Ziele

- Verfügbare und aktuelle Ausweis-, Pass- und Melderegister,
- Geordnetes Leben der Einwohnerinnen und Einwohner,
- Berlinweit abgestimmter Bürgerservice

konkretisiert.

Ausgewählte Grundzahlen	Ist 2002	Ist 2003	Ist 2004	Ist 2005
Gemeldete Einwohner/innen mit Hauptwohnung	3.338.017	3.331.794	3.335.110	3.340.561
Gemeldete Einwohner/innen mit Nebenwohnung	133.967	133.053	131.529	129.482
Passangelegenheiten (Maßnahmen in gesetzl. vorgeschriebenen Sonderfällen)	13.036	13.823	21.829	37.496
Personalausweisangelegenheiten (Maßnahmen in gesetzlich vorgeschriebenen Sonderfällen)	7.451	9.597	13.187	16.671
Privatauskünfte aus dem Melderegister, davon manuell zu bearbeitende	Nicht erhoben	1.316.110 674.863	1.414.623 371.356	1.514.357 420.650
Behördenauskünfte	Nicht erhoben	1.071.675	5.656.723	5.986.236
Verpflichtungserklärungen	45.108	37.140	35.047	33.640

Politikfeld: Gesamtstädtische Bürger- und Ordnungsangelegenheiten

Strategische Ziele: Dienstleistende Stadt
Bürgerfreundliche Stadt



Zur Erledigung ihrer Aufgaben verfügte die Abteilung II über folgende Ressourcen:

Ressourcen des Leistungs- und Verantwortungszentrums	Ist 2002	Ist 2003	Ist 2004	Ist 2005
Anzahl der Stellen lt. Haushaltsplan	160	156	145	138
Anteil der Frauen an allen Beschäftigten	78 %	77 %	76 %	80 %
Durchschnittsalter der Beschäftigten in Jahren	46	47	48	49
Zahl der Führungskräfte davon Anteil der Frauen	Nicht erhoben	Nicht erhoben	16 63 %	15 60 %
Einnahmen in €	3.077.328	2.674.239	2.521.749	2.265.371
Ausgaben in €	10.085.346	9.931.495	9.916.587	11.977.903
Saldo in €	-7.008.018	-7.257.256	-7.394.838	-9.712.531

Strukturdaten aus der Kostenrechnung

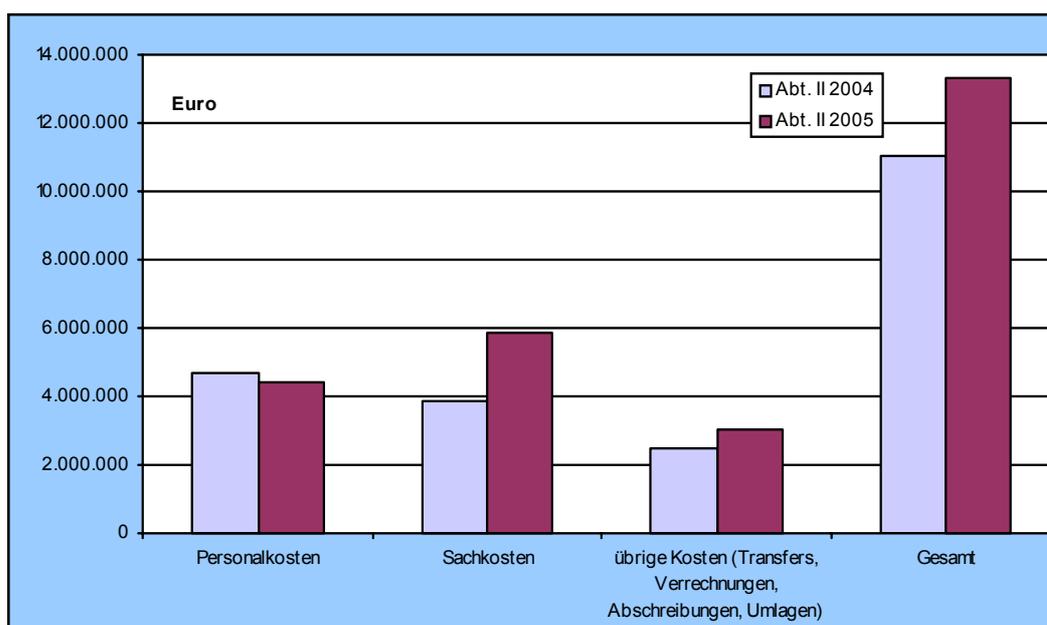


Abb. Kosten der Abteilung im Jahresvergleich

Politikfeld: Gesamtstädtische Bürger- und Ordnungsangelegenheiten

Strategisches Ziel: Dienstleistende Stadt

Operatives Ziel: Verfügbare aktuelle Ausweis-, Pass- und Melderegister

Produkt: Behördenanfrage



Verfügbare und aktuelle Ausweis-, Pass- und Melderegister

Die Kundinnen und Kunden erleben die Umsetzung des operativen Ziels durch die Auskunftsfähigkeit und -qualität der Behörde. Die Auskunftsprodukte sind Grundlage einer Fülle von weiterführenden Geschäftsprozessen.

Kundinnen und Kunden sind Privatpersonen, Firmen oder Auskunft suchende Behörden.

Aufgrund ihrer Bedeutung wurden die Dienstleistungen nach den Zielgruppen strukturiert, die diese Dienstleistung nachfragen. Wesentlich für die Geschäftsprozesssteuerung sind die Produkte

- Behördenanfragen und
- Privatanfragen.

Entwicklungen zum Produkt "Behördenanfrage"

Die Bedeutung der Auskunftsfähigkeit des Melderegisters zeigt sich in der Menge der erteilten Auskünfte, sei es im Bildschirmdialog oder durch Direktzugriff.

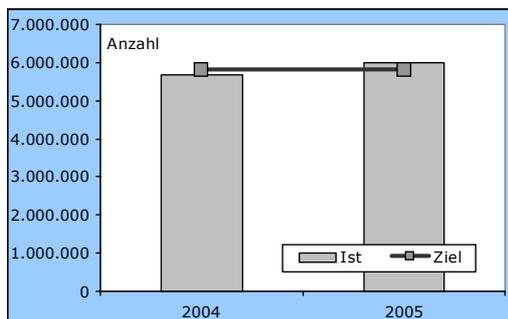


Abb. Mengenentwicklung des Produkts im Jahresvergleich

Die Produktmenge entwickelte sich auf hohem Niveau weiter steigend.

Das offensive Marketing des Managements der Abteilung, die Zahl der öffentlichen Stellen mit Direktzugriff auf das Melderegister zu erhöhen, zeigte im Geschäftsjahr erstmals

deutliche Erfolge. Der gegenüber 2004 nach unten angepasste Zielwert wurde so deutlich überschritten. Der Ist-Wert entsprach dem Zielwert-Niveau des Vorjahres.

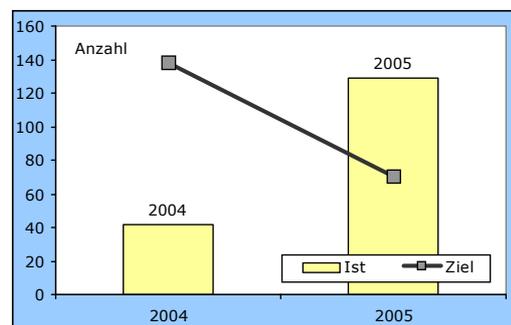


Abb. Anzahl direkt zugreifender öffentlicher Stellen im Jahresvergleich

Die Bearbeitung von Behördenanfragen verläuft ohne unmittelbaren Kundinnen- und Kundenkontakt. Anfrage und Antwort sind standardisiert. Die Qualität der Bedienung und damit die Kundinnen- und Kundenzufriedenheit ergeben sich ausschließlich durch die Bearbeitungszeit.

Mit einer geplanten Steigerung von 42 auf 70 direkt zugreifende Behörden hatte die Abteilung II eine Verkürzung der Bearbeitungszeiten für das Produkt erwartet und zur Zieldimension Kundinnen- und Kundenzufriedenheit den Zielwert der Bearbeitungszeit innerhalb von 20 Tagen vereinbart (Reduzierung zum Vorjahreswert um rd. 50 %).

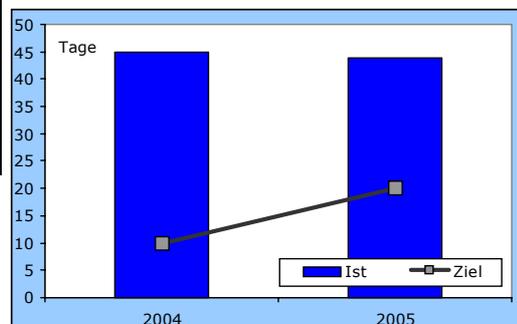
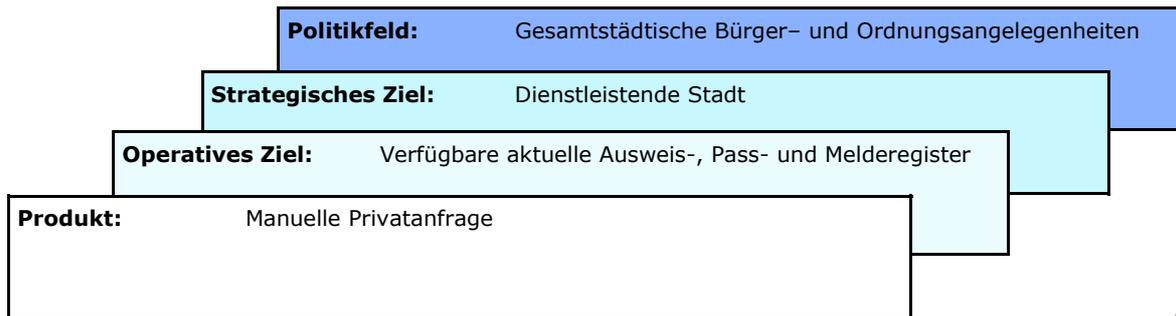


Abb. Durchschnittliche Bearbeitungszeiten im Jahresvergleich



Der Zielwert wurde erheblich verfehlt. Die Ursache liegt u.a. darin, dass eine Umsteuerung in den Aufgabenprioritäten wegen der vorgezogenen Bundestagswahlen (Gewährleistung der Aktualität des Wählerverzeichnisses) notwendig wurde.

Die Erfolgsindikatoren zur Zieldimension Wirtschaftlichkeit ergeben sich aus der Ermittlung der Vollkosten in der Kosten- und Leistungsrechnung (KLR). Aus den Vollkosten werden die Stückkosten ermittelt. Die Stückkosten haben im Jahr 2005 den vereinbarten Höchstwert deutlich unterschritten. Sie sind auch im Vergleich zum Vorjahr weiter gesunken.

Entwicklungen zum Produkt "Manuelle Privatanfrage"

Auskünfte aus dem Melderegister werden auch von Privatpersonen zunehmend nachgefragt. Ein Teil der Nachfragen wird im Bildschirmdialog manuell bearbeitet.

Im Gegensatz zu den Behördenanfragen sind hier teilweise begleitende Prüfaufwände erforderlich.

Für das Produkt der privaten Anfragen stand auch 2005 wegen der fehlenden Änderung des Berliner Meldegesetzes keine Möglichkeit einer angestrebten Web-Lösung (Auskunfts-server für Großkunden) zur Verfügung. Die Bindung von Ressourcen der Abteilung II ist in diesem Bereich erheblich.

In der Zielvereinbarung wurde explizit kein Erfolgsindikator zur Zieldimension Auftragserfüllung vereinbart. Dennoch zeigt sich ein wesentlicher Erfolg in der Auftragserfüllung darin, dass die Behörde in der Lage ist, die an sie gestellten Anfragen zu beantworten. Die Zieldimension Auftragserfüllung wird deshalb durch die erbrachte Auskunftsmenge bestimmt, die gegenüber dem Vorjahr angestiegen ist.

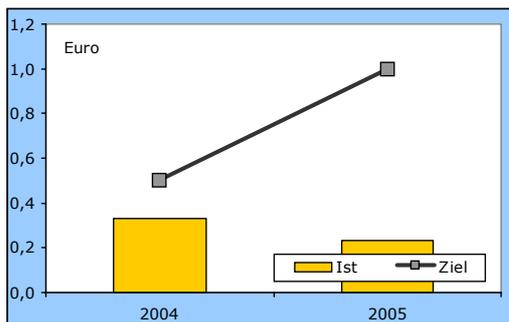


Abb.: Durchschnittliche Stückkosten im Jahresvergleich

Die Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterzufriedenheit, ausgedrückt in der Gesundheitsquote, lag mit 91,4 % über dem Zielwert.

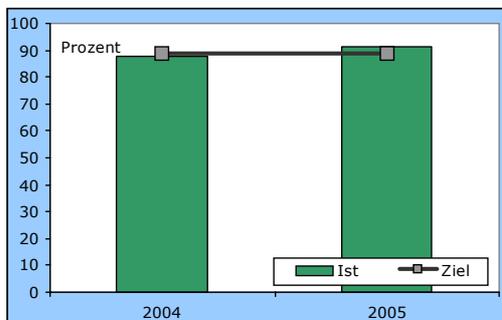


Abb.: Durchschnittliche Gesundheitsquote im Jahresvergleich

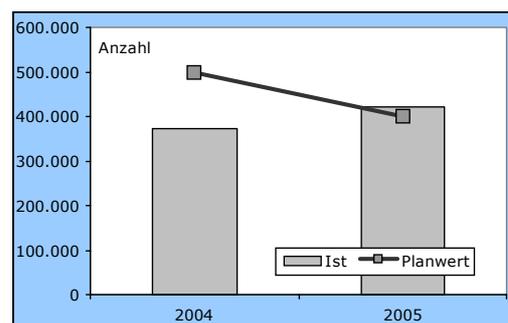


Abb. Mengenentwicklung des Produkts im Jahresvergleich

Politikfeld: Gesamtstädtische Bürger- und Ordnungsangelegenheiten

Strategisches Ziel: Dienstleistende Stadt

Operatives Ziel: Verfügbare aktuelle Ausweis-, Pass- und Melderegister

Produkt: Manuelle Privatanfrage



Der Dienstleistungsgedanke einer Behörde zeigt sich für den privaten Kundenkreis insbesondere in einer kurzen Bearbeitungszeit seiner Anfragen. Die durchschnittliche Bearbeitungszeit ist damit der wesentliche Erfolgsindikator für die Kundinnen- und Kundenzufriedenheit.

Die Auskunftsergebnisse "Behördenanfrage" und "Privatanfrage" werden vom gleichen Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterkreis erbracht, sodass die gleiche Gesundheitsquote bei beiden Produkten gilt.

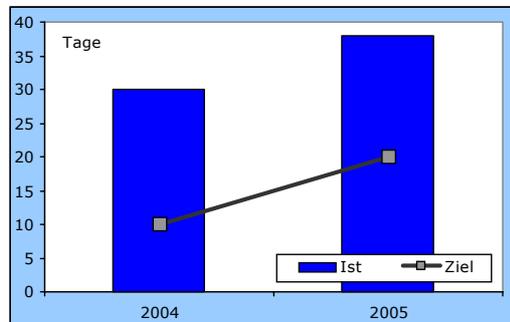


Abb. Durchschnittliche Bearbeitungszeit im Jahresvergleich

Die Bearbeitungszeiten überschritten den Zielwert bei weitem, obwohl dieser im Vergleich zu 2004 bereits nach oben angepasst wurde. Die Ursachen hierzu liegen in der notwendig gewordenen Veränderung der Prioritätensetzung innerhalb der Abteilung II.

Die Wirtschaftlichkeit dieses Produktes ist wegen der großen Menge im Blickfeld des Kostencontrollings. In der Stückkostenbetrachtung wurden der Ist-Wert von 2004 und der als Höchstwert definierte Zielwert 2005 unterschritten.

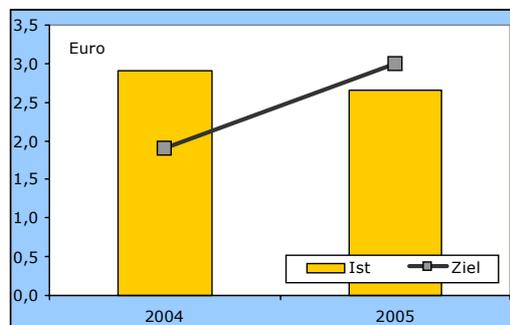


Abb. Durchschnittliche Stückkosten im Jahresvergleich

Zusammenfassung und Fazit

Die zusammenfassende Sicht auf die Zieldimensionen ergibt in der Darstellungsform der Balanced Scorecard folgende Bilder:

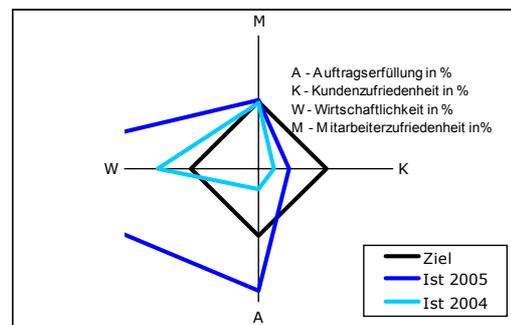


Abb. Zielerreichungsgrad beim Produkt „Behördenanfrage“

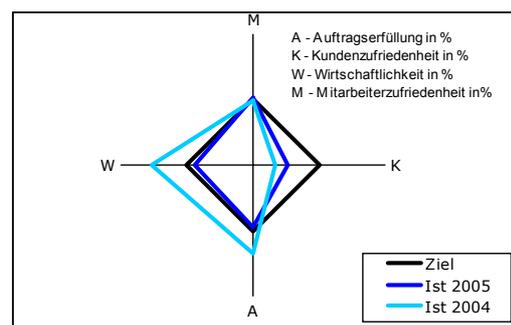
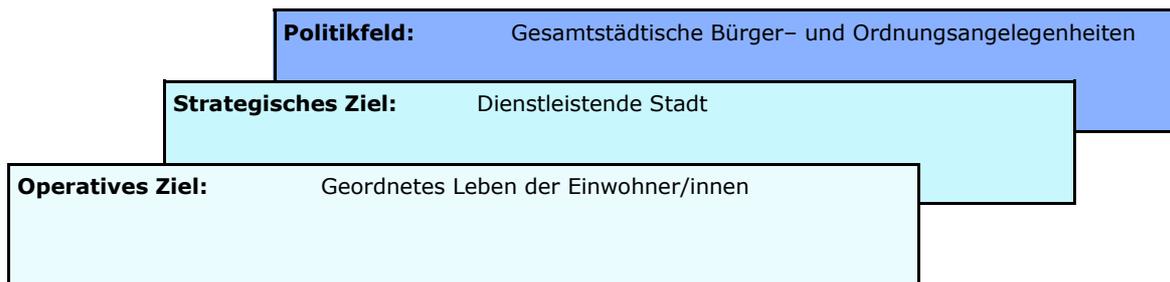


Abb. Zielerreichungsgrad beim Produkt „Manuelle Privatanfrage“

Es wird deutlich, dass die Ziele gegenüber 2004 insgesamt besser erreicht werden konnten. Die Grafiken zeigen aber auch, dass es noch immer große Defizite in der Zielerfüllung gibt, insbesondere aus Sicht der Kundinnen- und Kundenzufriedenheit.



Das Management der Abteilung II konnte gegen die sich abzeichnenden Defizite in den mengen- und kundenwirksamen Auskunftserzeugnissen wegen der tatsächlichen Rahmenbedingungen nicht wirksam gegensteuern. Die vorgezogenen Wahlen zum Bundestag am 18. September 2005 machten bereits im 3. Quartal eine Schwerpunktsetzung zum Produkt "Einpflegen von Änderungsdaten in das Melderegister" notwendig, das vom gleichen Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterkreis wie die Erteilung von Auskünften bearbeitet wird.

Mit dem Betrieb der neuen Meldesoftware (Meso) seit dem 4. Oktober 2005 wurde ein ca. 30 Jahre altes Verfahren Einwohnerwesen abgelöst, vorgesehene Schnittstellen zu automatisierten Verfahren konnten 2005 aber noch nicht realisiert werden. Das Gesetzgebungsverfahren, das insbesondere Firmen in die Lage versetzt -in einem engen gesetzlichen Rahmen- automatisiert Daten abzufragen, ist 2005 noch nicht beendet worden.

Der zum Jahresbeginn fortgesetzte Personalabbau und die Verkürzung der Arbeitszeit der in diesem Bereich mit einem Anteil von 50 % tätigen Angestellten ließen Gegensteuerungsmaßnahmen nicht effizient wirken. Zur Unterstützung aus dem Zentralen Stellenpool angeforderte Personalüberhangkräfte mussten leider kurz nach der Einarbeitungszeit -wegen anderweitiger Verwendung zur Wahlvorbereitung- die Abteilung wieder verlassen.

Auskünfte aus dem Melderegister stiegen kontinuierlich gegenüber dem Vorjahr an. Veränderungen in der Auskunftsbearbeitung sind hier dringend notwendig und müssen sich an dem technisch Machbaren und Nachgefragten orientieren. Behörden fragten zwar zunehmend elektronisch ihre Auskunftsdaten ab, bei der generellen Steigerung der Auskunftsbegehren war dieser Effekt aber nicht ausreichend.

Auch die Anzahl der automatisierten Auskünfte an Private muss gegenüber den manuell zu bearbeitenden Auskünften an Bedeutung zunehmen. Im Fokus des LABO steht, die Auskünfte so an die anfragenden Kundinnen und Kunden zu geben, dass diese dort ohne Medienbruch weiterverwertet werden können. Dies ist z.z. noch immer nicht der Fall.

Die Abteilung II beteiligt sich weiterhin an einem von der Europäischen Union mit dem Projekt RISER (Registry Information Service on European Residents) geförderten internationalen Weg zur innovativen Kundenbedienungsleistung. Das Projekt RISER hat zum Ziel, einen transeuropäischen Internetdienst für Zugriffe auf lokale bzw. nationale Melderegister zu entwickeln.

Geordnetes Leben der Einwohner/innen

Die Abteilung Einwohnerwesen erbringt neben den Auskunftserzeugnissen eine wesentliche Kundendienstleistung im ordnungspolitischen Sinn zentral für Berlin.

Nach dem Gesetz über den Aufenthalt, die Erwerbstätigkeit und die Integration von Ausländern im Bundesgebiet (Aufenthaltsgesetz-AufentG vom 1. Januar 2005) ist jede Person, die einen visapflichtigen ausländischen Gast zu Besuchszwecken einlädt, verpflichtet, gegenüber dem LABO eine „Verpflichtungserklärung“ abzugeben. Mit ihr wird die Erstattung sämtlicher öffentlicher Mittel im Versorgungsfall oder für die Durchsetzung der Ausreise des Gastes erklärt.

Das LABO berät die einladenden Kundinnen und Kunden und prüft deren Bonität. Sollten die Besucherinnen und Besucher während ihres Aufenthaltes dem Land Berlin oder sonstigen öffentlichen Stellen Kosten verursachen, z.B. durch einen Krankenhausaufenthalt, wird anhand einer Datei ermittelt, wer zum Unterhalt verpflichtet ist.

In der Zielvereinbarung wurde explizit kein Erfolgsindikator zur Zieldimension Auftrags-erfüllung vereinbart. Als wesentlicher Indikator wird deshalb die Menge der eingegangenen Verpflichtungserklärungen gewertet. Im Vordergrund der Leistungserbringung des Produktes zur Einladung visapflichtiger Gäste steht die Gewährleistung einer kundenfreundlichen Bedienung.

Politikfeld: Gesamtstädtische Bürger- und Ordnungsangelegenheiten

Strategisches Ziel: Dienstleistende Stadt

Operatives Ziel: Geordnetes Leben der Einwohner/innen

Produkt: Verpflichtungserklärung



Entwicklungen zum Produkt "Verpflichtungserklärung"

Das Produkt "Verpflichtungserklärungen nach §§ 66–68 AufentG" entwickelt sich seit Jahren leicht rückläufig, wird aber zahlreich nachgefragt.

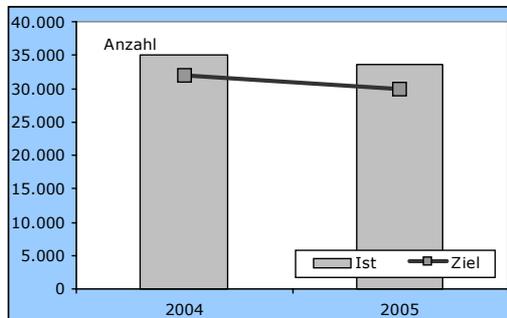


Abb. Mengenentwicklung des Produkts im Jahresvergleich

Der 2004 zwar ambitionierte aber nicht erreichte Zielwert von höchstens 30 Minuten durchschnittlicher Wartezeit für die Abgabe einer Verpflichtungserklärung wurde in der Zielvereinbarung für das Jahr 2005 auf 45 Minuten als zu realisierendes Ziel verändert. Das Management der Abteilung setzte ganzjährig schwerpunktmäßig -der saisonalen Nachfrage angepasst- Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Kundinnen- und Kundenbedienung ein und unterschritt mit einer durchschnittlichen Wartezeit von 20 Minuten das für 2005 gesetzte Ziel in erheblichem Maße.

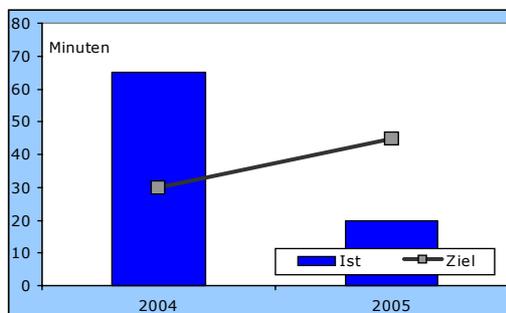


Abb. Durchschnittliche Wartezeiten im Jahresvergleich

Die geringe durchschnittliche Wartezeit führte

dazu, dass die Terminvereinbarungen von 45 % im Vorjahr auf 37 % zurückgegangen sind.

Die Stückkosten blieben 2005 unter dem Zielwert, überstiegen aber leicht den vereinbarten Höchstwert des Vorjahres.

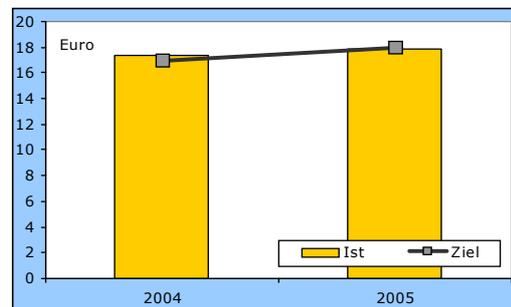


Abb. Durchschnittliche Stückkosten im Jahresvergleich

Der Erfolg in der Kundinnen- und Kundenorientierung ging zu Lasten der Wirtschaftlichkeit. Dies spiegelt sich in den Stückkosten wider. Bei einem leichten Rückgang der Anzahl der Verpflichtungserklärungen (Minus rd. 1.400) setzte das Management die gleichen personellen Ressourcen wie im Vorjahr ein.

Der Zielwert der Gesundheitsquote wurde im Geschäftsjahr erstmals erreicht und deutlich überschritten.

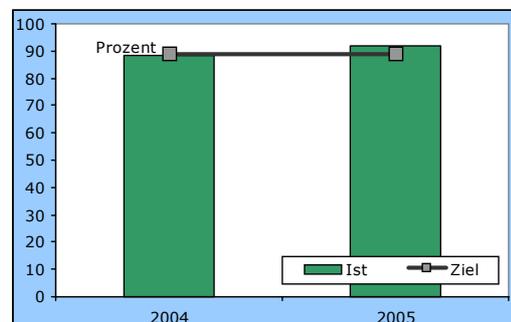
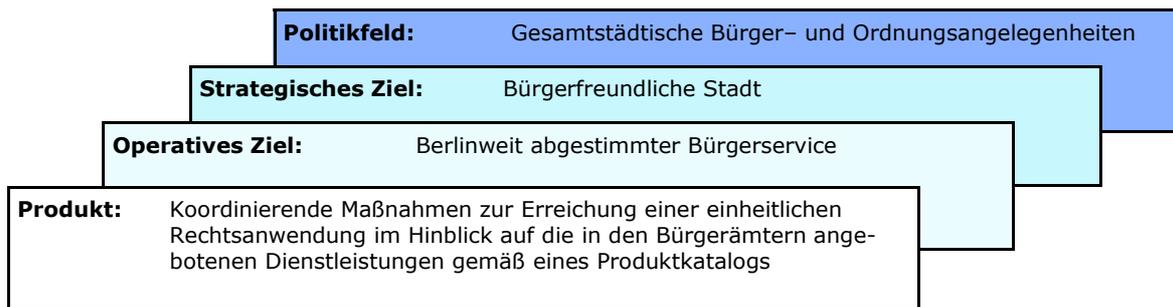


Abb. Durchschnittliche Gesundheitsquote im Jahresvergleich

Hier haben die gezielten Aktivitäten des Gesundheitsmanagements gewirkt. Die gesund-



heitsbedingt geringere Ausfallquote von Arbeitszeit hat u.a. auch zu der hervorragenden Bilanz der Kundinnen- und Kundenzufriedenheit beigetragen.

Zusammenfassung und Fazit

Die zusammenfassende Sicht auf die Zieldimensionen ergibt in der Darstellungsform der Balanced Scorecard folgendes Bild:

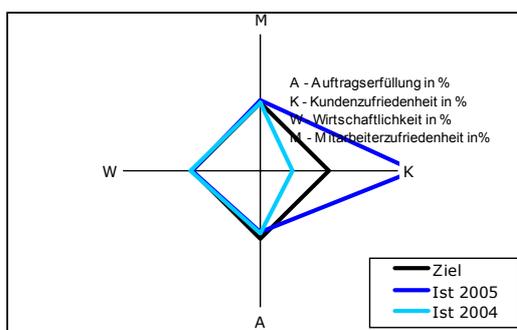


Abb. Zielerreichungsgrad "Verpflichtungserklärungen" im Jahresvergleich

Die Zieldimensionen zum Produkt „Verpflichtungserklärungen“ wurden im nachgefragten Umfang (Auftragserfüllung) zu einem geringfügig unterschrittenen Stückkostenwert (Wirtschaftlichkeit) bei positiver Bilanz der Gesundheitsquote (Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterzufriedenheit) erfüllt. Die Unterschreitung des Zielwertes im Bereich der Kundinnen- und Kundenorientierung im Jahr 2004 hat das Management veranlasst, insbesondere bei dieser Zieldimension gegenzusteuern. Maßnahmen, wie Schulungen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und eine flexible Personaleinsatzplanung haben hier dazu beigetragen, die Wartezeiten maßgeblich senken zu können.

Berlinweit abgestimmter Bürgerservice

Das Abgeordnetenhaus von Berlin, der Rat der Bürgermeister und die Öffentlichkeit erwarten einen berlinweit abgestimmten Bürgerservice der 61 Bürgerämter der Berliner Bezirke und des LABO. Die Abteilung Einwohnerwesen erbringt mit ihrer Leitstelle einen koordinierenden Beitrag zum nachstehenden Produkt. Im Rahmen der gesetzlichen und politischen Vorgaben initiiert und moderiert die Leitstelle als zentraler Ansprechpartner die Abstimmungsprozesse und Projekte der Bürgerämter zur Vereinheitlichung der zahlreichen Dienstleistungsangebote.

Entwicklung zum Produkt

„Koordinierende Maßnahmen zur Erreichung einer einheitlichen Rechtsanwendung im Hinblick auf die in den Bürgerämtern angebotenen Dienstleistungen gemäß eines Produktkatalogs“

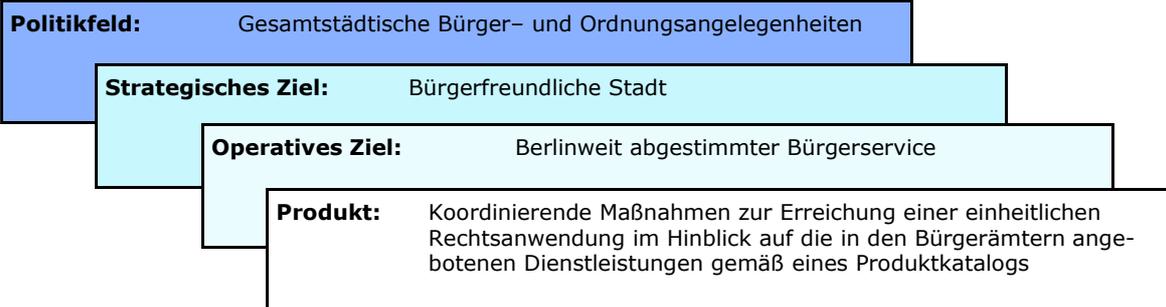
Hierzu wurde im Geschäftsjahr schwerpunktmäßig die erste Phase des Projektes „Kundenmonitoringsystem der Berliner Bürgerämter“ abgeschlossen. Die Leitstelle der Abteilung Einwohnerwesen hatte dazu die Projektleitung.

In diesem Projekt wurden unter externer Moderation sowie unter der Mitwirkung der Senatsverwaltungen für Inneres und Finanzen die Bürgerämter in den 12 Berliner Bezirken durch umfangreiche Befragungen zu ihren Leistungen bzw. ihren Angeboten im Hinblick auf die Zielerreichung (Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit, Wirtschaftlichkeit sowie Qualität) bewertet.

In der Gesamtbewertung der aus rd. 13.000 Kundeninterviews und rd. 600 Mitarbeiterbefragungen gewonnenen Ergebnisse zeigt sich folgendes Bild:

Die Berliner Bürgerämter werden insgesamt zu 77 % positiv bewertet. Auf einer Skala von 1 = „sehr zufrieden“ bis 5 = „sehr unzufrieden“ erhielten einzelne Servicemerkmale die Bewertung von

- 1,67 zur Bearbeitungszeit,
- 2,06 zum Leistungsangebot,
- 2,29 zur Erreichbarkeit,
- 2,09 zur Öffnungszeit,
- 2,22 zur Wartezeit.



Die Öffnungszeiten und Wartezeiten sind zentrale Ansatzpunkte für Verbesserungen und werden von den Befragten sehr differenziert beurteilt. Beispielsweise geben rund 11 % der Befragten eine Wartezeit von zwei Stunden und länger an; die Möglichkeit von Terminvereinbarungen ist nur wenigen Bürgerinnen und Bürgern bekannt und wird deshalb kaum genutzt. Der Bedarf zusätzlicher Öffnungszeiten weist große Spannbreiten auf. Die Erweiterung der Öffnungszeiten bis 19.00 Uhr erhält dabei die breiteste Zustimmung.

Die erste Projektphase wurde mit der 1. Fachtagung der Berliner Bürgerämter am 26. Oktober 2005 im Rathaus Schöneberg abgeschlossen. Unter Teilnahme von mehr als 50 % der in den Bürgerämtern Beschäftigten, Bezirksbürgermeisterinnen und Bezirksbürgermeistern sowie Bezirksstadträten und Führungskräften für Bürgerdienste aus 23 Großstädten wurden die bisherigen Ergebnisse präsentiert, Workshops sowie diverse Fachforen durchgeführt.

Der Abschlussbericht „Aufbau eines Monitoringsystems „Effizienz und Effektivität“ Berliner Bürgerämter“, ist in der Reihe Speyerer Forschungsbericht 244 veröffentlicht.

Die Fortführung des Projektes für die Jahre 2006-2008 ist geplant. Für diese zweite Phase bestätigte der Rat der Bürgermeister folgende Schwerpunkte:

- Realisierung einer bedarfsorientierten und landeseinheitlichen Erweiterung des Dienstleistungsangebotes,
- Realisierung der bedarfsorientierten Anpassung von Öffnungszeiten,
- Erarbeitung und Anwendung weiterer definierter Qualitätsindikatoren und Qualitätsstandards,
- Qualifizierung des Monitoringsystems zu einem Managementinformationssystem,
- Vorbereitung und Durchführung eines zweiten Monitorings der Berliner Bürgerämter.

Den Projektabschluss dieser Phase wird eine zweite Fachtagung im Jahr 2008 bilden. Die Leitstelle wird erneut die Projektleitung übernehmen.

Politikfeld: Gesamtstädtische Bürger- und Ordnungsangelegenheiten

Strategisches Ziel: Mobile Stadt



Abteilung III - Kraftfahrzeugwesen

Mobilität ist ein Grundrecht und ein zentrales Element unserer Gesellschaft. Die Abteilung III -Kraftfahrzeugwesen- unterstützt die Wahrnehmung grundlegender Rechte zur Mobilität.

Hierzu gehört der Anspruch der Bürgerinnen und Bürger, dass ausschließlich betriebssichere Kraftfahrzeuge für den Straßenverkehr zugelassen werden und dass der Personenkreis, der diese Fahrzeuge führen darf, auch dafür geeignet ist und aktuelle Fahrerlaubnisdokumente besitzt.

Die Kundinnen und Kunden erwarten in diesem vielschichtigen Spannungsverhältnis zwischen Individualanspruch und Gewährleisten der öffentlichen Sicherheit und Ordnung im Einzelfall ein ausgewogenes und transparentes Verwaltungshandeln.

Die Abteilung III - Kraftfahrzeugwesen - des LABO leistet ihren Beitrag zur Erfüllung des strategisches Zieles "Mobile Stadt".

Das strategische Ziel wird durch die operativen Ziele

- Technisch und versicherungsrechtlich einwandfreier Kfz-Bestand,
- Geeignete Fahrerlaubnis- und Konzessionsinhaber/innen im Straßenverkehr

konkretisiert.

Ausgewählte Grundzahlen

	Ist 2002	Ist 2003	Ist 2004	Ist 2005
Kraftfahrzeugbestand	1.557.267	1.547.052	1.534.530	1.541.347
Zugelassene Kraftfahrzeuge	1.358.902	1.349.336	1.333.719	1.327.160
Stillgelegte Kraftfahrzeuge	198.365	197.716	200.811	214.187
Fahrzeugzulassungsangelegenheiten	418.642	428.740	422.991	413.532
Neuzulassungen	96.725	102.039	104.416	102.738
Fahrzeugabmeldungsangelegenheiten	404.615	389.080	398.930	382.229
Kraftfahrzeugumschreibungen	155.310	166.353	149.834	138.495
Angelegenheiten zur Überwachung der Halterpflichten	366.387	352.219	330.397	298.837
Zahl der Fahrerlaubnisinhaber	-	2.253.151	2.294.300	2.333.278
Zahl der Führerscheinstellungen	75.375	68.524	59.009	55.006
Fahrtenbuchanordnungen	3.208	3.649	3.602	4.483
Ausstellung digitaler Speicherkarten (Neue Aufgabe ab 2005)				287
Fahrlehrer- und Fahrschulangelegenheiten (Neue Aufgabe ab 2005)				38.263

Politikfeld: Gesamtstädtische Bürger- und Ordnungsangelegenheiten

Strategisches Ziel: Mobile Stadt



Zur Erledigung ihrer Aufgaben verfügte die Abteilung III über folgende Ressourcen:

Ressourcen des Leistungs- und Verantwortungszentrums	Ist 2002	Ist 2003	Ist 2004	Ist 2005
Anzahl der Stellen lt. Haushaltsplan	512	485	484	481
Anteil der Frauen an allen Beschäftigten	78 %	79%	79 %	75 %
Durchschnittsalter der Beschäftigten in Jahren	45	45	46	46
Zahl der Führungskräfte davon Anteil der Frauen	Nicht erhoben	Nicht erhoben	32 56 %	30 57 %
Einnahmen in €	21.419.417	20.197.628	21.923.369	23.353.083
Ausgaben in €	22.155.726	20.797.980	20.980.282	22.353.347
Saldo in €	-736.308	-600.353	943.087	999.736

Strukturdaten aus der Kostenrechnung

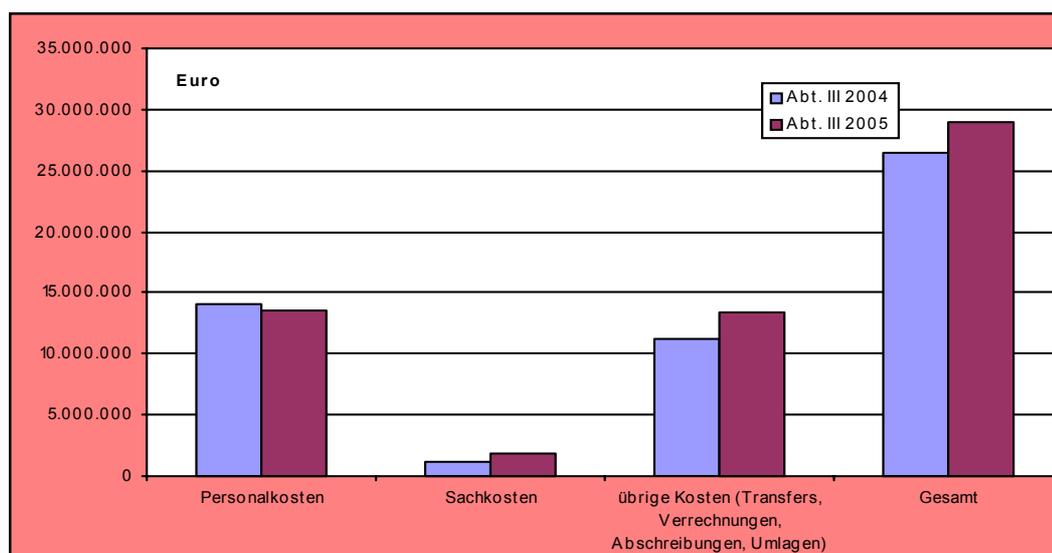


Abb. 1. Kosten der Abteilung im Jahresvergleich



Technisch und versicherungsrechtlich einwandfreier Kfz-Bestand

Die Fahrzeugzulassung steht bei der Erfüllung des operativen Ziels "technisch und versicherungsrechtlich einwandfreier Kfz-Bestand" insbesondere im Fokus der Öffentlichkeit, da diese Dienstleistung von den meisten Einwohnerinnen und Einwohnern beansprucht wird.

Die Zulassung eines Kraftfahrzeuges ist nur in den Zulassungsstellen möglich. Zulassungsdienste können beauftragt werden, den Behördenbesuch zu übernehmen. Fahrzeugabmeldungen erfolgen mehrheitlich in den Bürgerämtern der Bezirke.

Die Verfolgung von Ordnungswidrigkeiten wird über Back-Office-Prozesse der Behörde gesteuert.

Die Kfz-Zulassungsbehörde beteiligte sich –neben 13 weiteren Zulassungsstellen- auch 2005 an einem bundesweiten, von der KGSt zum Thema „Kfz-Zulassung“ durchgeführten Vergleichsring für Großstädte ab einer Einwohnerzahl von 200.000 Personen. Es wurden der Balanced Scorecard–bezogene Grundzahlen erhoben und Kennzahlen entwickelt. Die Ergebnisse einer im April durchgeführten Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterbefragung sowie einer Kundeninnen- und Kundenbefragung im Juni 2005 unterstützen die Steuerungsaktivitäten des Managements.

Ab dem 4. Oktober 2005 setzte die Zulassungsbehörde die bundesweite EU-Harmonisierung der Fahrzeugpapiere um. Für die Ausstellung der neuen EU-einheitlichen Fahrzeugdokumente Teil I (Fahrzeugschein) und Teil II (Fahrzeugbrief) wurde ein den neuen Anforderungen angepasstes IT-Fachverfahren - das „Zulassungswesen Expert (ZWEExpert)“ - entwickelt und zeitgleich eingeführt.

Entwicklungen zum Produkt „Kfz-Zulassung“

Die Tatsache, dass Berlin Zulassungen an zwei zentral gesteuerten Standorten betreibt, zeigt die erhebliche Nachfrage zum Produkt.

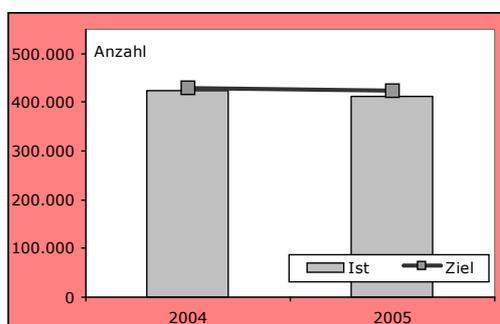


Abb. Mengenentwicklung des Produkts im Jahresvergleich

Die in der Zielvereinbarung 2005 vereinbarten Bearbeitungsmengen wurden geringfügig unterschritten, was Auswirkungen auf die Entwicklung der Gebühreinnahmen hatte.

Der Erfolgsindikator für die Auftragserfüllung lautet: "Anteil der Fehlermeldungen an den Datenübermittlungen an das Kraftfahrtbundesamt (KBA)". Die in der Zulassungsbehörde erhobenen Kraftfahrzeugzulassungsdaten werden an das zentrale Kraftfahrzeugregister übermittelt; sie unterliegen dort der Qualitätssicherung. Die Fehlerquote unterliegt einem interkommunalen Leistungsvergleich. Der Zielwert orientiert sich am Bundesdurchschnitt.

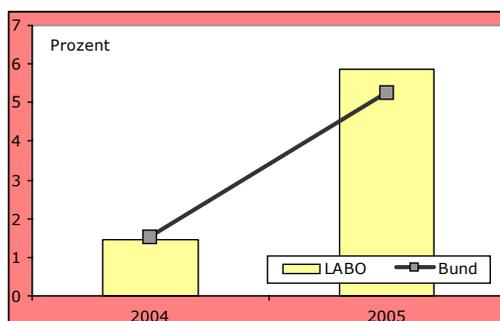


Abb. Entwicklung der Fehlerquote des Produkts im Jahresvergleich

Politikfeld: Gesamtstädtische Bürger- und Ordnungsangelegenheiten

Strategisches Ziel: Mobile Stadt

Operatives Ziel: Technisch und versicherungsrechtlich einwandfreier Kfz-Bestand

Produkt: Kfz-Zulassung



Im Jahr 2005 sind bundesweit die Qualitätskriterien zur Wertermittlung geändert worden. Nach der Einführung und dem Abgleich völlig neuer Datenstrukturen sind beim KBA und bundesweit vermehrt Probleme entstanden, die sich im verfehlten Zielwert niederschlugen. Gegensteuerungsmaßnahmen und Fehleranalysen zu den technischen Abläufen lassen eine Tendenzwende in 2006 erwarten.

Der wesentliche Indikator für die Kundinnen- und Kundenzufriedenheit ist die durchschnittliche Wartezeit je Besuch. Die Wartezeiten stehen seit Jahren im Fokus des Managements. Der Trend der Vorjahre zu sinkenden Wartezeiten setzte sich auch in 2005 fort. Der vereinbarte Zielwert wurde nochmals unterschritten!

Die Anstrengungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, niedrige Wartezeiten zu konsolidieren, wurden u.a. durch ein motivierendes Team-Benchmarking unterstützt. Darüber hinaus wurde eine Analyse zu den Publikumsströmen durchgeführt und daraufhin ein Hinweis auf Zeiten mit geringerer Publikumsnachfrage in das Internet eingestellt.

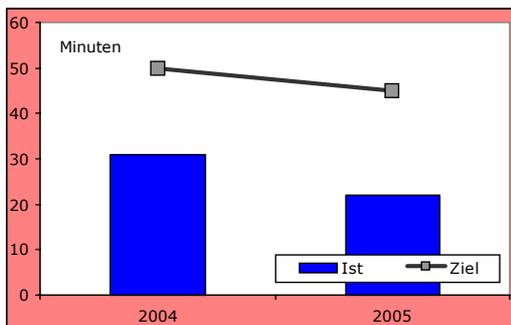


Abb. Durchschnittliche Wartezeit im Jahresvergleich

Der erreichte Wert von durchschnittlich 22 Minuten stellt aus Sicht der Behörde das Optimum dar, da der gleiche Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterkreis auch Back-office-Aufgaben zu verrichten hat. Die Erledigung dieser Aufgaben ist für die Erreichung der Ziele auf operativer Ebene eine wesentliche Voraussetzung.

Die Stückkosten des Produkts überschritten den vereinbarten Höchstwert.

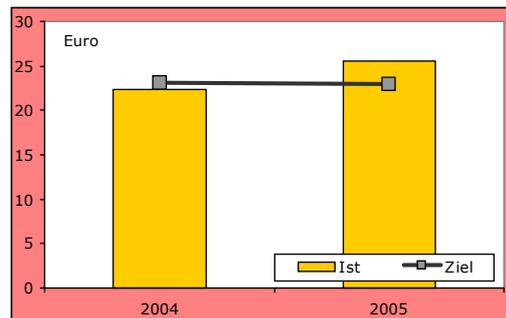


Abb. Durchschnittliche Stückkosten im Jahresvergleich

Die Steigerung der Stückkosten lag zum einen im erhöhten Sachkostenbedarf durch die Umstellung der Fahrzeugpapiere und in der Einführung des neuen Verfahrens ZWExpert begründet. Zum anderen wurden in der Kostenrechnung erstmalig die Transferkosten (Abführungen an den Bund) vollständig berücksichtigt.

Die Gesundheitsquote zur Messung der Mitarbeiter- und Mitarbeiterinnenzufriedenheit entwickelte sich positiv und übertraf den Zielwert. Die Aktivitäten zum Gesundheitsmanagement zeigten Erfolg.



Abb. Durchschnittliche Gesundheitsquote im Jahresvergleich



Zusammenfassung und Fazit

Die zusammenfassende Sicht auf die Zieldimensionen ergibt in der Darstellungsform der Balanced Scorecard folgendes Bild:

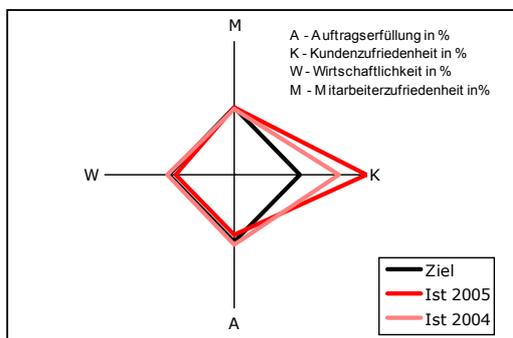


Abb. Zielerreichungsgrad des Produkts "Kfz-Zulassung"

Die Zieldimension Kundinnen- und Kundenzufriedenheit ist am stärksten ausgeprägt. Auch die Zieldimension Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterzufriedenheit liegt positiv über dem Zielwert. Im Fokus des Managements steht, dass sich die maximal gemessene Wartezeit zunehmend dem Wert der durchschnittlichen Wartezeit nähert. Die Aktivitäten des Gesundheitsmanagements zeigen mit der Überschreitung des Zielwertes ebenfalls eine erfreuliche Wirkung.

Zur grafischen Darstellung der Zieldimension Auftragserfüllung wurde ein Zielerreichungsgrad von 90 % zugrunde gelegt. Dieses Ergebnis kann vom absoluten Wert her wegen der Umstellung der Qualitätskriterien und des technischen Verfahrens nicht mit dem Ergebnis des Vorjahres verglichen werden. Es sind erhebliche Kommunikationsprobleme im Datenverbund mit dem KBA aufgetreten, die insgesamt zu einer negativen Anpassung des Zielwertes führten. Nach der bundesweiten Fehleranalyse wird in 2006 eine Rückkehr zu der bekannten guten Qualität erwartet.

Die Zieldimension Wirtschaftlichkeit ist im Jahresverlauf nicht erreicht worden. Die Mengenentwicklung zum Produkt Fahrzeugzulassung verläuft leicht rückläufig. Die Steigerung der Stückkosten ist aber ursächlich darauf zurückzuführen, dass in 2005 erstmals die Kos-

ten des Produkts unter Berücksichtigung von Transferkosten und zunehmenden Verrechnungen anderer Verwaltungen abgebildet werden.

Geeignete Fahrerlaubnis- und Konzessionsinhaber/innen

Das Spektrum dieses operativen Zieles umfasst verschiedene Produkte, von der Erteilung der Fahrerlaubnis oder die Ausstellung eines Ersatzführerscheines über Maßnahmenanordnungen bis zum Entziehen von unterschiedlichen Fahrerlaubnissen. Darüber hinaus sollen die Fahrerlaubnisinhaberinnen und Fahrerlaubnisinhaber mit den vom Gesetzgeber geforderten EU-einheitlichen Führerscheinen ausgestattet werden. Mit dem Zuständigkeitsneuregelungsgesetz vom 9. Dezember 2004 wechselten aus dem Geschäftsbereich der Senatsverwaltung für Stadtentwicklung die Aufgaben zu Güterkraftverkehrs- und Gefahrgutangelegenheiten, Bearbeitung von Speicherkarten-Anträgen, Fahrlehrer- und Fahrschulangelegenheiten und Bus-Konzessionen in das LABO.

Kundenwirksam und steuerungsrelevant ist aus dieser Produktgruppe die Führerscheinumstellung.

Entwicklungen zum Produkt „Führerscheinumstellung“

Die Zielsetzung, sämtliche Fahrerlaubnisdokumente umzustellen, beinhaltet bereits mit der Mengenvorgabe die Aufgabenerfüllung. Der Zielwert hierzu wurde nicht erreicht.

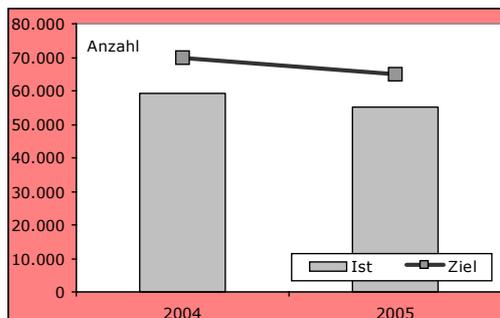


Abb. Mengenentwicklung des Produkts im Jahresvergleich



Die Dauer von der Antragstellung bis zur abgeschlossenen Bearbeitung wurde als Indikator zur Messung der Kundinnen- und Kundenzufriedenheit gewählt. Die Bearbeitungszeit ist für die Kundinnen und Kunden in der Regel nicht zeitkritisch, da sie während der Umstellungszeit ihre vorhandenen Führerscheine behalten. Trotzdem ist es Ziel der Behörde, die Umstellungszeit so kurz wie möglich zu halten. Der Zielwert wurde im Geschäftsjahr eingehalten.

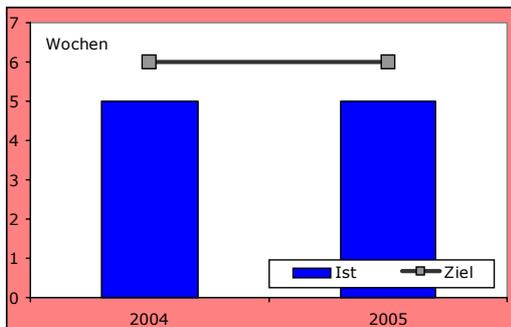


Abb. Bearbeitungsdauer im Jahresvergleich

Die Zieldimension Wirtschaftlichkeit wurde nicht erfüllt. Es ist aber zu berücksichtigen, dass im Berichtszeitraum die Kriterien für die Kostenzuordnung verändert wurden und damit mehr Kosten in das Produkt einfließen.

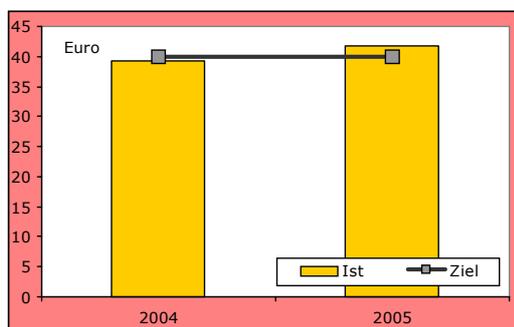


Abb. Vergleich der Stückkosten im Jahresvergleich

Die verabredeten Ziele zur Gesundheitsquote sind -ebenso wie im Vorjahr- nicht erreicht worden. Die Managementbemühungen zeigen

aber erste Erfolge, die Gesundheitsquote hat sich deutlich gegenüber dem Vorjahr verbessert.

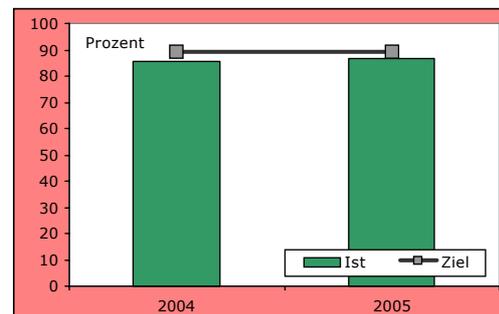


Abb. Durchschnittliche Gesundheitsquote im Jahresvergleich

Zusammenfassung und Fazit

Die zusammenfassende Sicht auf die Zieldimensionen ergibt folgendes Bild:

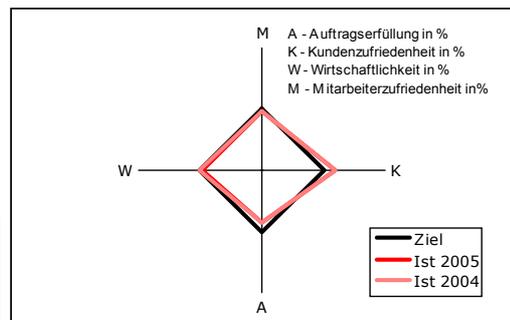


Abb. Zielerreichungsgrad zum Produkt „Führerscheinumstellung“

Auch wenn die Ziele nicht in jedem Fall erreicht werden konnten, zeigt die Balanced Scorecard, dass die Abweichungen zu den Zielwerten nicht wesentlich sind. Die Nachfrage zu diesem Produkt entwickelt sich seit Jahren rückläufig, sie ist nicht wesentlich durch Marketingmaßnahmen der Behörde beeinflussbar. Diese Entwicklung liegt im Bundestrend.

Die Wirtschaftlichkeit ist wegen der zurückgehenden Mengen im Fokus der Personaleinsatzplanung und des Personalkostencontrollings.

Politikfeld: Gesamtstädtische Bürger- und Ordnungsangelegenheiten

Strategisches Ziel: Integrative Stadt



Abteilung IV - Ausländerbehörde

Die Abteilung IV -Ausländerbehörde- des Landesamtes für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten leistet ihren Beitrag zu dem strategischen Ziel, Berlin als "Integrative Stadt" erlebbar zu machen.

Berlin ist die einwohnerreichste Stadt Deutschlands und eine multikulturelle Metropole mit einem hohen Anteil an ausländischen Einwohnerinnen und Einwohnern. Die Ausländerbehörde in Berlin ist die größte in der Bundesrepublik Deutschland und zugleich die zentrale Servicebehörde Berlins für Zuwandernde.

Die Ausländerbehörde berät und betreut ihre Kundinnen und Kunden aktiv mit dem Ziel, deren Rechtsstatus schnellstmöglich zu klären und die daraus folgenden Maßnahmen zu ergreifen. Angesichts einer komplexen Rechtslage ergibt sich für das Fallmanagement in der Ausländerbehörde eine große Prüfungstiefe und ein hohes Maß an Beratungsintensität.

Im Geschäftsjahr 2005 setzte die Ausländerbehörde Veränderungsbedarfe aus dem Gesamtprozess der interkulturellen Öffnung um. Zudem führte sie im IV. Quartal das neue IT-Fachverfahren „AusReg2“ erfolgreich ein.

Ihren Beitrag zur strategischen Zielstellung leistet die Ausländerbehörde in den operativen Zielfeldern

- Geregelter Aufenthalt der Ausländerinnen und Ausländer, die sich zur Erwerbstätigkeit, zur Ausbildung, aus humanitären, politischen oder familiären Gründen in Berlin aufhalten und
- Beendigung des unrechtmäßigen Aufenthaltes.

Ausgewählte Grundzahlen

	Ist 2002	Ist 2003	Ist 2004	Ist 2005
Zahl der gemeldeten Ausländer/innen	442.581	449.009	450.913	465.307
Vorsprachen, Entscheidungen, Stellen und Bearbeiten von Anfragen in Aufenthaltsangelegenheiten von Ausländern aus nicht EU-Staaten*	97.352	96.545	66.956	--
Vorsprachen, Entscheidungen, Stellen und Bearbeiten von Anfragen in Aufenthaltsangelegenheiten von Staatsangehörigen der EU, EFTA*	13.625	12.917	7.173	--
Anzahl der Vorsprachen in allen Aufenthaltsangelegenheiten*	--	--	--	80.672
Anzahl der Abschiebungen	3.347	2.631	1.981	1.425

* Mit dem neuen Zuwanderungsgesetz wurden 2005 die beiden ehemaligen Produkte Aufenthaltsangelegenheiten von Ausländern aus nicht EU-Staaten und von Staatsangehörigen der EU, EFTA in sechs neu strukturierte Aufenthalts-Produkte überführt.

Politikfeld: Gesamtstädtische Bürger- und Ordnungsangelegenheiten

Strategisches Ziel: Integrative Stadt



Zur Erledigung ihrer Aufgaben verfügte die Ausländerbehörde über folgende Ressourcen:

Ressourcen des Leistungs- und Verantwortungszentrums	Ist 2002	Ist 2003	Ist 2004	Ist 2005
Anzahl der Stellen lt. Haushaltsplan	331	317	299	285
Anteil der Frauen an allen Beschäftigten	71 %	71 %	69 %	65 %
Durchschnittsalter der Beschäftigten in Jahren	44	45	45	46
Zahl der Führungskräfte davon Anteil der Frauen	Nicht erhoben	Nicht erhoben	24 46 %	20 35 %
Einnahmen in €	1.976.823	1.966.758	1.623.147	1.862.596
Ausgaben in €	13.494.890	13.697.026	16.691.240	15.310.758
Saldo in €	-11.518.067	-11.730.269	-15.068.092	-13.448.162

Strukturdaten aus der Kostenrechnung

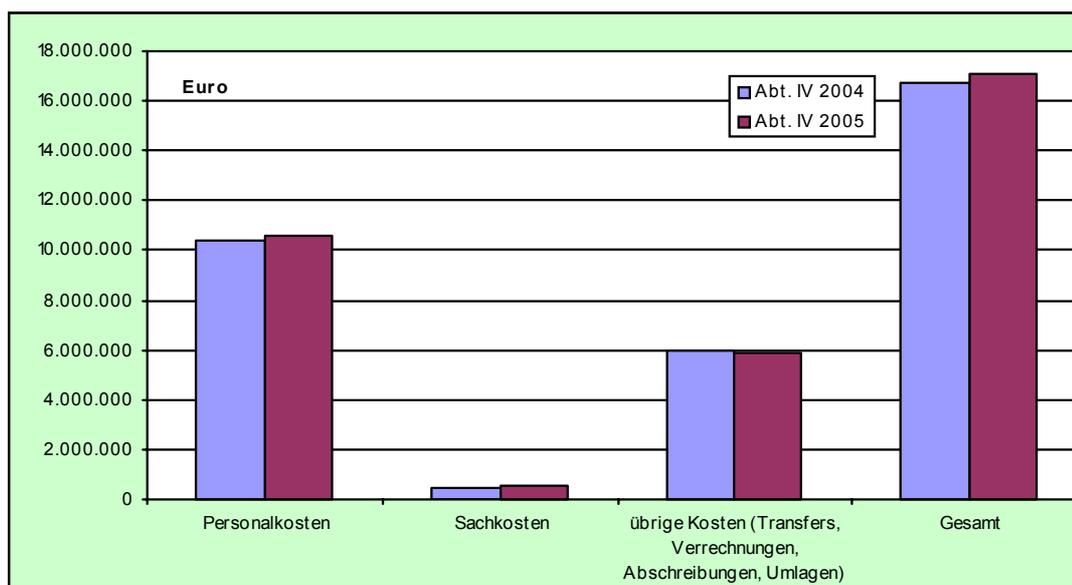
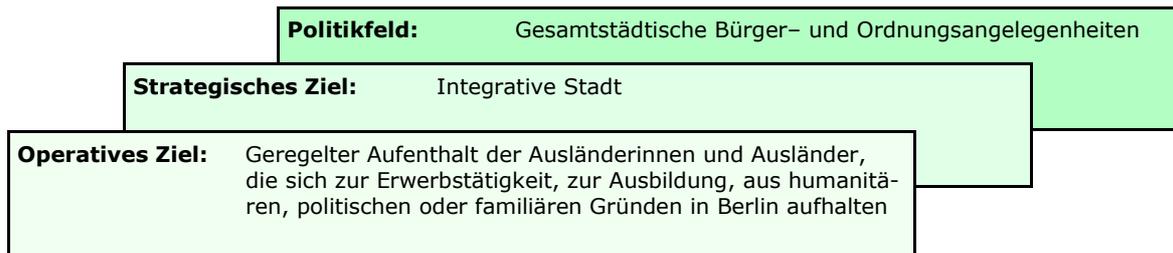


Abb. Kosten der Abteilung im Jahresvergleich



Geregelter Aufenthalt der Ausländer/innen, die sich zur Erwerbstätigkeit, zur Ausbildung, aus humanitären, politischen oder familiären Gründen in Berlin aufhalten

Mit dem am 1. Januar 2005 in Kraft getretenen Zuwanderungsgesetz wurde eine neue rechtliche Grundlage dafür geschaffen, Zuwanderung unter Berücksichtigung der Aufnahme- und Integrationsfähigkeit sowie der wirtschaftlichen und arbeitsmarktpolitischen Interessen und der humanitären Verpflichtungen der Bundesrepublik Deutschland zu steuern und zu begrenzen. Erstmals wird ein Grundangebot zur Förderung der Integration für alle rechtmäßig auf Dauer zuwandernden Personen vorgesehen.

Die näheren Betrachtungen in diesem Bericht bleiben weitgehend auf der operativen Zielebene, weil in der Ausländerbehörde größtenteils nur hier Zielwerte vereinbart wurden, nicht aber zu den einzelnen Produkten.

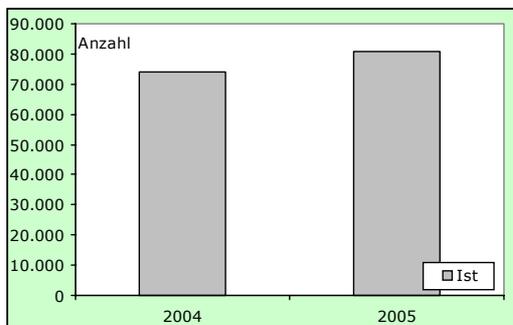


Abb. Anzahl der Entscheidungen zu allen Produkten des operativen Ziels im Jahresvergleich

Zum Qualitätsanspruch der Ausländerbehörde zählt es, rechtssichere Entscheidungen zu treffen. Ein Indikator der Auftragserfüllung lautet: "Anteil der erfolgreichen vorläufigen Rechtsschutzverfahren an allen vorläufigen Rechtsschutzverfahren gegen aufenthaltsrechtliche Entscheidungen".

Dieser Wert sollte 5 % nicht überschreiten. Das Ziel wurde im Geschäftsjahr erreicht.

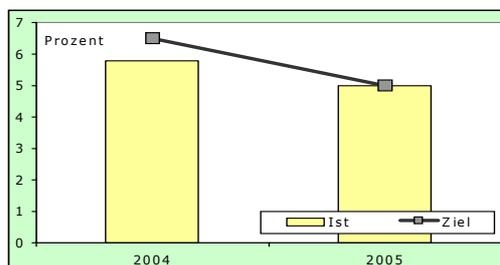


Abb. Erfolgreiche Rechtsschutzverfahren zu allen Produkten im Jahresvergleich

Die Produkte zum ersten operativen Ziel der Abteilung wurden -zumeist der sich verändernden Rechtslage folgend- sowohl in der Leistungsbeschreibung als auch in den Bezugsgrößen verändert. Dadurch sind Jahresvergleiche zu Mengen und Stückkosten dieser Produkte nicht möglich.

Darüber hinaus sind steuerungsrelevante Indikatoren zur Ermittlung der Kundinnen- und Kundenorientierung erstmals eingeführt worden. U.a. ist der Anteil der abschließend bearbeiteten Vorgänge in der Infostelle an allen Kontakten in der Infostelle mit 38,7 % doppelt so hoch wie der angestrebte Zielwert von 20 %.

Der publikumsrelevante Indikator zur durchschnittlichen Wartezeit in der Infostelle von weniger als 20 Minuten (gemessen in einer Woche je Quartal) erreichte mit 25 Minuten nicht den Zielwert.

Dagegen wurde der neu eingeführte Indikator „Anzahl der Veranstaltungen mit Externen“ (z.B. Hochschulen, Botschaften, Migrantenvereinigungen) um das Dreifache überschritten.

Politikfeld: Gesamtstädtische Bürger- und Ordnungsangelegenheiten

Strategisches Ziel: Integrative Stadt

Operatives Ziel: Geregelter Aufenthalt der Ausländerinnen und Ausländer, die sich zur Erwerbstätigkeit, zur Ausbildung, aus humanitären, politischen oder familiären Gründen in Berlin aufhalten



Im Gegensatz zu anderen Produkten des LABO wurden für die Stückkosten keine Ziele vereinbart. Ein verabredeter Kostendeckungsgrad von mindestens 10 % für alle Produkte dieses operativen Zielfeldes ist mit 11,1 % überschritten worden.

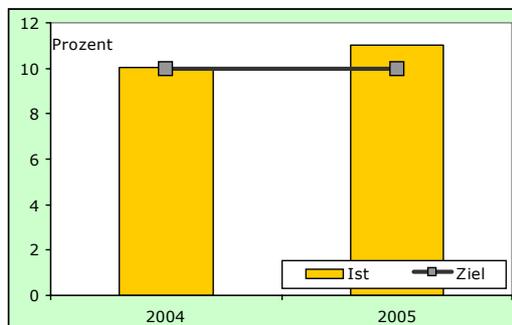


Abb. Durchschnittlicher Kostendeckungsgrad zu allen Produkten im Jahresvergleich

Die Gesundheitsquote der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die in diesem operativen Zielfeld tätig sind, unterschritt mit 87,4 % den angestrebten Zielwert von 91 %.

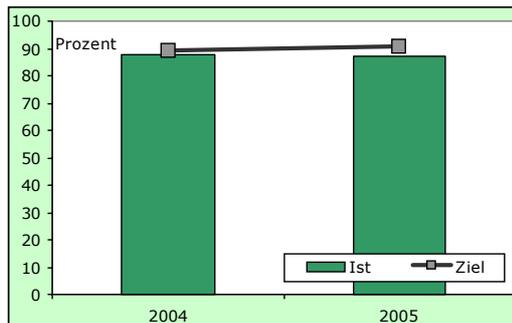


Abb. Durchschnittliche Gesundheitsquote im Jahresvergleich

Eine Verbesserung der Gesundheitsquote wird durch bereits begonnene Gegensteuerungsmaßnahmen in 2006 erwartet.

Zusammenfassung und Fazit

Die zusammenfassende Sicht auf die Zieldimensionen ergibt in der Darstellungsform der Balanced Scorecard folgendes Bild:

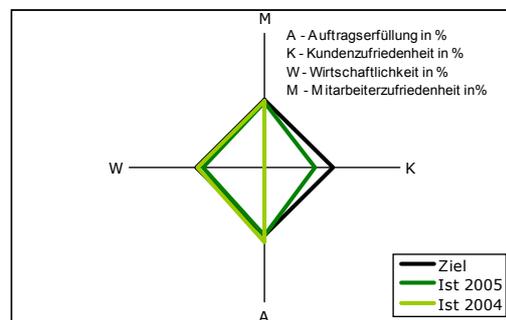
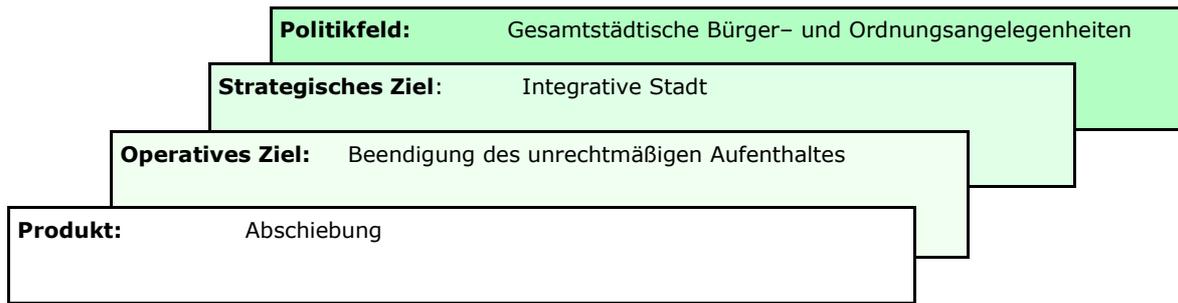


Abb. Zielerreichungsgrad im operativen Zielfeld insgesamt

Die Ausländerbehörde befindet sich in einem Umstrukturierungsprozess, der das Geschäftsjahr in erheblichem Maße kennzeichnete und die Ausländerbehörde auch im Folgejahr prägen wird.

Im Ergebnis ist es bereits gelungen den Kundenservice zu verbessern. Die Wartezeiten erreichen die Zielwerte jedoch noch nicht vollständig.

Im Fokus des Managements ist es weiterhin, den Kundinnen- und Kundenservice zu verbessern, Geschäftsprozesse zu optimieren, Verwaltungshandeln zu vereinheitlichen und die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu erhöhen. Dieser Prozess stellt neben der Umsetzung des neuen Zuwanderungsrechtes höchste Anforderungen an alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.



Beendigung des unrechtmäßigen Aufenthaltes

Soweit einem weiteren Aufenthalt die gesetzliche Grundlage fehlt, hat die Ausländerbehörde die Ausreisepflicht durchzusetzen. Die entsprechenden Leistungen der Behörde werden durch das Produkt „Abschiebung“ abgebildet. Auch dieses Produkt unterliegt den Kriterien der Balanced Scorecard, einschließlich der Dimension Kundenzufriedenheit.

Kunde ist hier die Gesellschaft mit ihren Erwartungen an die Umsetzung geltenden Rechts. Betroffen sind aber auch die Ausländerinnen und Ausländer, deren Aufenthalt beendet wird und die ein für sie transparentes Verfahren erwarten.

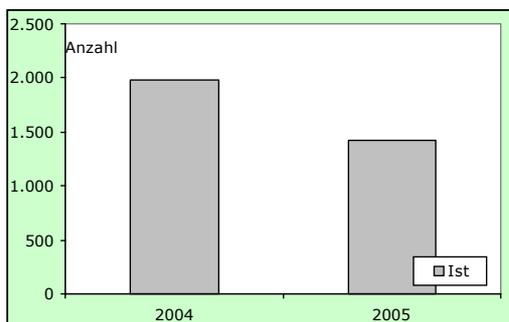


Abb. Anzahl der Abschiebungen im Jahresvergleich

Voraussetzung einer Abschiebung ist u.a., dass die abzuschiebenden Personen im Besitz eines Passes bzw. Passersatzes sind. Im Geschäftsjahr 2005 wurde zur Auftragserfüllung der Indikator „Anteil der beschafften Pässe an der Gesamtzahl der angeforderten Pässe in %“ eingeführt.

Im Geschäftsjahr wurde der Zielwert überschritten.

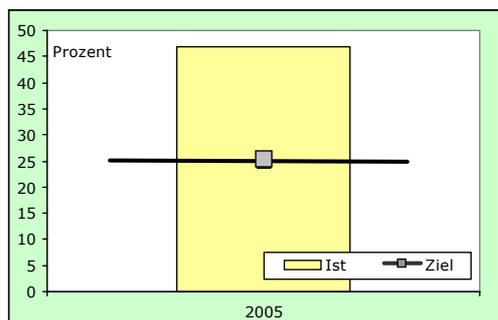


Abb. Anzahl der beschafften Pässe im Geschäftsjahr

Eine Maßnahme zur Durchsetzung der Abschiebungsanordnung ist die Abschiebungshaft. Der Eingriff in das Freiheitsrecht des Einzelnen ist den Gerichten vorbehalten. Die Ausländerbehörde begründet die Rechtmäßigkeit ihres Verhaltens. Als Indikator zur Zieldimension Kundinnen- und Kundenzufriedenheit wird deshalb der Anteil der Bestätigungen des zuständigen Amtsgerichts Schöneberg an den beantragten Haftanordnungen herangezogen. Dieser Wert lag in 2005 bei 88,9 %. Der Zielwert von 90 % im Jahresdurchschnitt wurde nur minimal verfehlt.

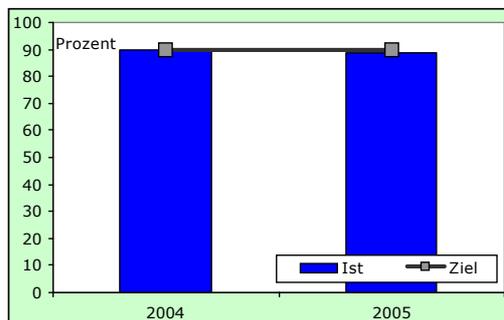
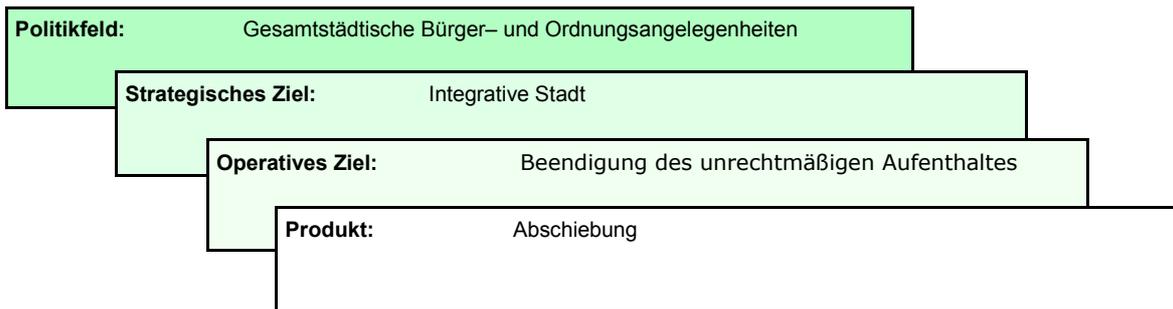


Abb. Bestätigte Haftanordnungen (in %) im Jahresvergleich



Die Tätigkeit zur Durchsetzung der Ausreisepflicht ist eng u.a. mit dem Ausschöpfen des Rechtsweges, Anmeldungen zur Erörterung in der Härtefallkommission und weltpolitischen Ereignissen verknüpft. Der Geschäftsprozess ist nicht planbar und standardisierungsfähig. Zielwerte zur Wirtschaftlichkeit sind deshalb nicht in einer Zielvereinbarung definierbar. Gleichwohl müssen auch hier die Kosten betrachtet werden. 2005 ist die Zahl der Abschiebungen gesunken. Die Aufwände für eingeleitete oder aus den genannten Gründen nicht weiterzufolgende Abschiebungen sind gegenwärtig in der Kostenerhebung nicht getrennt abbildbar.

Die durchschnittlichen Kosten für eine Abschiebung erhöhten sich von 1.490 € in 2004 auf 2.233 € in 2005.

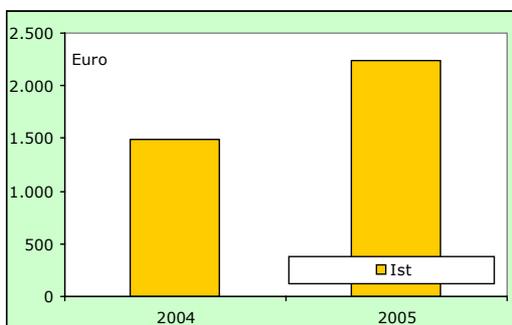


Abb. Durchschnittliche Kosten pro durchgeführte Abschiebung im Jahresvergleich

Die Ausländerbehörde erzielte durch eingeforderte Rückerstattungen von Abschiebungskosten eine Steigerung des Kostendeckungsgrades von 1,89 % in 2004 auf 7,17 % in diesem Produkt.

Die Gesundheitsquote überschritt mit 94,8 % den anvisierten Zielwert von 91 % und bestätigte die positive Entwicklung des Vorjahres.

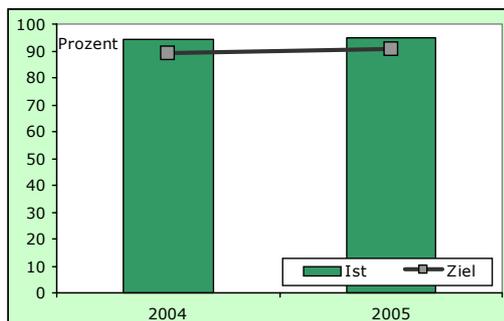


Abb. Gesundheitsquote zum Produkt Abschiebung im Jahresvergleich

Zusammenfassung und Fazit

Die zusammenfassende Sicht auf die Zieldimensionen ergibt in der Darstellungsform der Balanced Scorecard folgendes Bild:

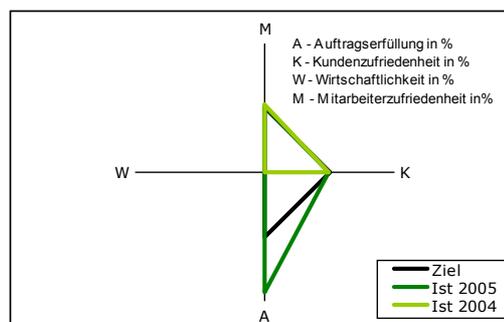


Abb. Zielerreichungsgrad des Produkts Abschiebung

Die Darstellungsform berücksichtigt, dass für dieses Produkt keine Zielwerte zur Wirtschaftlichkeit definiert wurden.

Die Tätigkeit in diesem operativen Zielfeld erfordert eine hohe Sensibilität, die die Ausländerbehörde beweist.

Die Fokussierung auf die Rechtssicherheit des Handelns beweist sich insbesondere in den Zieldimensionen Auftragserfüllung und Kundinnen- und Kundenzufriedenheit.

Strategisches Ziel: Lernende Organisation

Operative Ziele: Qualitätsverbessernde Impulse von Kunden/innen und Mitarbeiter/innen und flexibel agierende Organisation



Organisationsentwicklung

Das LABO leistete seinen Beitrag zur strategischen Zielstellung „Lernende Organisation“. Als operative Ziele in diesem Zielfeld sind definiert:

- Qualitätsverbessernde Impulse von Kunden/innen und Mitarbeiter/innen und
- Flexibel agierende Organisation.

Das klassische Ideen-/Qualitätsvorschlagsmanagement spielte wie schon im Vorjahr in der bekannten Form nur noch eine untergeordnete Rolle. Die Lernfähigkeit der Organisation und die tatsächlich stattfindenden Veränderungsprozesse zeigen sich insbesondere in den durchgeführten Projekten. Von dort gehen die wesentlichen Impulse für Veränderungen aus.

Im LABO Berlin werden in den Abteilungen Einwohnerwesen, Kraftfahrzeugwesen und in der Ausländerbehörde schon seit Jahren IT-Anwendungen zur Unterstützung der Sachbearbeitung eingesetzt. Diese (Fach-)Verfahren mussten teils wegen technischer Veralterung und teils wegen gesetzlicher Änderungen beträchtlich verändert bzw. ersetzt werden. Die Umsetzung erfolgte in IT-Projekten.

Es handelte sich im Einzelnen um

- das IT- Projekt „Einwohnerwesen (EWW/Meso)“,
- das IT- Projekt Zulassungswesen „ZWEExpert“ anlässlich der EU-Harmonisierung der Fahrzeugpapiere,
- das IT- Projekt „Ausländerregister Aus-Reg2“.

Dabei wurde deutlich, dass jeweils die zentrale Infrastrukturkomponente einen wesentlichen Teil der Projektarbeit in Anspruch nahm. Daraus entstand die Idee, alle Fachverfahren des LABO Berlin auf einer zentralen Infrastruktur, einem Serververbund (Cluster) im Hochsicherheitsrechenzentrum (HSRZ) des IT- Dienstleistungszentrums Berlin (ITDZ) betreiben zu lassen. Mit der gemeinsamen Cluster-Nutzung sollten Ausfälle oder Belastungsspitzen leichter aufgefangen werden. Hieraus entwickelte sich das IT-Infrastruktur-Projekt „**Har**monisierung der der IT- (Fach-) **Ver**fahren (HarVe)“.

Das Projekt „HarVe“

Das Projekt HarVe war ein reines Organisationsprojekt mit dem Ziel, die neuen Verfahren in den Abteilungen auf einer gemeinsamen Serverplattform beim zentralen IT-Dienstleister wirtschaftlicher, sicherer und in einer vereinheitlichten Umgebung betreiben und weitere Fachverfahren integrieren zu können. Das LABO bündelte und standardisierte seine Anforderungen gegenüber dem ITDZ und sorgte somit für schlankere Administrationsprozesse. Der Weg, dass sich verschiedene Fachverfahren gemeinsam Serverressourcen teilen, ist ein zukunftsweisender Weg in der Konsolidierung der IT-Ausgaben.

Das LABO und seine Partner haben mit der termingerechten Einführung der neuen Technik zum 4. Oktober 2005 eine hervorragende Basis für den zukunftsicheren Betrieb der Verfahren für Berlin geschaffen.

Mit einem gemeinsam betriebenen IT-Cluster ist die Wirtschaftlichkeit sichergestellt, da nunmehr drei Fachverfahren und ein baugleiches Testsystem nahezu zu den Kosten betrieben werden, die vorher ein Fachverfahren allein verursacht hat.

Das Projekt „Meso“

Am 4. Oktober 2005 wurde in Berlin erfolgreich ein modernes Melde-, Pass- und Ausweisverfahren unter der Federführung des LABO eingeführt. Das neue Programm Meso -**Meldes**oftware- wurde in 61 Bürgerämtern Berlins, im LABO sowie in Teilbereichen der Polizei für insgesamt 1.300 Nutzer eingeführt und löste damit das 30 Jahre alte Verfahren EWW ab. Um dies zu ermöglichen, wurden rd. 277 Mio. Einzelinformationen vom alten System nach Meso migriert.

Die Software Meso beinhaltet u.a. das Melderegister, das Pass- und Ausweisregister, das Lohnsteuerregister mit der Urliste zur Ausstellung und Änderung von Lohnsteuerkarten und die Führung von Wählerverzeichnissen. Meso liefert aus dem Melderegister an insgesamt 84 andere Behörden oder Organisationen (u.a. an die Finanzämter, die Rentenversicherungsträger, die Bezirksämter, die Polizei, die Gerichte, die Kirchen, das Statistische Landesamt und die Gebühreneinzugszentrale) Informationen im Rahmen der rechtlichen

Strategisches Ziel: Lernende Organisation

Operative Ziele: Qualitätsverbessernde Impulse von Kunden/innen und Mitarbeiter/innen und flexibel agierende Organisation



Normen.

Vor der Meso-Einführung mussten ca. 1.000 Nutzer in den Bezirken, in Teilbereichen der Polizei und im LABO mit der Anwendung vertraut gemacht werden.

Für die von der Softwareeinführung betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wurde eine Intranet-Homepage aufgebaut und darin regelmäßig über den aktuellen Stand des Projektes informiert. Dazu gehörten Informationen über Ansprechpartner, Fortschrittsanzeiger, Konzepte, Downloadbereiche für Softwareupdates, Server Downtimes und sonstige aktuelle Themen.

Die Umstellung auf den Meso-Betrieb erfolgte an einem Wochenende, ohne dass die Behörden wegen der Softwareumstellung schließen mussten.

Ab dem Zeitpunkt der Inbetriebnahme wurde zur Sicherstellung des reibungslosen Betriebes in den Berliner Bürgerämtern und den Dienststellen des LABO eine Hotline mit bis zu 8 Mitarbeitern eingerichtet. Die Hotline erteilte Hilfestellung bei Anwenderproblemen, nahm technische Fehlermeldungen entgegen und beantwortete Fachfragen während der Öffnungszeiten der von der Verfahrensumstellung betroffenen Dienststellen.

Neben der Einführung von Meso wurden im Rahmen des Projektes auch Leistungsverbesserungen für Bürgerinnen und Bürger aber auch für Unternehmen und Behörden geschaffen. Hierzu gehört u.a. die Einführung des digitalen Antragsverfahrens für Pässe und Ausweise (DIGANT) zum 14. Dezember 2005. DIGANT ermöglicht eine schnellere Ausstellung von Personaldokumenten und die Ausstellung von Expresspässen sowie die digitale Speicherung von Fotos und Unterschriften der Antragsteller.

Des Weiteren wurden im Jahr 2005 die Vorbereitungen dafür getroffen, dass ab 1. Januar 2006 - wie gesetzlich gefordert - vorläufige Ausweise, Reisepässe und Kinderpässe maschinenlesbar erstellt werden können. Damit wird einer höheren Fälschungssicherheit Rechnung getragen.

Das Projekt „AusReg2“

Die Aufgabenstellung für das Projekt beschränkte sich nicht auf IT-spezifische Aspekte. Dem politischen Leitgedanken der Zuwanderung und Integration folgend, musste die

Ausländerbehörde ihre Kompetenzen neu ausrichten und stärken. Das Zielszenario betrachtete die politische Entwicklung und die bereits absehbaren Rahmenbedingungen und leitete daraus die Veränderungen in den Geschäftsprozessen ab. Auf dieser Grundlage wurden die Anforderungen an die IT-Unterstützung skizziert. Es galt die künftige IT-Ausstattung der Ausländerbehörde für fast eine Million Datensätze und ca. 460.000 Ausländerakten mit Unterstützung des ITDZ zu entwickeln.

Mit der Einführung des Verfahrens im November 2005 wurden alle typischen Standardaufgaben zur Durchführung des aktuellen Ausländerrechts abgedeckt und auch im nötigen Detail unterstützt. Quer zu den fachspezifischen Funktionen decken u.a. Grunddatenpflege, Terminverwaltung, programmierte Textverarbeitung, Aktenverwaltung und ein Suchverfahren allgemeine Anforderungen der Sachbearbeitung ab. Erzeugte Schreiben können - als Vorstufe zur geplanten Einführung einer digitalen Akte - zum Personensatz gespeichert werden. Die Anwendung führt den Nachweis über die Verwendung nachweispflichtiger Dokumente. Um Änderungen an andere Anwendungen zu melden oder zu empfangen, existieren diverse Schnittstellen.

Das Projekt „ZWEExpert - EU-Harmonisierung“

Zum 1. Oktober 2005 wurden in der Bundesrepublik Deutschland neue Fahrzeugdokumente eingeführt.

Daraus resultierten zahlreiche Änderungen in der Fachanwendung des Zulassungswesens, da sich mit der Einführung der neuen Papiere auch die Anzahl und die Art der zu erhebenden Daten erheblich verändert hat. Darüber hinaus hat die Zulassungsbehörde Berlin als Pilotanwender seit dem 1. Oktober 2005 einen lesenden Zugriff auf die Daten des zentralen Fahrzeugregisters beim Kraftfahrt-Bundesamt in Flensburg eingerichtet. Damit wird die Erfassung der Daten von Fahrzeugen, die bisher nicht in Berlin zugelassen sind, beschleunigt und die Aktualität der Stammdaten, die durch das Kraftfahrt-Bundesamt bereitgestellt werden, erhöht.

Neben den Veränderungen der Fachanwendung wurden alle Beschäftigte der Zulassungsbehörde zur Anwendung der neuen Pro-

Strategisches Ziel: Lernende Organisation

Operative Ziele: Qualitätsverbessernde Impulse von Kunden/innen und Mitarbeiter/innen und flexibel agierende Organisation



gramme und Datenstrukturen geschult. Die Zulassungsbehörde Berlin ist damit für zukünftige Anforderungen (lesender und schreibender Zugriff auf das zentrale Fahrzeugregister, elektronische Versicherungsbestätigung) hervorragend gerüstet und wird auch wieder eine Pilotfunktion übernehmen.

Entwicklung der Vertriebswege

Wegen der immensen Anzahl von Kundenkontakten des LABO stehen vor allem die Kundenbedienungsprozesse im Fokus des Managements. Ausgehend von den Kundenerwartungen und -nachfragen sind die Kommunikationswege eng aufeinander abzustimmen. Die Vertriebswege sind:

- elektronische,
- telefonische,
- persönliche und
- schriftliche Kommunikation.

Elektronische Kommunikation

Der Internetauftritt des LABO war 2005 wie auch in den Vorjahren ein nachgefragtes Informationsangebot. Allerdings ist ein starker Rückgang im Bereich des Einwohnerwesens zu verzeichnen.

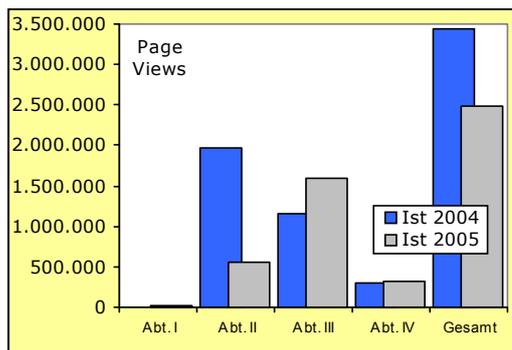


Abb. Internet-Nachfrage (Page Views)

Ursächlich für die rückläufigen Page Views in der Abteilung II war aber nicht das sinkende Interesse der Kundinnen und Kunden. Für die Informationen der Bürgerämter, die für Kundinnen und Kunden relevant sind, wurde ein neuer Internetmandant ausgewählt. Bei diesem werden die Besuche auf den Internetseiten nicht mehr ausgewertet.

Telefonische Kommunikation

Der begonnene systematische Aufbau von Call-Center-Strukturen im LABO wurde auch 2005 fortgesetzt. Im November 2005 wurde in der Abteilung Einwohnerwesen pilothaft mit dem Probelauf für das Berlin-Telefon begonnen. Das Berlin-Telefon bietet den Verwaltungskunden als erste Anlaufstelle unter einer zentralen Rufnummer konkrete Informationen zu allen Bereichen der Berliner Verwaltung (1. Level). Gezielte Fragen werden an dezentrale Call-Center in die Behörden vermittelt (2. Level). Telefonauskünfte im LABO werden durch insgesamt vier Call-Center erteilt. Sie sind ein wichtiges Instrument, um den persönlichen Besuch vorzubereiten und Sachbearbeiter von Standardanfragen zu entlasten.

Die Entlastung der Beschäftigten zeigt sich in der sog. Erstlösungsquote (Anteil der Anrufe, die am 2. Level abschließend beantwortet werden konnten in %).

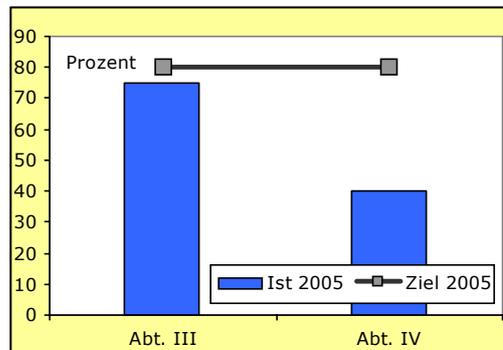


Abb. Erstlösungsquoten der Call-Center

Die Quoten der beiden Abteilungen weisen keinen einheitlichen Stand auf, der Zielwert lag jeweils bei 80 %. Während die Call-Center der Abteilung III 75 % der eingehenden Anrufe abschließend bearbeiten konnten, gelang dies in der Abteilung IV nur zu 40 %. Die Ursache lag vor allem darin, dass die Kundinnen und Kunden der Ausländerbehörde häufig über das Call-Center einen Termin zu vereinbaren wünschten, was telefonisch im Geschäftsjahr nicht möglich war. Für 2006 ist geplant, dass auch vom Call-Center aus Termine vereinbart werden können.

Strategisches Ziel:

Hohe Mitarbeiter/innenzufriedenheit und Chancengleichheit der Geschlechter"

Operative Ziele:gesunde, leistungsfähige Mitarbeiter/innen
und
lern- und wirkungsorientierte Führungskräfte**Personalmanagement**

Das LABO ist für die erfolgreiche Erbringung seiner Dienstleistungen für seine Kundinnen und Kunden in erster Linie auf die Motivation und Leistungsbereitschaft seiner Beschäftigten angewiesen. Daher hat auch im Geschäftsjahr 2005 das strategische Ziel "Hohe Mitarbeiter/innenzufriedenheit und Chancengleichheit der Geschlechter" nichts von seiner Bedeutung für die Arbeit des LABO eingebüßt. Die Anstrengungen im Personalmanagement waren dabei auf die Zielerreichung der aus dem strategischen Ziel abgeleiteten operativen Ziele:

- gesunde, leistungsfähige Mitarbeiter/innen,
- motivierte Beschäftigte,
- beruflich und individuell - zugunsten der Modernisierung der Verwaltung - weiterentwickelte Beschäftigte,
- lern- und wirkungsorientierte Führungskräfte

ausgerichtet.

Gesunde, leistungsfähige Mitarbeiter/innen, lern- und wirkungsorientierte Führungskräfte

Das Personalvolumen des LABO war in der Folge von massiven organisatorischen Veränderungen (Aufgabenzugänge bei den Abteilungen und Aufgabenabgabe im zentralen Service) sowie in Umsetzung der Vorgaben zum Stellenabbau mehrfach von Veränderungen betroffen. Im Ergebnis hat sich der Stellenbestand gegenüber dem Vorjahr insgesamt leicht (um 1,2 %) erhöht.

Bei dem nunmehr erweiterten Aufgabenspektrum blieben dem Amt nur wenige Möglichkeiten, die durch Einsparvorgaben erzeugte Personalreduzierung in verträglichem Maße auszugleichen. Dazu hat das LABO einerseits bei der internen Verteilung und Umsetzung der Vorgaben Prioritäten gesetzt, die die Entwicklungsprozesse der einzelnen Bereiche entsprechend berücksichtigen. So blieb die Abteilung Ausländerangelegenheiten von Personaleinsparungen ausgenommen, um den dortigen Veränderungsprozess zu ihrer strategi-

schen Neuausrichtung wirksam zu unterstützen.

Zum Anderen wurde das Gesundheitsmanagement und seine motivationsfördernde, leistungserhaltende Seite zu einem Hauptthema der Führung und Steuerung im Amt, um mit Hilfe dieser Wirkung einen Teil des Personalabbaus zu kompensieren.

Die im Jahr 2004 begonnene Neuausrichtung des Gesundheitsmanagements, die besonders die sozial ausgeprägten Faktoren in den Vordergrund stellt, wurde im Jahr 2005 konsequent fortgeführt. Im Zentrum dieses Prozesses einer gesundheitsorientierten Führung agierten die Führungskräfte als originäre Gesundheitsmanager. Sie nahmen insbesondere durch aktives kommunikatives Verhalten Einfluss auf das „Klima“ am Arbeitsplatz, aber auch auf Gesundheitsbewusstsein und -prävention ihrer Beschäftigten. Als Grundvoraussetzung für einen erfolgreichen Prozess erwies sich die Erkenntnis, dass Führungsaufgaben, die aus dem Gesundheitsmanagement heraus erwachsen, nicht von der täglichen Führungsarbeit zu trennen sind, sondern dass diese vielmehr die Wahrnehmung von Führung auf einen weiteren konkreten Inhalt ausrichten.

Für die Umsetzung musste bei den Beteiligten entsprechende Akzeptanz erreicht werden. Deshalb wurden mit allen Führungskräften der verschiedenen Managementebenen Workshops mit dem Ziel durchgeführt, geeignete verhältnisorientierte Maßnahmen im Gesundheitsmanagement zu eruiieren. Es wurde sehr bald deutlich, dass die Einführung eines weiteren stark reglementierten und ausschließlich auf die Gesundheit orientierten Instrumentariums (z.B. Fehlzeitengespräche) nicht sinnvoll ist. Vielmehr ging es darum, die bereits vorhandenen Instrumente des Personalmanagements (z. B. Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiter/Vorgesetztengespräche – MAVG) auch hierfür zu nutzen und ihre Anwendung insgesamt zu intensivieren.

Schlussfolgernd daraus wurde vereinbart, diese Instrumente nunmehr auf allen Führungsebenen des Amtes gezielt für die Belange des Gesundheitsmanagements einzusetzen. Unter anderem wurden so „Willkommensgespräche“ im LABO eingeführt und Gesundheitsförde-

Strategisches Ziel: Hohe Mitarbeiter/innenzufriedenheit und Chancengleichheit der Geschlechter"

Operative Ziele: Motivierte, beruflich und individuell weiterentwickelte Beschäftigte



rung und -unterstützung in den MAVG fest etabliert. Die Nutzung dieser Führungsinstrumente hat sich damit insgesamt gegenüber dem Vorjahr verbessert.

Um die Nachhaltigkeit zu stärken, wurde das Controlling intensiviert. Die Erfahrungen hieraus flossen in das aktuelle Konzept zur Neuausrichtung des Gesundheitsmanagements im LABO ein. Darüber hinaus wurden bewährte, auf Gesundheitsprävention ausgerichtete Maßnahmen, wie mobile Massage und Rückenschule, weitergeführt und hausinterne Kurse zum Stressabbau und zur Stressbewältigung angeboten.

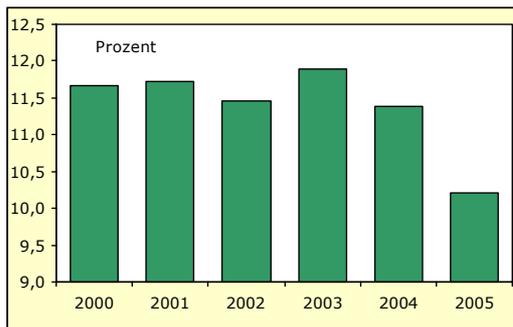


Abb. Entwicklung der Krankenrate

Im Ergebnis des so gestalteten und gesteuerten Prozesses wurde das angestrebte Ziel, im Geschäftsjahr eine Gesundheitsquote von 90 % zu erreichen, mit 89,9 % nahezu erreicht. Die Gesundheitsquote lag dabei 1,3 Prozentpunkte höher als im Jahr 2004. Von der Krankenrate her gesehen wurde der niedrigste Stand seit Beginn der statistischen Erhebungen im Jahr 2000 erreicht. Dem LABO ist es seitdem gelungen, die krankheitsbedingten Fehlzeiten um mehr als 10 % bzw. mehr als 5.000 Personentage zu reduzieren! Vor diesem Hintergrund wird die erreichte Gesundheitsquote als Erfolg angesehen.

Motivierte, beruflich und individuell weiterentwickelte Beschäftigte

Die zielgerichtete Qualifizierung der Beschäftigten war auch im Geschäftsjahr 2005 ein Schwerpunkt der Personalentwicklung. Die Angebote des internen (LABO) wie auch des

zentralen (VAK) Fortbildungsprogramms fanden im LABO eine rege Nachfrage und gute Beteiligung. Auf sehr viele Nachfragen zu einzelnen internen Angeboten wurde mit einer Überschreitung der Teilnehmerkapazitäten bzw. durch Kurswiederholungen reagiert. Die Anzahl der zu Fortbildungszwecken genutzten Tage stieg gegenüber dem Vorjahr merklich an.

Ausgewählte Indikatoren	Ist 2004	Ist 2005	Ziel 2005
Durchschnittliche Anzahl an jährlichen Fortbildungen je Beschäftigtem	0,85	1,2	1,0
Durchschnittliche Anzahl an Fortbildungstagen im Jahr je Beschäftigtem	1,8	2,6	1,0
Realisierungsgrad der angebotenen Fortbildungsveranstaltungen	76 %	95 %	90 %
Auslastungsgrad der Teilnehmerplätze an internen Fortbildungsveranstaltungen	76 %	91 %	80 %

Für einzelne Zielgruppen des Amtes wurde der auf einen längeren Zeitraum angesetzte Prozess zur Teamentwicklung fortgesetzt. Hier wurde kritisch Rückschau gehalten, Standorte bestimmt und neue Ziele vereinbart. Auch den Bedarfen anderer Gruppen wurde Rechnung getragen, indem systematisch nach Problemlösungen gesucht oder bestimmte Verhaltensweisen trainiert wurden. Insgesamt wurden für rd. 20 % der Beschäftigten des LABO 15 solcher bedarfsorientierten Gruppenmaßnahmen mit einem Zeitvolumen von 43 Personentagen durchgeführt. Das Amt beteiligte sich mit seinen Haushaltsmitteln zu rd. 45 % an den Kosten für die Veranstaltungen, die überwiegend in Zusammenarbeit mit der VAK stattfanden.

Bei näherer Betrachtung der Fortbildungskennzahlen fällt auf, dass die Zahl der Beschäftigten, die diese Maßnahmen in Anspruch genommen haben, sich weiter verringert hat. Nur noch rund 40 % des Personals haben im Geschäftsjahr an Fortbildungen teilgenommen, 12 Prozentpunkte weniger als im Vorjahr. Dieser Personenkreis hat einen hohen Lernwillen, der durch mehrfache Fortbil-

Strategische Ziele: Modernes Facilitymanagement und Effizienter Ressourcenverbrauch

Operatives Ziel: Zeitgemäße Arbeitsplätze für die Mitarbeiter/innen



dingsteilnahmen zum Ausdruck kommt. Der zweite, größere Teil der Beschäftigten blieb solchen Veranstaltungen fern. Hier einen Rückschluss auf eine grundsätzlich abnehmende Lernbereitschaft zu ziehen, greift jedoch zu kurz. Gleichrangig neben diesen klassischen Fortbildungen kamen in 2005 weitere, zugleich effektive Lernmethoden zur Anwendung. Dazu zählten hauptsächlich die Mitarbeit in Projekten, in außerfachlichen oder überbehördlichen Arbeitsgruppen, in denen die Beteiligten ihre fachlichen und außerfachlichen Kompetenzen weiterentwickeln konnten. Darin waren rd. 10 % des Personals involviert.

Des Weiteren wurden fachliche Schulungen so organisiert und durchgeführt, dass sie sehr zeitnah und in angemessenem Umfang zum Lernerfolg führten. Solche Maßnahmen dienten gleichermaßen der Qualifizierung, fanden bei den Beteiligten Akzeptanz und förderten den angestrebten Wissenstransfer. Diese Art der Qualifizierung fand überwiegend in der Ausländerbehörde statt.

Es ist erforderlich das berufsbegleitende Lernen des Personals im Fokus zu behalten und zu steuern.

Facilitymanagement

Abgeleitet aus der strategischen Zielstellung "Modernes Facilitymanagement" waren die Aktivitäten in diesem Bereich darauf ausgerichtet, das operative Ziel der sauberen Erscheinung der Bürodienstgebäude sowie der ergonomischen Arbeitsbedingungen und zeitgemäßen Arbeitsmittel für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu erreichen. Das LABO hatte auch 2005 den Großteil seiner Dienstgebäude bei der landesweit zuständigen Berliner Immobilienmanagement GmbH (BIM) angemietet. Davon ausgenommen waren nur zwei Dienstgebäude, die sich noch in der Verwaltung der Polizei befinden. Es zeigt sich, dass der Flächenverbrauch pro Beschäftigten lt. IPV (Integrierte Personalverwaltung) gestiegen ist. Der Zielwert von 11 qm wurde auch unter zusätzlicher Berücksichtigung von Überhangkräften und Auszubildenden nicht erreicht. Die Ursachen hierfür lagen u.a. darin, dass die Entschädigungsbehörde als neue Abteilung hinzugekommen ist,

Raumzuschnitte den Anforderungen an moderne Büroarbeitsplätze nicht gerecht werden und auch dass der Personalabbau nicht unmittelbar zu einer Flächenreduzierung führt. Dennoch war das Management bestrebt, den Flächenverbrauch zu reduzieren.

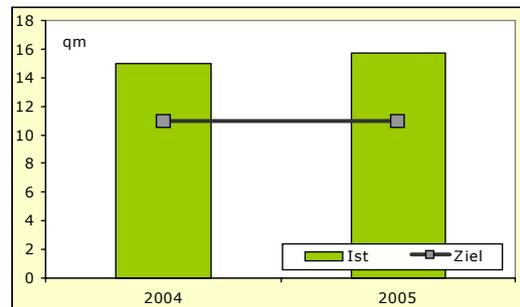


Abb. Büroflächenverbrauch je aktiv Beschäftigten lt. IPV

Im Geschäftsjahr ist es gelungen, den Standort Hohenzollerndamm beim Bezirksamt Charlottenburg-Wilmersdorf abzumieten und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pass- und Ausweisstelle im Dienstgebäude Friedrichstraße unterzubringen.

Finanzmanagement

Die Leistungs- und Verantwortungszentren des LABO verwalten ihre finanziellen Ressourcen eigenverantwortlich. Die Abteilungsleiterinnen und -leiter sind Beauftragte für den Haushalt für ihr jeweiliges Kapitel und Leiterinnen bzw. Leiter der Kostenstellen.

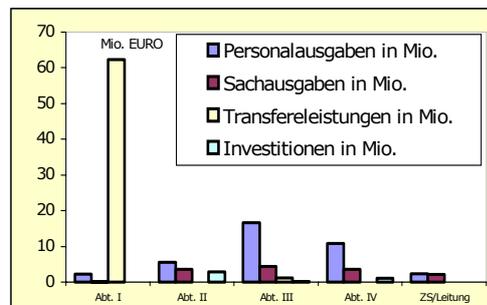


Abb. Ausgabenstruktur der LuV

Strategisches Ziel: Effizienter Ressourcenverbrauch

Operatives Ziel: Einhaltung des Budgetrahmens



Aufgrund der Integration der Entschädigungsbehörde sind im Gegensatz zum Vorjahr die Transferausgaben der weitaus größte Ausgabenblock des LABO. Die Personalausgaben machen den zweitgrößten Ausgabenanteil aus. Die Steuerungsmöglichkeiten bewegen sich bei den meisten Ausgabearten weiterhin in einem engen Rahmen. Die verbleibenden Optionen bei der kameralen Steuerung werden innerhalb des LABO LuV-übergreifend genutzt. Im Rahmen der Bildung eines Gesamtsaldos wird der gesamte Finanzrahmen der Behörde effizient genutzt. Die koordinierende Rolle obliegt dem Direktor des Amtes.

Das strategische Ziel des effizienten Ressourcenverbrauchs wurde operationalisiert durch die Zielstellung "Einhaltung des kameralen Budgetrahmens (Saldo)". Dieses Finanzziel wurde eingehalten. Das LABO beendete das Geschäftsjahr 2005 mit einer Unterschreitung der kameralen Ausgaben und einer Überschreitung der Einnahmen. Im Saldo wurde damit der Landeshaushalt um ca. 3,4 Mio. € entlastet!

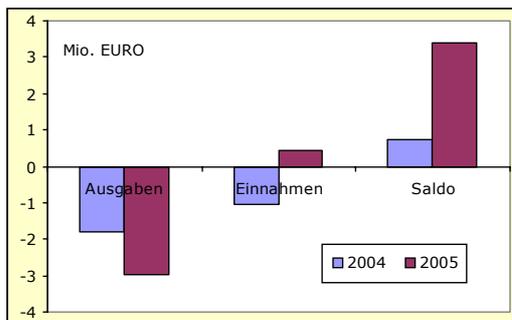


Abb. Abweichungen Ist/Soll (unterjährige Veränderungen berücksichtigt) bei Ausgaben, Einnahmen und dem Saldo im Jahresvergleich.

In der Grafik werden die Abweichungen zwischen dem kameralen Ist und Soll jeweils zu Einnahmen, Ausgaben und dem Saldo dargestellt. Unter der Nulllinie liegende Einnahmedifferenzen spiegeln z.B. die Höhe der Mindereinnahmen wider, entsprechende Ausgabendifferenzen zeigen die Höhe der Minderausgaben. Die Ausgabesenkungen im Geschäftsjahr sind zum überwiegenden Teil auf Einsparungen bei den Transferausgaben zurückzuführen, aber auch die Personalausgaben konnten

reduziert werden. Darüber hinaus konnten Einnahmeüberschreitungen erzielt werden.

Die Finanzsteuerung beruhte in 2005 weiterhin auf dem kameralen System. Daten der Kosten- und Leistungsrechnung beeinflussten zwar maßgeblich die Managemententscheidungen, die Kosten- und Leistungsrechnung wurde aber noch nicht für eine Budgetzuweisung genutzt. Das LABO strebt den Einstieg in die Budgetierung in der Hauptverwaltung an. Ein entsprechendes Projekt ist für 2006 geplant. Ziel ist es dabei, durch flexible Mittelverwendung die fachliche Aufgabenwahrnehmung zu optimieren, Anreize zu wirtschaftlichem Verhalten zu geben sowie die Verantwortung für die Budgeteinhaltung zu stärken.

Der unterschiedliche Informationsgehalt zwischen der Kameralistik und der Kosten- und Leistungsrechnung wird bei der Gegenüberstellung von Erträgen und Kosten und Einnahmen und Ausgaben deutlich.

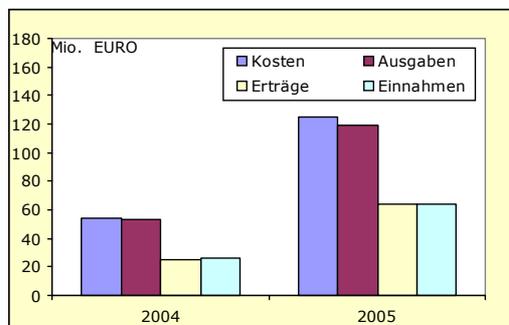


Abb. Gegenüberstellung von Erträgen/Kosten und Einnahmen/Ausgaben

Das Bild zeigt typischerweise höhere Kosten als Ausgaben auf, weil die kameralistische Sicht wesentliche Kostengrößen, wie Investitionen der Vorjahre oder Pensionsrückstellungen für Beamte vernachlässigt.

Das LABO erstellt neben seinen regelmäßigen kameralen Berichten, die den Stand der aktuell verfügbaren Mittel aufzeigen, Vollkostenbetrachtungen, um über die Haushaltsjahre hinweg die erforderlichen Managemententscheidungen treffen zu können.



Besonders deutlich wird der Unterschied zwischen dem kameralen System und der Kostenrechnung bei der Abteilung Kraftfahrzeugwesen.

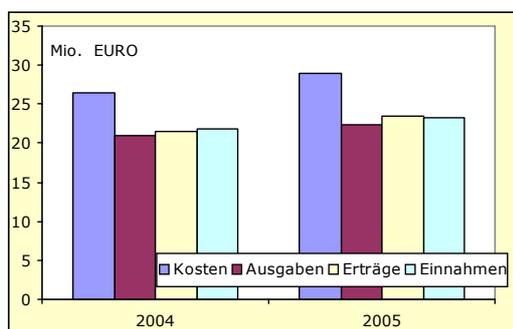


Abb. Gegenüberstellung von Erträgen/Kosten und Einnahmen/Ausgaben

Zwar übersteigen kameral die Einnahmen die Ausgaben, aber kostenrechnerisch ist noch keine Kostendeckung erreicht. Die Summe der Erträge — in Form von Gebühren - wird künftig den Zielwert der Vollkosten der Abteilung bestimmen.

Ausblick auf das Geschäftsjahr 2006

Zum Jahresende 2006 beendet die Koordinierungsstelle für ehemalige Zwangsarbeiter in der Abteilung I ihre Arbeit nach fünfjähriger Tätigkeit. Die Materialien und Datenbanken sollen aufbereitet dem Landesarchiv übergeben werden. Über die Tätigkeit der Koordinierungsstelle ist eine Publikation geplant.

Die Abteilung II wird im neuen Geschäftsjahr u.a. eine Leitstelle für die Ordnungsämter aufbauen.

In der Abteilung III ist ein integratives Dienstleistungsangebot mit einem Bürgeramt des Bezirks Lichtenberg geplant. Das Bürgeramt wird in die Räume der Kfz-Zulassungsstelle in der Ferdinand-Schultze-Straße einziehen. An einem gemeinsamen Standort kann somit ein umfassenderes Dienstleistungsangebot unterbreitet werden. Zudem nimmt die Abteilung III weiterhin an Vergleichsringen der KGSt teil.

Die Abteilung IV hat einen Organisationsentwicklungsprozess begonnen, an dessen Ende eine neue Struktur steht. Die Aufteilung der Zuständigkeiten nach den Nachnamen wird zugunsten einer regionalen Aufteilung abgelöst. Wegen des immer anspruchsvoller und komplexer werdenden Ausländerrechts ist diese Spezialisierung bei der Sachbearbeitung unumgänglich.

Im Jahr 2006 wird der Veränderungs- und Organisationsentwicklungsprozess des Amtes zielorientiert weitergeführt. In diesem Zusammenhang stehen zahlreiche Projekte an. Beispielsweise seien hier folgende genannt:

- Monitoring Bürgerämter Phase II - Bildung von Kennzahlen für die vergleichende Steuerung der Bürgerämter
- Web-Lösung ZWExpert (Online-Zugriff für Ordnungs- und Bürgerämter),
- Digitale Archivierung zur Ablösung der Mikroverfilmung,
- Aufstellung von Kassenautomaten,
- Budgetierung,
- Migration FüReg auf das HarVe-Cluster.

Auch im Bereich des e-Governments wird sich das LABO weiterentwickeln. U.a ist geplant, den Pilotbetrieb von Berlin-Telefon in den Echtbetrieb zu überführen. Zudem soll die interaktive Kommunikation per Internet erweitert werden.

Die Fortsetzung des gesamten Veränderungsprozesses wird neben den erforderlichen sachlichen Ressourcen wiederum auch erhebliche personelle Ressourcen der Fach- und Querschnittsbereiche des Amtes in Anspruch nehmen. Deshalb bleibt ein aktives Gesundheitsmanagement weiterhin ein Schwerpunkt.

Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten	Direktor	Herr Dietmar Wisotzky	90269 1202	dietmar.wisotzky@labo.verwalt-berlin.de
Entschädigungsbehörde	Leiter	Herr Jürgen Raabe	9012 3620	jürgen.raabe@labo.verwalt-berlin.de
Einwohnerwesen	Leiterin	Frau Kludia Zurth	90269 2222	zurth@labo.verwalt-berlin.de
Kraftfahrzeugwesen	Leiter	Herr Andreas Tosberg	90269 2301	andreas.tosberg@labo.verwalt-berlin.de
Ausländerbehörde	Leiterin	Frau Claudia Langeheine	90269 4001	langeheine@labo.verwalt-berlin.de
Zentrale Dienste	Leiter	Herr Christian Schmidt	90269 1277	christian.schmidt@labo.verwalt-berlin.de
Steuerungsdienst	Leiterin	Frau Ulrike Frey	90269 1211	ulrike.frey@labo.verwalt-berlin.de