

Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten



Geschäftsbericht 2006

Inhaltsverzeichnis	
Impressum	2
Vorwort	3
Die Dienstleistungsbehörde LABO auf einen Blick	4
Stellung innerhalb der Berliner Verwaltung	5
Zieldefinition	5
Steuerung über Ziele	5
Effiziente Verwaltungsbehörde	6
Produktentwicklung im LABO	9
 Abteilung I - Entschädigungsbehörde	10
 Abteilung II - Einwohnerwesen	14
 Abteilung III - Kraftfahrzeugwesen	19
 Abteilung IV - Ausländerbehörde	23
Ausblick auf das Geschäftsjahr 2007	26
Ansprechpartner im LABO	27

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

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

Druck: ITDZ Berlin

Auflage: 120

Internet: www.berlin.de/lab0/struktur/berichte.html

Vorwort

Sehr geehrte Damen und Herren,
das Geschäftsjahr 2006 sollte eigentlich abbilden, dass das Amt in ein ruhigeres Fahrwasser geraten ist, nachdem in den Vorjahren durch neue Aufgaben und Einführung einer gemeinsamen IT-Landschaft viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sich diesen Veränderungen stellen mussten.

Wenn sich aber eine Verwaltung mit über 1000 Beschäftigten nicht mehr an den Maßstäben überholten Verwaltungshandelns sondern an denen eines modernen Dienstleistungsunternehmens messen lassen will, befindet sie sich in einem permanenten Veränderungsprozess.

Nachdem sich die Ausländerbehörde Ende 2004/Anfang 2005 ein Leitbild mit dem Ziel gegeben hatte, sich auf die sich verändernden politischen Rahmenbedingungen einzustellen, wurde im Jahr 2006 eine grundlegende Umorganisation vorgenommen. Kundinnen und Kunden werden seitdem in Sachgebieten betreut, die nach Ländergruppen und kulturellem Hintergrund gebildet worden sind, d.h. nicht jeder Sachbearbeiter muss sich auf die Besonderheiten von bis zu 180 verschiedenen Staatsangehörigkeiten einstellen, sondern ist grundsätzlich für einen Sprach-/Kulturkreis zuständig.

Andere Behördenteile, wie beispielsweise das Einwohnerwesen, versuchen eine Strategie zu entwickeln, den hohen Bearbeitungsrückständen bei Melderegisterauskünften mit dem Einsatz neuer Arbeitsmittel zu begegnen. Aus dem Berliner Einwohnerregister werden jährlich über 12 Millionen Auskünfte eingeholt. Zunächst wurde mit einem Behördenportal Berliner Behörden und Behördenteilen ermöglicht, online auf diese Daten zuzugreifen, wovon auch bis Ende 2006 über 150 Dienststellen Gebrauch gemacht haben. Eine weitere Erleichterung tritt durch die Ummeldungen im XMeld-Verfahren ein. Ferner konnte Ende 2006 ein Internetauskunftserver für privat Anfragende (IASP) installiert werden, der es regelmäßig nachfragenden Großkunden (ab ca. 500 Nachfragen-jährlich) ermöglicht, zeitnah Auskünfte zu erhalten.

Die Fahrerlaubnisbehörde ist ebenfalls dabei, sich mehr und mehr E-Governmentlösungen zuzuwenden, darüber wird in den Jahren 2007 ff. zu berichten sein. Eine besondere Situation führte zur Überprüfung vieler Fahrerlaubnisakten wegen unkorrekt abgelaufener Prüfungen, an denen Fahrschulen und

eine der technischen Prüfstellen beteiligt waren. Die Zulassungsbehörde hat durch die Erteilung neuer EU-einheitlicher Fahrzeugpapiere ab 1.10.2004 einen höheren Bearbeitungsaufwand zu verzeichnen, erreichte dennoch die vereinbarten Wartezeiten in beiden Zulassungsstellen.

Die zuverlässige und zielorientierte Arbeit der Entschädigungsbehörde trifft auf große Akzeptanz. Die organisatorische Struktur wurde den insgesamt sinkenden Fallzahlen angepasst. Die Informationen aus der Auskunfts- und Recherchetätigkeit der zum Jahresende 2006 aufgelösten Berliner Koordinierungsstelle zur Nachweissuche für NS-Zwangsarbeiter werden in eine von beteiligten Historikern geplante Informationsbroschüre einfließen.

Für die kommenden Jahre werden E-Government-Lösungen im Mittelpunkt aller Abteilungen stehen. Im Jahr 2007 wird aus diesem Grund gemeinsam mit dem IT-Dienstleistungszentrum ein „Mitarbeiter/innen-Tag“ zu diesem Thema veranstaltet, um unsere Kolleginnen und Kollegen auf die kommenden veränderten Aufgabenwahrnehmungen vorzubereiten.

Für das Jahr 2007 werden wir in unserem Geschäftsbericht verstärkt auf unsere Steuerungsmechanismen oder -maßnahmen eingehen, um insbesondere den Senatsverwaltungen für Inneres und Sport, für Finanzen und dem Abgeordnetenhaus noch deutlicher herauszuarbeiten, welche Maßnahmen zur Erreichung der Kostendeckungsgrade bei den besonders kostenintensiven Produkten ergriffen worden sind.

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

Mit freundlichen Grüßen

Dietmar Wisotzky

Direktor des Landesamtes für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten

Die Dienstleistungsbehörde LABO auf einen Blick

Unser Dienstleistungssektor



Unser Leitbild



Kamerales Finanzvolumen

	Ist 2005	Ist 2006
Einnahmen gesamt	64.152.958	60.168.452
Ausgaben gesamt	118.930.427	110.088.663
Saldo	- 54.777.468	- 49.920.211

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

	2005	2006
Stellen lt. Haushaltsplan	1.015	979
Anteil der Frauen an allen Beschäftigten	71%	72%
Zahl der Teilzeitbeschäftigten	180	216
Zahl der schwerbehinderten Menschen	103	111
Gesundheitsquote	89,9%	88,9%
Durchschnittsalter der Beschäftigten	47	47

Stellung innerhalb der Berliner Verwaltung

Das LABO ist eine nachgeordnete Behörde der Senatsverwaltung für Inneres und Sport. Es erledigt seine Aufgaben innerhalb des Politikfeldes „Bürger- und Ordnungsangelegenheiten“ des Verwaltungszweiges Inneres und Sport zu den strategischen Zielen „Bürgerfreundliche -und dienstleistende Stadt“ und „Lebenswerte Stadt“.

Die strategischen Ziele werden durch operative Ziele konkretisiert, die mit Produkten und ggf. mit Projekten hinterlegt sind.

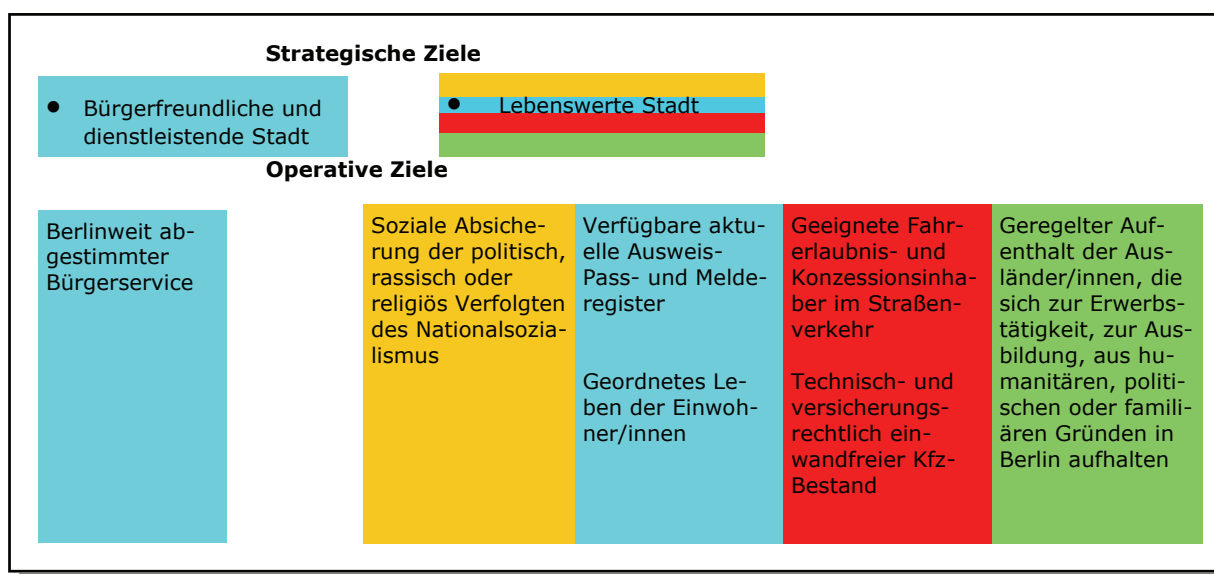


Abb.: Strategische und operative Ziele des LABO 2006

Steuerung über Ziele

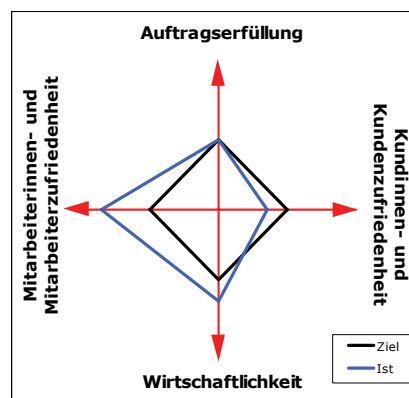
Die Ziele und Zielwerte der Leistungs- und Verantwortungszentren (LuV) werden zum Jahresbeginn zwischen dem Direktor und den Leiterinnen und Leitern der Organisationseinheiten verhandelt, in Zielvereinbarungen dokumentiert und die Zielerreichung quartalsweise abgerechnet. Das erfolgt im Wege eines Quartalsberichtswezens.

Abbildung der Zielerreichungsgrade anhand der Balanced Scorecard

In der Abbildung des Geschäftsjahres wird zur Visualisierung der Zielerreichungsgrade die Darstellungsform der Balanced Scorecard eingesetzt. Die Zielerreichung orientiert sich an folgenden Dimensionen :

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

Die Zielerfüllungen werden durch farbige Ist-Linien dargestellt. Die Idealwerte aller vier Zieldimensionen (schwarze Ziel-Linien) ergeben im Idealfall die Figur eines Quadrats. Unterschreiten sie die Ist-Zielwerte, liegt die Ist-Linie innerhalb des Zielquadrats; bei Überschreitung außerhalb. Offen bleibt die Figur beim Erreichen der Ist-Werte um mehr als das Doppelte des Zielwertes.



Effiziente Verwaltungsbehörde

Weiterentwicklung des LABO zur modernen Dienstleistungsbehörde

Mit dem Leitmotiv „kundenorientiert - kompetent - flexibel“ drückt das LABO seine Verpflichtung aus, Geschäftsprozesse und Organisationsstrukturen zu optimieren und zugleich Kosten zu senken.

Projektarbeit

Im Geschäftsjahr 2006 beschäftigten sich 28 Projekte in überwiegend bereichsübergreifenden Projektgruppen mit unterschiedlichsten Inhalten.

Pilot-Teilnahmen an Berliner Projekten

Die Abteilung Einwohnerwesen beteiligte sich auch in diesem Geschäftsjahr als Pilot-Bereich bei der Einführung des Berlin-weiten Bürgerservices Berlin-Telefon. Das Berlin-Telefon bietet Verwaltungskunden als erste Anlaufstelle im IT-Dienstleistungszentrum (ITDZ) unter der zentralen Rufnummer 90-0 konkrete Informationen zu allen Bereichen der Berliner Verwaltung an. Gezielte Fragen werden an dezentrale Behörden-Call-Center vermittelt.

Teilnahme an europäischen Projekten

Das LABO nahm neben dem Fraunhofer Institut Fokus und dem Unabhängigen Landeszentrum Datenschutz, Schleswig-Holstein, für Deutschland an dem europäischen Projekt „Registry Information on European Residents (RISER)“ zur Entwicklung eines einheitlichen Zugangs über das Internet zu amtlichen Melderegistern teil. Das Projekt RISER hat zum Ziel, einen der ersten transeuropäischen E-Government-Services für Unternehmen und Bürger zu realisieren.

Das Projekt RISER zählt zu den fünf Leitprojekten des Landes Berlin. Dabei handelt es sich um eGovernment Projekte für die Wirtschaft und Bürgerinnen und Bürger aus dem Programm „ServiceStadt Berlin“.

Die Entwicklung und Optimierung eingesetzter IT-Technik war für die Aufgabenerledigung von herausragender Bedeutung. Sie half auch in

IT-Entwicklung, IT-Optimierung

2006, bereits umgesetzten Personalabbau zu kompensieren, entwickelte Standards zu halten, Dienstleistungsnetzungen zu realisieren und die Bearbeitung neuer Aufgaben zu ermöglichen. Beispielsweise sei hier die Entwicklung eines IT-Fachverfahrens des LABO mit einer externen Fachfirma genannt, das anlässlich der Einführung des Zulassungsvoraussetzungsgesetzes vom 25. 03. 2006, ohne personelle Mehrbedarfe, automatisiert Gebührenrückstände aufzeigt. Mit einem automatisierten IT-Abgleich werden nunmehr in einem Arbeitsgang neben ggf. bestehenden Steuerrückständen auch Gebührenrückstände beigetrieben.

Im Geschäftsjahr wurde ferner die Gesamtmigration der verfahrensunabhängigen IT-Infrastruktur auf das neue Betriebssystem MS Windows XP gestartet.

Mit einem anderen Projekt sind die Geschäftsprozesse im Führerscheibüro untersucht und optimiert worden.

Geschäftsprozessoptimierung

Im Ergebnis entstanden Front- und Backoffice-Bereiche mit einem veränderten Aufgabenspektrum, effektiveren Arbeitsabläufen und neuen Formen in der Aufgabenwahrnehmung.

Als Ergebnis eines weiteren Projektes sind Hierarchien in der Abteilung Einwohnerwesen zugunsten einer modernen Teambildung abgeschafft und das Verantwortungsbewusstsein der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gestärkt worden.

Teamentwicklung

Interkulturelle Weiterentwicklung der Ausländerbehörde

Die Ausländerbehörde hat den Prozess der interkulturellen Öffnung weiter beschritten und sich im Geschäftsjahr grundlegend neu strukturiert. Ein Zeichen des Mentalitätswechsels ist in diesem Zusammenhang in der Strukturbezeichnung Zuwanderung und Recht/Rückführung anstelle der vorherigen Bezeichnungen Asyl/Abschiebung zu sehen.

Effiziente Verwaltungsbehörde

Mit der Umstrukturierung werden Kundinnen- und Kunden grundsätzlich in einem nach Nationalitäten ausgerichteten Zuständigkeitsbereich bedient. Den Mitarbeiter/innen des LABO ermöglicht dieser Aufbauzuschnitt eine höhere kulturelle und fachliche Kompetenz und die Kundinnen und Kunden erhalten so mehr Übersichtlichkeit zu den Zuständigkeiten.

Die interkulturelle Weiterentwicklung der Ausländerbehörde ist ebenfalls ein Teilprojekt der fünf Leitprojekte des Landes Berlin „ServiceStadt Berlin“

Vergleichsringe

Die Zulassungsbehörde und das Führerscheibüro der Abteilung III des LABO beteiligten sich im Geschäftsjahr an zwei Vergleichsringen mit großen (ab 200.000 Einwohner) Städten Deutschlands.

Berlin nahm u.a. beim Vergleich der Wartezeit der Kundinnen und Kunden für einen Zulassungsvorgang den zweitbesten Platz von insg. 6 Vergleichsstädten ein. Im Ranking der Fallbearbeitung pro Vollzeitstelle erreichte die Berliner Zulassungsbehörde den 5. Platz von 10 Städten.

Das Führerscheibüro erreichte in seinem Vergleichsring mit 9 Städten mit der Erledigung von 1.600 Geschäftsvorfällen pro Vollzeitstelle einen hervorragenden 1. Platz, gefolgt von Bochum mit rd. 1.500 Geschäftsvorfällen. Ebenso erfreulich ist auch ein 2. Platz (nach München) bei der Betrachtung des Kostendeckungsgrades (ohne Overhead und Raumkosten).

Auch die Ausländerbehörde steht im regelmäßigen Dialog mit anderen großen Ausländerbehörden. Eine Vergleichsringarbeit konnte wegen mangelnder vergleichbarer Bearbeitungszuschnitte nicht initiiert werden.

Innovationen

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 Projekten und durch Innovationen, die auf die Zieldimensionen der Balanced Scorecard ausgerichtet sind. Im Geschäftsjahr wurden im LABO insgesamt 53 Innovationsanregun-

gen formuliert und überwiegend umgesetzt. Es handelte sich hierbei vornehmlich um Veränderungen im Dienstleistungssektor durch technische und organisatorische Neuerungen oder um die Neugestaltung von Arbeits- und Bedienbereichen im Interesse der Beschäftigten und/oder der Kundinnen und Kunden.

Personalentwicklung

Eine ziel- und bedarfsorientierte Personalentwicklung begleitete die Organisationsentwicklung des LABO im Geschäftsjahr.

Das LABO hatte 2006

- rd. 1000 Beschäftigte, davon 72% Frauen,
- rd. 80 (7,7%) Führungskräfte (Personen, die Personalverantwortung wahrnehmen), davon 53% Frauen,
- ein Durchschnittsalter von 47 Jahren,
- eine Gesundheitsquote von insgesamt 89%.

Im Rahmen der Personalentwicklung haben sich rd. 50% aller Beschäftigten qualifiziert. Pro Beschäftigtem wurden durchschnittlich 1,5 Fortbildungstage in Anspruch genommen. Nicht enthalten sind in dieser Quote weitere Schulungsmaßnahmen, die aus Geschäftsprozessumstellungen und Projektumsetzungen realisiert wurden.

Die Maßnahmen der Personalentwicklung waren neben der individuellen, bedarfsorientierten Qualifizierung schwerpunktmäßig ebenso darauf ausgerichtet, das Gesundheitsmanagement sowie die Umsetzung des Frauenförderplans sinnvoll zu unterstützen. Auch in 2006 wurden die Teamentwicklungsmaßnahmen - als mehrjährig angelegte Entwicklungsprozesse geschlossener Teams und Gruppen systematisch und umfangreich fortgeführt, Einzel- und Gruppencoaching realisiert sowie die Arbeit mit individuellen Zielvereinbarungen, insbesondere für Führungskräfte, intensiviert.

Im Rahmen der fortgesetzten Führungskräftequalifizierung wurden punktuell Potenzialanalysen eingesetzt, um gezielt Führungsstärken zu identifizieren bzw. um Entwicklungsfelder für konkrete individuell erforderliche Maßnahmen herauszuarbeiten. Ausdruck der Lern- und Leistungswilligkeit der Führungskräfte des LABO ist, dass deren durchschnittliche Teilnahmehäufigkeit an Fortbildungen über 100% lag und dass nahezu die Hälfte der Führungskräfte sich im Rahmen von individuellen Personalentwicklungsplanungen qualifizierten.

Effiziente Verwaltungsbehörde

Darüber hinaus haben sich ein Viertel aller Führungskräfte in gemeinsamer Arbeit mit ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und in breiter Kommunikation mit anderen Führungskräften gemeinsame Führungsleitlinien erarbeitet, auf deren Grundlage Führungstätigkeit ausgerichtet, transparent und „messbar“ wird.

Zum Gesundheitsmanagement ist ein Konzept mit dem Ziel erarbeitet worden, Transparenz zum betrieblichen Gesundheitsmanagement zu schaffen, Inhalte und Anforderungen an die Handlungsträger zu verdeutlichen. Das Konzept findet in allen Organisationseinheiten Beachtung und wird von den Akteuren eingesetzt.

Die Entwicklung und die erreichten Ergebnisse des Personalmanagements sind Gegenstand der Kommunikation und der vergleichenden Betrachtung im Geschäftsbereich der Senatsverwaltung für Inneres und Sport.

Zentrale Dienstleistungen für die LuV

Der zentrale Service des LABO entlastete die Organisationseinheiten im Umfang der vereinbarten Serviceleistungen weitgehend von ihren fachaufgabenfremden Arbeiten und sicherte eine einheitliche Bearbeitung im Amt. Hierzu zählen insbesondere:

- zentrale Bearbeitung von Mietvertragsangelegenheiten und Abschluss von Servicevereinbarungen mit der Berliner Immobilienmanagement GmbH (BIM) für alle Organisationseinheiten des LABO sowie Gewährleistung eines an den Kundenbedürfnissen orientierten Facility-Managements,
- zentrale Bearbeitung der mit dem ITDZ für das LABO abzuschließenden Verträge mit abteilungsübergreifenden Regelungen. Überprüfung der dazugehörigen Rechnungen auf sachliche und rechnerische Richtigkeit,
- Modernisierung der verfahrensunabhängigen IT-Infrastruktur durch Verbesserung der Geschäftsprozesse und Weiterentwicklung der Zusammenarbeit mit dem IT-Dienstleistungszentrum (ITDZ) und die
- Koordinierung des Betriebs HarVe (Harmonisierung der Fachverfahren des LABO auf einem IT-Cluster im ITDZ) durch die HarVe-Geschäftsstelle (HarVe-GSt).

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.

Durch die Aufgaben 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 kameraleen Steuerung werden innerhalb des LABO LuV-übergreifend genutzt. Im Rahmen der Bildung eines Gesamtsaldos wird der gesamte Finanzrahmen der Behörde ausgeschöpft. Die koordinierende Rolle obliegt dem Direktor des Amtes.

Ziel des LABO war es auch 2006 einen effizienten Ressourcenverbrauch durch die Einhaltung des kameraleen Budgetrahmens (Saldo) zu sichern. Dieses Finanzziel wurde für das Geschäftsjahr 2006 mit einer geringen Unterschreitung des Saldos von 1,6% eingehalten.

Die Ausgabenenkungen im Geschäftsjahr sind zum überwiegenden Teil auf Einsparungen bei den Transferausgaben zurückzuführen, aber auch die Personalausgaben konnten reduziert werden.

Die Finanzsteuerung beruhte weiterhin auf dem kameraleen 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. Ziel ist, durch flexible Mittelverwendung die fachliche Aufgabenwahrnehmung zu optimieren, Anreize zu wirtschaftlichem Verhalten zu geben sowie die Verantwortung für die Budgeteinhaltung zu stärken.

Das LABO erstellt neben seinen regelmäßigen kameraleen Berichten die den Stand der aktuell verfügbaren Mittel aufzeigen, Prognosen, die den möglichen Verlauf der Ausgabenentwicklung bis zum Jahresende wiedergeben. Darüber hinaus machen periodenübergreifende und periodenvergleichende Vollkostenbetrachtungen Managemententscheidungen über die Haushaltsjahre hinweg möglich.

Produktentwicklung im LABO

Die Produktbildung im LABO folgt der Zielsystematik innerhalb des Verwaltungszweiges der Senatsverwaltung für Inneres und Sport nach Produktbereichen zu den strategischen Zielen und Produktgruppen zu den operativen Zielen.

Ziel des LABO ist es, alle Kosten verursachungs- und periodengerecht mittels der entsprechenden Produkte (Kostenträger) nachzuweisen und so die Grundlage für eine zukünftige Budgetierung zu schaffen. Deshalb werden in diesem Geschäftsbericht erstmalig die Ergebnisse der Vollkostenrechnung dargestellt, obwohl die Zielwerte zu den Stückkosten auf der Grundlage der erweiterten Teilkosten ermittelt wurden.

Das LABO wird nach und nach auf der Grundlage der Vollkosten Zielwerte bestimmen und Kostendeckungsgrade abbilden.

Kostenträgerstruktur im LABO	
Anzahl der Kostenträgerbereiche:	5
Anzahl der Kostenträgergruppen:	8
Anzahl der Kostenträger:	40

Die Zusammensetzung der Kosten ergibt für das Geschäftsjahr folgende Übersicht:

Zusammenstellung der Kosten und Erträge des LABO		
Kostenarten	€	%
Personalkosten	28.728.452,25	42,44
Sachkosten	3.436.005,00	5,08
Erstattung von Kosten (Verwaltungsleistungen anderer öffentlicher Institutionen, z.B. Abgaben an das Kraftfahrt-Bundesamt)	2.243.142,65	3,31
Verrechnungen, z.B. Verwaltungsabgaben für Leistungen anderer Behörden, ohne kamerale Abrechnung	3.372.708,86	4,98
kalkulatorische Pensionen	5.198.415,14	7,68
kalkulatorische AfA/Zinsen	38.772,53	0,06
Gemeinkosten (anteilig Personalkosten des Overheads, des zentralen Services und interner Leistungen, inkl. Miete)	24.670.005,85	36,45
Summe der Verwaltungskosten	67.687.502,28	100,00
Transferkosten (z.B., ausgezahlte Leistungen nach dem BEG und PrVG)	57.144.593,90	
Gesamtsumme	124.832.096,18	
Erträge/Zuwendungen (Gesamt)	59.425.229,20	47,60

Abteilung I – Entschädigungsbehörde

Die Abteilung I – Entschädigungsbehörde - übernimmt im Rahmen ihrer örtlichen Zuständigkeit für das Land Berlin mit ihrer Arbeit zum strategischen Ziel „Lebenswerte Stadt“ die soziale Absicherung der Verfolgten des Nationalsozialismus.

Nach dem Gesetz über die Anerkennung und Versorgung der politisch, rassistisch oder religiös Verfolgten des Nationalsozialismus (PrVG) und dem Bundesentschädigungsgesetz erhalten als Verfolgte des Nationalsozialismus anerkannte Personen grundsätzlich monatliche Rentenleistungen und für festgestellte gesundheitliche Schäden infolge nationalsozialistischer Unrechtsmaßnahmen laufende und einzelfallbezogene Krankenversorgungsleistungen. Darüber hinaus werden den Verfolgten in besonderen Fällen soziale Leistungen gewährt.

Das Bundesentschädigungsgesetz (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.

Die im Februar 2001 bei der Entschädigungsbehörde eingerichtete Berliner Koordinierungsstelle zur Nachweissuche für NS-Zwangsarbeiter hat ihre Auskunfts- und Recherchetätigkeit termingerecht zum 31.12.2006 beendet und die Unterlagen an das Landesarchiv Berlin übergeben.

Kamerales Finanzvolumen

	Ist 2005	Ist 2006
Einnahmen gesamt (inkl. Transferleistungen des Bundes)	36.607.818	30.770.557
Ausgaben gesamt	64.710.778	60.747.507
Saldo	- 28.102.960	- 29.976.949

Ausgewählte Grundzahlen zum Dienstleistungsspektrum

	Ist 2005	Ist 2006
Zahl der Rentenempfänger	6.735	6.300
Zahl der in Berlin gemeldeten Rentenempfänger (PrVG)	1.968	1.938
Zahl der im Bundesgebiet betreuten Rentenempfänger (BEG)	715	654
Zahl der im Ausland betreuten Rentenempfänger (BEG)	4.052	3.708
Zahl der Länder, in denen die betreuten Personen heute leben	Neu	37

Interne Grundzahlen zur Entschädigungsbehörde

	2005	2006
Anzahl der Stellen lt. Haushaltsplan	55	50
Anteil der Frauen an allen Beschäftigten	67 %	69 %
Zahl der Führungskräfte	11	10
Durchschnittsalter der Beschäftigten in Jahren	50	50
Fortbildungstage - pro Beschäftigten	3,5	1,11
Durchschnittliche Gesundheitsquote	91,83	91,08

Operatives Ziel:

Soziale Absicherung der politisch, rassistisch oder religiös Verfolgten des Nationalsozialismus

Dienstleistungen der Entschädigungsbehörde als Produktübersicht	IST Menge	IST Stück- preis 2005	IST Men- ge	Ziel Stück- preis 2006	IST Stück- preis 2006
	2005	2005	2006	2006	2006
Rentenleistungen nach dem Bundesentschädigungsgesetz (BEG)	59.296	11,06	54.135	<11,00	12,12
Rentenleistungen nach dem Gesetz über die Anerkennung und Versorgung der politisch, rassistisch oder religiös Verfolgten (PrVG)	23.733	30,13	23.356	<30,00	34,28
Betreuung nach dem Gesetz über die Anerkennung und Versorgung der politisch, rassistisch oder religiös Verfolgten (PrVG)	9.043	49,34	11.351	<49,00	45,34
Heilverfahrensleistungen für Verfolgungsleiden nach dem Bundesentschädigungsgesetz (BEG)	10.849	42,54	8.176	<42,50	59,65
Anerkennung nach dem Gesetz über die Anerkennung und Versorgung der politisch, rassistisch oder religiös Verfolgten (PrVG)	69	1.634,72	78	<1.630,00	1.308,22
Krankenversorgung nach dem Bundesentschädigungsgesetz	575	16,38	647	<16,30	36,97
Entschädigungsrente	3.971	1,33	3.083	<1,30	3,31
Ausführung des Bundesgesetzes über die Stiftung "Erinnerung, Verantwortung, Zukunft" durch Koordinierung von Auskunftsersuchen (§18 StifG) - entfällt ab 2007 -	12	54.964,87	12	<54.900	44.610,47

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

Dieses Produkt - Rentenleistungen nach dem BEG - hat einen Gesamtkostenanteil am operativen Ziel der Entschädigungsbehörde von 61%.

	2006
Menge	54.135
Stückkosten Zielwert in €	≤ 11,00
Stückkosten (Ist) in €	12,12
Erträge/Zuwendung je Mengeneinheit (ME) in €	527,11
Kostendeckungsgrad in %	76,28

Entwicklung des Produktes

Die Mengenentwicklung des Produktes (gezählt werden die Einzelbefassungen) verlief um 5.161 leicht rückläufig zum Vorjahr.

Die Auftragserfüllung, definiert als „Anteil der Überzahlungen an den Gesamttrenenzahlungen in %“, unterschreitet mit 0,21% den Zielwert von <0,3%. Dieser Erfolg ist u.a. auf eine gute Zusammenarbeit und einen Datenabgleich mit ausländischen Behörden zum berechtigten Leistungsempfang zurückzuführen.

Die Kundenzufriedenheit zum definierten Indikator „Durchschnittliche Bearbeitungsdauer von Verschlimmerungsanträgen ab Vorlage aller Bearbeitungsunterlagen durch den Kunden oder Dritter“ bleibt mit 3 Tagen deutlich unter dem Zielwert von maximal 10 Tagen.

Zur Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterzufriedenheit zählt als wesentlicher Indikator die Gesundheitsquote, die im LABO taggenau erhoben und monatlich ausgewiesen wird. Die Gesundheitsquote der Abteilung I lag im Jahresdurchschnitt bei 91,08% und erreichte nahezu den Zielwert von 92%. Dies belegt, dass die Instrumente und Aktivitäten der gesundheitsorientierten Führung grundsätzlich gegriffen haben.

Der Zielwert zur Wirtschaftlichkeit ist zu diesem Produkt nicht erreicht worden, die Stückkosten wurden um 1,12 € gegenüber dem Zielwert von 11 € überschritten.

Mitarbeiter/innen dieses Dienstleistungsbereiches

waren temporär in eine aufwendige Bearbeitungsumstellung eingebunden, die sich in der Preisentwicklung abbildet.

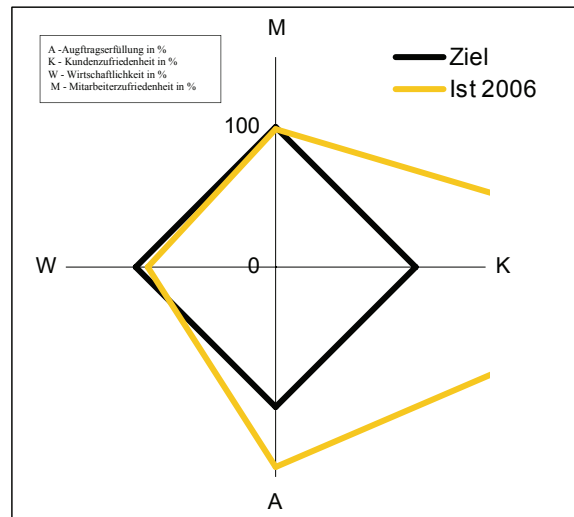


Abb. Zielerreichungsgrad beim Produkt Rentenleistungen nach dem BEG

Zusammenfassung und Fazit

Die Überschreitung der vereinbarten Zielwerte zur Auftragserfüllung und zur Kundinnen- und Kundenorientierung sind außerordentlich positiv. Personalreduzierungen sind der Mengenentwicklung angepasst worden. Zur Zieldimension Wirtschaftlichkeit steht die Preisentwicklung weiter im Fokus des Managements.

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

Dieses Produkt - Rentenleistungen nach dem PrVG - hat einen Gesamtkostenanteil am operativen Ziel der Entschädigungsbehörde von 25%.

	2006
Menge	23.356
Stückkosten Zielwert in €	≤ 30,0
Stückkosten (Ist) in €	34,28
Erträge/Zuwendung je ME in €	0,10
Kostendeckungsgrad in %	0,01

Die Mengenentwicklung des Produktes (gezählt werden die Einzelbefassungen) verlief leicht rückläufig und stagnierte auf hohem Niveau. Gegenüber dem Vorjahr sanken die Einzelbefassungen um 377 Vorgänge.

Entwicklung des Produktes

Die Auftragserfüllung, wiederum definiert als „Anteil der Überzahlungen an den Gesamtrentenzahlungen in %“, liegt mit 0,48% unter dem vereinbarten, ambitionierten Zielwert von < 0,5%.

Der Zielwert zur Kundinnen- und Kundenzufriedenheit ist mit einer Kundenbefragung definiert und zu 100% erreicht worden.

Die Auswertung der Kundinnen- und Kundenbefragung vom März 2006 zeigte mit ca. 85% eine hohe Zufriedenheit bezüglich des Sachverstandes, der Beratungsleistung und der Freundlichkeit der Mitarbeiter/innen. Die Erreichbarkeit der Sachbearbeiter/innen wurde mit 77% ebenso wie die Verständlichkeit der Formulare mit 71% als sehr gut bewertet. Die Anregungen, auf individuell mögliche Terminvereinbarungen hinzuweisen und ein Merkblatt zum Leistungsspektrum zu erstellen, wurden umgesetzt.

Die Wirtschaftlichkeit ist in der Stückkostenbetrachtung zum Zielwert < 30,00 € um 4,28 € verfehlt worden. Das Management hatte auf eine sich abzeichnende, sinkende Mengenentwicklung bereits zu Jahresbeginn mit verringertem Personaleinsatz gegengesteuert; eine nicht vorhersehbare, zeitaufwendige Bearbeitungsaktion verhinderte die Zielerreichung.

Die Gesundheitsquote ist wegen der geringen Anzahl von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern als Gesamtergebnis für das Leistungs- und Verantwortungszentrum (LuV) erhoben und bereits beschrieben worden.

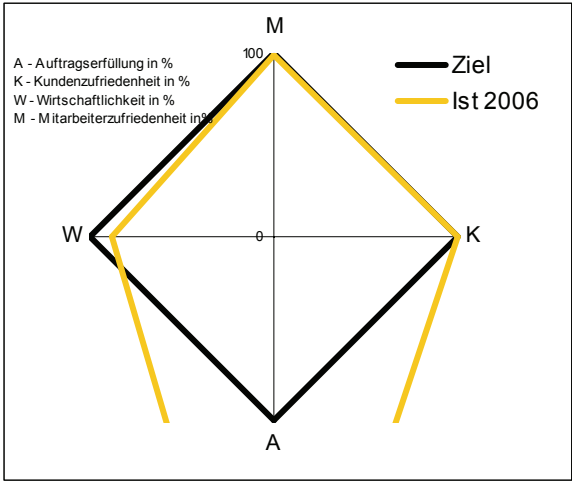


Abb. Zielerreichungsgrad beim Produkt Rentenleistungen nach dem PrVG

Zusammenfassung und Fazit

Die Zielerreichung zu den Fachindikatoren wurde gegenüber der Zielvereinbarung positiv überschritten. Die Fallzahlen in diesem mengenstarken Produkt waren gegenüber dem Vorjahr insgesamt geringfügig rückläufig. Dieser Entwicklung entsprechend sind bereits weitere Personalanpassungen umgesetzt worden. Diese Steuerung hat sich in der Kostenentwicklung nicht in dem erwarteten Umfang niedergeschlagen, da nicht vorhersehbare Bearbeitungsumstellungen Mitarbeiterressourcen gebunden haben, die sich in der Kostenentwicklung niederschlagen. Die personalabhängigen Anteile der Kostenentwicklung stehen weiter im Fokus des Managements.

Abteilung II Einwohnerwesen

Abteilung II – Einwohnerwesen

Die Abteilung II -Einwohnerwesen- des Landesamtes für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten leistet einen wesentlichen Beitrag zu den strategischen Zielen „Bürgerfreundliche und dienstleistende Stadt“ und „Lebenswerte Stadt“.

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.

Für das strategische Ziel „Lebenswerte Stadt“ richtet die Abteilung ihre Kernprozesse darauf aus, verlässliche Personendaten der Einwohnerinnen und Einwoh-

ner vorzuhalten und diese für berechnete Dritte bereitzustellen.

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

Die Abteilung unterstützt und koordiniert als Leitstelle die Weiterentwicklung der Bürgerämter hin zu einem berlinweit abgestimmten Bürgerservice der Bezirke zum strategischen Ziel „Bürgerfreundliche und Dienstleistende Stadt“.

Kamerales Finanzvolumen	2005	2006
Einnahmen gesamt	2.265.371	1.976.179
Ausgaben gesamt	11.977.903	7.169.863
Saldo	- 9.712.531	-5.193.684

Ausgewählte Grundzahlen zum Dienstleistungsspektrum	2005	2006
Gemeldete Einwohner/innen mit Hauptwohnung	3.340.561	3.348.452
Gemeldete Einwohner/innen mit Nebenwohnung	129.482	127.008
Zahl der Datensätze im aktiven Bestand	4.234.935	4.356.319
Zahl der Datensätze im historischen Bestand	2.655.354	2.655.444

Interne Grundzahlen zur Abteilung II	2005	2006
Anzahl der Stellen lt. Haushaltsplan	138	131
Anteil der Frauen an allen Beschäftigten	80%	77%
Zahl der Führungskräfte, davon Anteil der Frauen	15 60%	13 54%
Durchschnittsalter der Beschäftigten in Jahren	49	49
Fortbildungstage - pro Beschäftigten	3,15	0,95
Durchschnittliche Gesundheitsquote	91,03%	89,06%

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

**Dienstleistungen der Abteilung II
als Produktübersicht**

	IST Menge 2005	IST Stück- preis 2005	IST Menge 2006	Ziel Stück- preis 2006	IST Stück- preis 2006
Passangelegenheiten (Maßnahmen in gesetzl. vorgeschriebenen Sonderfällen)	37.496	12,47	54.191	<12,50	6,98
Personalausweisangelegenheiten (Maßnahmen in gesetzl. vorgeschriebenen Sonderfällen)	16.671	9,33	23.488	<9,30	4,93
Zentrale Aufgaben des Ausweis-, Pass- und Meldewesens inkl. Betrieb des IT-Fachver- fahrens und Sorge für die einheitl. Anwendung des Ausweis- Pass- und Melderechts	3.470.043	1,65	3.475.460	<1,60	1,15
Automatisierte Privatanfragen	1.093.725	0,06	1.032.922	≤0,05	0,19
Manuell zu bearbeitende Privatanfragen	420.650	2,94	275.681	≤3,00	4,01
Behördenanfragen	6.025.641	0,24	11.556.976	≤0,25	0,15
Verpflichtungserklärungen	33.640	17,86	35.163	≤18,00	17,03
Sportwetten, Aufsicht über Lotterie und Tom- bola (neue Produktdefinition)	96	Ohne Wert	514	Ohne Wert	550,42

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.

Die zentralen Aufgaben des Ausweis-, Pass- und Meldewesens, der Betrieb des IT-Fachverfahrens und die Sorge für die einheitliche Anwendung des Ausweis-Pass- und Melderechts bindet mit 52,35% den größten Anteil an den Gesamtkosten im operativen Ziel.

Wichtige Kennzahlen zu diesem Produkt sind:

	2006
Menge	3.475.460
Kosten je Einwohner in €	1,26
Erträge je Mengeneinheit (ME)	0,00
Kostendeckungsgrad	0,00 %

Wesentlich für die Geschäftsprozesssteuerung in diesem operativen Ziel sind die Produkte

- Behördenanfragen und
- Privatanfragen.

**Entwicklungen zum Produkt
"Behördenanfrage"**

Das Produkt nimmt einen Gesamtkostenanteil von 23,05% am operativen Ziel ein, die Mengenentwicklung ist kontinuierlich steigend.

	2006
Menge	11.556.976
Stückkosten Zielwert in €	≤0,25
Stückkosten (Ist) in €	0,15
Erträge je ME	0,00
Kostendeckungsgrad in %	0,00%

Der Zielwert zur Auftragserfüllung ist definiert als „Anzahl der Behörden des Landes Berlin und öffentlichen Stellen, die das „Portal Auskünfte für Behörden (PAB)“ nutzen. Die über das PAB gestellte automatisierte Anfrage ist zukunftsweisend, da sie keine Personalressourcen bindet und medienbruchfrei weiterverarbeitet werden kann. Der Zielwert von mehr als 180 Nutzern wurde mit 158 verfehlt. Es haben sich gegenüber 2005 nur 29 weitere Behörden der PAB-Nutzung angeschlossen. Die Abteilung wirbt intensiv für eine PAB-Nutzung.

Produkte:

- „Behördenanfrage“
- „Manuelle Privatanfrage“

Die Kundenzufriedenheit, deren Erfolgsindikator mit der durchschnittlichen manuellen Bearbeitungszeit vom Eingang der Anfrage bis zum Abgang der Auskunftserteilung definiert ist, hat den Zielwert von ≤ 30 Tagen mit 48 Tagen deutlich verfehlt. Im Berichtsjahr konnten wegen anderer Prioritäten -der vom gleichen Mitarbeiterkreis zu bearbeitenden Produkte- temporär und nur zu Ungunsten der Bearbeitung anderer Produkte gegengesteuert werden. Die Führungskräfte konnten keine wesentliche Verstärkung mit langfristig einsetzbaren Personalüberhangkräften erreichen.

Die Mitarbeiterzufriedenheit, gemessen an der Gesundheitsquote der Abteilung II, hat mit 89,06% den Zielwert $\geq 90,5\%$ leicht verfehlt. Die Instrumente zum Gesundheitsmanagement werden zielgerichtet eingesetzt. Die Gesundheitsquote wird zur Balanced Scorecard-Bewertung aller Produkte der Abteilung herangezogen.

Die Wirtschaftlichkeit zu diesem Produkt wird als „prozentualer Anteil der Behörden die gem. der DVO-MeldeG online gegenüber denjenigen, die tatsächlich zugreifen können“, definiert. Der Zielwert von 60% ist mit der Erreichung von 58,74% nahezu erreicht.

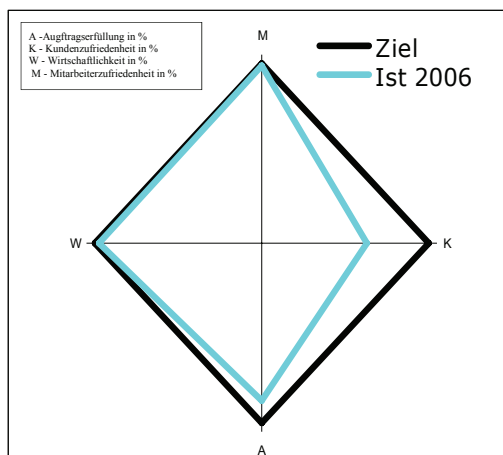


Abb.: Balanced Scorecard zum Produkt „Behördenanfrage“

Entwicklung zum Produkt „Manuelle Privatanfrage“

Das Produkt nimmt einen Gesamtkostenanteil von 15,47% am operativen Ziel ein. Die Mengenentwicklung ist gegenüber dem Vorjahr rückläufig. In der Bearbeitungsintensität hat sich dagegen der Anteil von Nachfragen zu erweiterten Melderegisterauskünften deutlich gegenüber dem Anteil einfacher Auskünfte gesteigert.

	2006
Menge	275.681
Stückkosten Zielwert in €	$\leq 3,00$
Stückkosten (Ist) in €	4,01
Erträge je ME in €	3,26
Kostendeckungsgrad in %	69,75

Als Auftragserfüllung wird die Beantwortung der eingehenden Anfragen gewertet. Die rückläufige Mengenentwicklung ist mit darauf zurückzuführen, dass Auskünfte aus dem Melderegister ebenfalls zum Leistungskatalog der bezirklichen Bürgerämter zählen.

Die Kundenzufriedenheit, die durchschnittliche Bearbeitungszeit vom Eingang der Anfrage bis zum Ausgang der Auskunftserteilung, erreichte mit 39 Tagen nicht den Zielwert von ≤ 30 Tagen.

Das Management konnte wegen der Priorität der Aktualisierung des Melderegisters und der Bearbeitung anderer Produkte nicht wirksam gegensteuern. Es wird erwartet, mit der fortschreitenden Entwicklung einer IT-gestützten Web-Lösung „Internet-Auskunft-Server für Private (IASP)“ eine verbesserte Kundenorientierung erreichen zu können.

Der Erfolgsindikator Wirtschaftlichkeit ist definiert als „Anteil der manuellen Anfragen aus dem Melderegister an allen automatisierten und manuellen Privatanfragen“. Der erreichte Wert von 21,1% unterschreitet den Zielwert von $\leq 25\%$ und trägt zur Wirtschaftlichkeit bei.

Operatives Ziel: Geordnetes Leben der Einwohner/innen

Zusammenfassung und Fazit

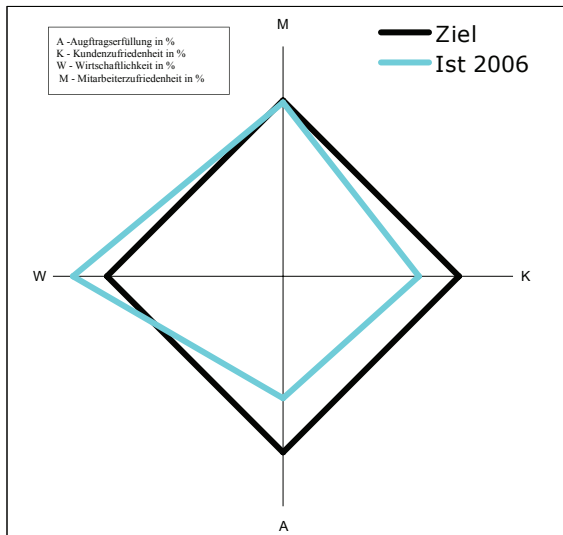


Abb.: Balanced Scorecard zum Produkt „Manuelle Privatanfrage“

Die Grafiken zeigen, 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 Auskunftsprüfungen wegen der tatsächlichen Rahmenbedingungen nicht wirksam gegensteuern.

Die Beschäftigten, die die Anfragen bearbeiten sind gleichzeitig für das Produkt der Einpflege von Änderungsdaten in das Melderegister zuständig. Dieses Produkt hatte bereits im Geschäftsjahr 2005 wegen der vorgezogenen Wahlen zum Bundestag am 18.09.2005 und weiter wegen der Wahlen zum Abgeordnetenhaus am 17.09.2006 Priorität. Darüber hinaus hat das ab 01.01.2007 vorgeschriebene automatisierte Rückmeldeverfahren in 2006 offensichtlich zu einer Vielzahl von Datenbestandsüberprüfungen auswärtiger Meldebehörden geführt und eine nicht vorhersehbare Datenflut ausgelöst.

Ferner ließ der zum Jahresbeginn fortgesetzte Personalabbau Gegensteuerungsmaßnahmen nicht effizient wirksam werden.

Geordnetes Leben der Einwohner/innen

Die Abteilung Einwohnerwesen erbringt neben den Auskunftsprüfungen 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.

In der Zielvereinbarung wurde explizit kein Erfolgsindikator zur Zieldimension Auftragsbefriedigung 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.

Entwicklungen zum Produkt "Verpflichtungserklärung"

Das Produkt nimmt einen Gesamtkostenanteil von 57,32% am operativen Ziel ein.

	2006
Menge	35.163
Stückkosten Zielwert in €	≤18,00
Stückkosten (Ist) in €	17,03
Erträge je ME in €	22,34
Kostendeckungsgrad in %	114,85

Als Auftragsbefriedigung wird die Menge der bearbeiteten Verpflichtungserklärungen gewertet. Die Menge hat sich gegenüber dem Vorjahr um 4,5% Vorgänge gesteigert.

Die Kundenzufriedenheit drückt sich in der durchschnittlichen Wartezeit je Besuch vom Ziehen einer Wartenummer bis zum Aufruf in Minuten aus. Der Zielwert von ≤30 wurde nahezu erreicht.

Operatives Ziel: Berlinweit abgestimmter Bürgerservice

Die Wirtschaftlichkeit wurde bei einem Stückkostenwert von 17,03 € gegenüber dem Zielwert von ≤18,00 € erreicht.

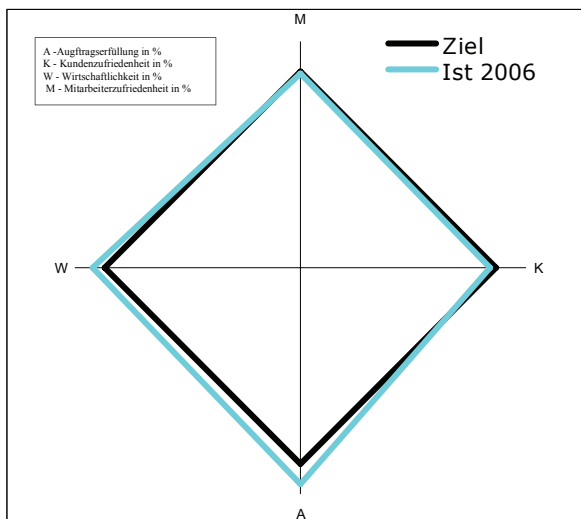


Abb.: Balanced Scorecard zum Produkt
„Verpflichtungserklärung“

Zusammenfassung und Fazit

Dem Management ist es gelungen, den Produktbereich positiv zu steuern. Bei einer steigenden Produktmenge konnte der Stückpreis unterhalb des Zielwertes gehalten werden und die Werte zur Kundenorientierung aufrecht erhalten werden.

Unerlaubtes Glücksspiel

Ein weiterer Arbeitsschwerpunkt entwickelte sich in diesem operativen Ziel mit dem Urteil des Bundesverfassungsgerichts vom 28.03.2006 und des Beschlusses des Berliner Senats vom 09.05.2006, ordnungsrechtlich gegen private Sportwettbüros wegen unerlaubten Glücksspiels vorzugehen. Gab es Anfang April rund 330 illegale Wettbüros in Berlin, richteten sich gegen 76 Geschäfte bis zum Jahresende erfolgreich Schließungsmaßnahmen. Für weitere Schließungen sind die anhängigen einstweiligen Rechtschutzverfahren beim Verwaltungsgericht abzuwarten. Der Gesamtkostenanteil am operativen Ziel hat eine Steigerung auf 28,64% ohne einen Kostendeckungsgrad ergeben.

Das Management steuerte den veränderten Personalbedarf erfolgreich.

Berlinweit abgestimmter Bürgerservice

Die Leitstelle Bürgerdienste moderiert die Abstimmungsprozesse der bezirklichen Bürgerdienste in Hinblick auf eine gemeinsame weitere Organisationsentwicklung. In der Rolle als zentraler Ansprechpartner koordiniert die Leitstelle die Ziele und Aktivitäten und sorgt für die einheitliche Umsetzung der Aufgaben.

Entwicklung zum Produkt „Zentrale Unterstützung der Weiterentwicklung der bezirklichen Bürgerämter“

Das Produkt nimmt einen Gesamtkostenanteil von 61,93% am operativen Ziel ein.

	2006
Menge (Anzahl Bürgerämter)	61
Stückkosten Zielwert in €	<3.200
Stückkosten (Ist) in €	3.936,46
Erträge je ME in €	0
Kostendeckungsgrad in %	0

Unter der Projektleitung der Leitstelle (LSt) wurde in den Jahren 2005/2006 das Projekt „Monitoringsystem der Berliner Bürgerämter“ durchgeführt. In Umsetzung der Ergebnisse dieses Projektes konnten in Zusammenarbeit mit den Bürgerämtern erweiterte Öffnungszeiten angeboten, das Dienstleistungsangebot erweitert sowie teilweise die Wartezeiten in den Bürgerämtern verringert werden. Darüber hinaus wurde in einigen Bezirken eine Öffnungszeit am Sonnabend eingerichtet, das Internetangebot der Bürgerämter vereinheitlicht und erweitert sowie ein mehrsprachiger Flyer zu den Dienstleitungen der Bürgerämter aufgelegt.

Mit der 2. Phase des Projektes wurde im Herbst 2006 begonnen.

Die Koordinierungsergebnisse sind in der Zieldimension Auftragserledigung z.B. zum Erfolgsindikator „Anteil der Bürgerämter, die den Produktkatalog in der jeweils geltenden Fassung vollständig anbieten, an allen Bürgerämtern“ zu 100% erfüllt worden.

Am 23.Mai 2006 haben der Staatssekretär der Senatsverwaltung für Inneres und Sport und die für Bürgerdienste zuständigen Bezirksamtsmitglieder vereinbart, mit Hilfe einer Rahmen-Zielvereinbarung (RZV) entscheidende gemeinsame Ziele umzusetzen bzw. für die Folgejahre vorzubereiten. Damit werden den komplexen Anforderungen und Zielstellungen der Bürgerämter Rechnung getragen. Die Leitstelle wirkt seither an der Erarbeitung der RZV federführend mit. Im Herbst 2006 hat die Leitstelle auch die koordinierenden Aufgaben für die bezirklichen Ordnungsämter übernommen.

Abteilung III - Kraftfahrzeugwesen

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. Innerhalb des Zielsystems des Verwaltungszweiges Inneres bedient sie thematisch das strategische Zielfeld „Mobile Stadt“.

Das strategische Ziel wird durch die operativen Ziele

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

konkretisiert.

Kamerales Finanzvolumen	2005	2006
Einnahmen gesamt	23.353.083	25.681.377
Ausgaben gesamt	22.353.347	22.558.863
Saldo	+ 999.736	+ 3.122.514

Ausgewählte Grundzahlen zum Dienstleistungsspektrum	2005	2006
Kraftfahrzeugbestand	1.541.347	1.530.530
Zugelassene Kraftfahrzeuge	1.327.160	1.333.520
Stillgelegte Kraftfahrzeuge	214.187	197.010
Zahl der Fahrerlaubnisinhaber	2.333.278	2.346.237
Zahl der Konzessionen	8.155	9.232

Interne Grundzahlen zur Abteilung III	2005	2006
Anzahl der Stellen lt. Haushaltsplan	481	460
Anteil der Frauen an allen Beschäftigten	75%	76%
Zahl der Führungskräfte, davon Anteil der Frauen	30 57%	32 56%
Durchschnittsalter der Beschäftigten in Jahren	46	47
Fortbildungstage - pro Person	1,86	1,57
Durchschnittliche Gesundheitsquote	89,2%	87,65%

Operative Ziele:

- **Technisch- und versicherungsrechtlich einwandfreier Kfz-Bestand**
- **Geeignete Fahrerlaubnis- und Konzessionsinhaber**

Für die Kundinnen- und Kunden stehen die operativen Ziele insbesondere mit den Produkten der Fahrzeugzulassung und Fahrerlaubnis im Fokus der Wahrnehmung, die Kundinnen- und Kundenorientierung steht deshalb im besonderen Blickpunkt des Managements.

Die Zulassung eines Kraftfahrzeuges ist nur in den Zulassungsstellen möglich, Fahrzeugabmeldungen erfolgen mehrheitlich in den Bürgerämtern der Bezirke.

Die Zulassungsbehörde befindet sich an zwei Standorten, in Berlin-Hohenschönhausen, Ferdinand-

Schultze-Straße und in Berlin-Kreuzberg, Jüterboger Straße. Am 1.06.2006 ist erstmals am Standort Hohenschönhausen in einer Kfz-Zulassungsstelle eine Außenstelle des Bürgeramtes Lichtenberg eingerichtet worden. Es werden damit -kundenorientiert- Verwaltungs-Dienstleistungen verschiedener Behörden an einem Standort angeboten.

Das Führerscheinbüro ist in Berlin-Kreuzberg, Puttkamerstraße ansässig. An beiden Zulassungsstandorten können zudem auch Fahrerlaubnisangelegenheiten wahrgenommen werden.

Dienstleistungen der Abteilung III als Produktübersicht „Zulassung“	IST Menge	IST Stückpreis	IST Menge	Ziel Stückpreis	IST Stückpreis
	2005	2005	2006	2006	2006
Fahrzeugzulassung	413.532	26,31	425.591	<26,00	26,75
Fahrzeugabmeldungsangelegenheiten	382.229	3,65	379.290	<3,20	3,75
Angelegenheiten zur Überwachung der Halterpflichten	298.837	17,27	270.574	<17,00	17,48
Fahrtenbuchanordnung	4.483	100,98	4.687	<100,00	91,30

Dienstleistungen der Abteilung III als Produktübersicht Fahrerlaubnisse und Konzessionen	IST Menge	IST Stückpreis	IST Menge	Ziel Stückpreis	IST Stückpreis
	2005	2005	2006	2006	2006
Allgemeine Fahrerlaubnisangelegenheiten	53.543	50,58	53.422	<50,00	48,69
Führerscheinumstellung	55.096	41,81	34.672	<43	48,09
Fahrtenbuchanordnung	4.483	100,98	4.687	<100,00	91,30
Maßnahmen gegen Inhaber einer allg. Fahrerlaubnis	19.868	67,81	15.644	<65,00	90,51
Auskünfte aus dem Führerscheinregister (Karteiabfragen)	13.149	18,39	12.466	<19,00	12,05
Ausstellung eines Ersatzführerscheins	8.718	78,81	9.619	<78,00	65,66
Neuerteilung einer Fahrerlaubnis	5.532	269,57	4.660	<270,00	290,39
Ausstellung eines internationalen Führerscheins	3.913	35,13	3.223	<35,00	29,03
Fahrerlaubnis zur Fahrgastbeförderung	5.161	117,32	6.133	<117,32	100,08
Konzessionen für Omnibus-Linienverkehr	6.480	Ohne Wert	7.670	Ohne Wert	9,08
Konzessionen für Pkw	1.853	456,13	4.029	<455,00	199,93
Fahrlehrer- und Fahrschulangelegenheiten	38.263	7,91	36.668	<7,50	9,86
Ausstellung digitaler Speicherkarten	287	103,07	6.597	<40,00	33,71
Straßengüterverkehr einschl. Gefahrguttransporte	1.636	412,04	1.790	<412,00	484,87

**Operatives Ziel:
Technisch- und versicherungsrechtlich einwandfreier Kfz-Bestand**

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

Entwicklungen zum Produkt „Kfz-Zulassung“

Das Produkt Kfz-Zulassung nimmt einen Gesamtkostenanteil am operativen Ziel von 63,14% ein.

	2006
Menge	425.591
Stückkosten Zielwert in €	<26,00
Stückkosten (Ist) in €	26,75
Erträge je ME in €	34,85
Kostendeckungsgrad in %	112,58%

Zur Auftragserfüllung wird die erreichte Menge betrachtet. Gegenüber 2005 wurden rd. 12.000 Fahrzeugzulassungen mehr bearbeitet. Die Zielmenge zu diesem Produkt (430.000) wurde um 1,2% verfehlt, was Auswirkungen auf die Entwicklung der Gebühreneinnahmen hatte.

Der wesentliche Indikator für die Kundinnen- und Kundenzufriedenheit ist die durchschnittliche Wartezeit je Besuch. Die Wartezeiten stehen seit Jahren im Fokus des Managements. Die Anstrengungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, niedrige Wartezeiten zu konsolidieren, werden u.a. durch ein motivierendes Team-Benchmarking unterstützt.

Die vereinbarte durchschnittliche Wartezeit (ohne eine Terminvereinbarung) von <35 Minuten konnte mit 29 Minuten erfolgreich unterschritten werden. Die Zielwertunterschreitung ist besonders positiv, da bereits ab dem ersten Halbjahr die Prüfung und Erhebung von Kfz-Gebührenrückständen mit dem Zulassungsvorgang verbunden ist.

Die Gesundheitsquote zur Messung der Mitarbeiter- und Mitarbeiterinnenzufriedenheit verfehlte mit 88,1% den Zielwert von ≥90%.

Die Stückkosten des Produkts lagen mit 26,75 € nahezu beim Zielwert von <26 €.

Zusammenfassung und Fazit

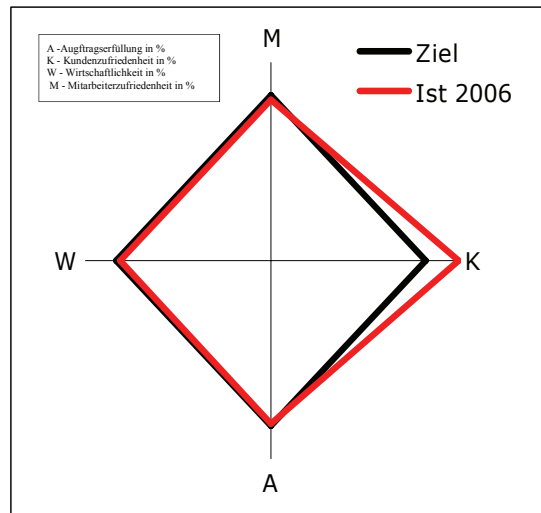


Abb. Balanced Scorecard zum Produkt „Kfz-Zulassung“

Die Zieldimension Kundinnen- und Kundenzufriedenheit ist wegen der großen Nachfrage der Bürgerinnen und Bürger zum Produkt ständig im Fokus des Managements. Erfreulich ist, dass gerade in dieser Zieldimension der Zielwert übertroffen werden konnte.

Die Zieldimension Auftragserfüllung ist geringfügig verfehlt worden.

Die Zieldimension Wirtschaftlichkeit ist im Jahresverlauf nicht vollständig erreicht worden. Die erreichte Wirtschaftlichkeit ist unter dem Aspekt steigender Kosten für Fahrzeugpapiere und der Abbildung zunehmender Verrechnungen und Transferkosten anderer Verwaltungen in der Kostenrechnung positiv zu bilanzieren.

**Operatives Ziel:
Geeignete Fahrerlaubnis- und Konzessionsinhaber/innen**

Das Spektrum dieses operativen Zieles umfasst verschiedene Produkte, von der Erteilung der Fahrerlaubnis oder der Ausstellung eines Ersatzführerscheines über Maßnahmenanordnungen bis zum Entziehen von unterschiedlichen Fahrerlaubnissen. Darüber hinaus sollen die Fahrerlaubnisinhaberinnen- und inhaber mit den vom Gesetzgeber geforderten EU-einheitlichen Führerscheinen ausgestattet werden. Ebenso zählt zu diesem operativen Ziel die Bearbeitung von Güterkraftverkehrs- und Gefahrgutangelegenheiten, die Ausstellung digitaler Speicherkarten, Fahrlehrer- und Fahrschulangelegenheiten und die Konzessionierung zum Omnibus-Linienverkehr. Kundenwirksam und steuerungsrelevant ist aus dieser Produktgruppe die Führerscheinumstellung.

Entwicklungen zum Produkt „Führerscheinumstellung“

Das Produkt „Führerscheinumstellung“ nimmt mit 14,54 % den größten Gesamtkostenanteil am operativen Ziel ein.

	2006
Menge	34.672
Stückkosten Zielwert in €	<43,00
Stückkosten (Ist) in €	48,09
Erträge je ME in €	23,54
Kostendeckungsgrad in %	45,37 %

Das in der Zielvereinbarung vereinbarte Ziel, im Geschäftsjahr mehr als 52.500 Fahrerlaubnisdokumente umzustellen, beinhaltet bereits mit der Mengenvorgabe die Aufgabenerfüllung. Der Zielwert hierzu wurde deutlich verfehlt. Das Interesse am Führerscheinumtausch ließ mit der Veröffentlichung der 3. EU-Richtlinie, die keine Umtauschverpflichtung bis zum Jahre 2033 vorsieht, in zunehmenden Maße nach. Werbemaßnahmen des LABO ergaben keine relevanten Zahlensteigerungen.

Zur Kundinnen- und Kundenorientierung zählt, dass Antragstellerinnen und Antragsteller den EU-Kartenführerschein zwar noch persönlich in einem Bürgeramt oder dem Führerscheibüro des LABO beantragen müssen, sich aber einen weiteren Behördengang nach der Herstellung durch die Bundesdruckerei mit der postalischen Zusendung des neuen EU-Kartenführerscheins ersparen können. In der Zielvereinbarung wurde als Erfolgsindikator zur Mes-

sung der Kundinnen- und Kundenzufriedenheit die Dauer von der Antragstellung bis zur abgeschlossenen Bearbeitung gewählt. Der Zielwert von ≤42 Tagen wurde im Geschäftsjahr mit 35 Tagen positiv unterschritten.

Die Zieldimension Wirtschaftlichkeit wurde nicht erfüllt. Der Zielwert für die Stückkosten von ≤43,00 € wurde mit 48,09 € verfehlt. Das Management reagierte auf die sinkende Umstellungsnachfrage mit vermindertem Personaleinsatz, der sich aber noch nicht bemerkbar in der Senkung der Produktstückkosten widerspiegelt.

Die verabredeten Ziele zur Gesundheitsquote sind gegenüber dem Zielwert von >90% mit 87% nicht erreicht worden. Die Führungskräfte der Zulassungsstellen setzten die Instrumente des Gesundheitsmanagements um, konnten aber nicht den vereinbarten Zielwert zur Gesundheitsquote erreichen.

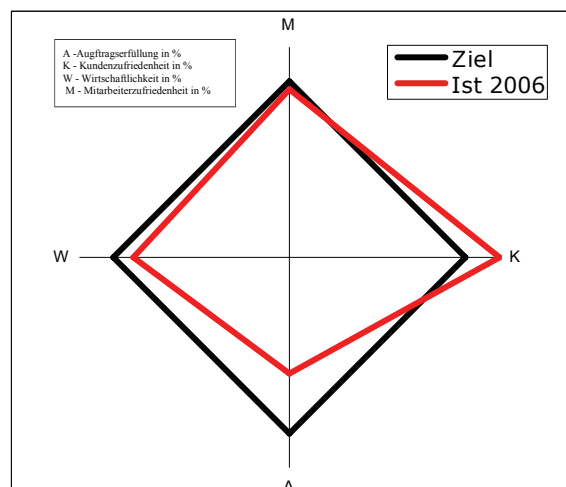


Abb.: Balanced Scorecard zum Produkt „Führerscheinumtausch“

Zusammenfassung und Fazit

Dem Management ist es gelungen, die Produktgruppe überwiegend positiv zu steuern. Zugunsten der Kundenorientierung ist bei dem Produkt „Führerscheinumstellung“ keine ausreichende Kostenreduzierung erzielt worden. Die Maßnahmen einer gesundheitsorientierten Führung haben in ihren Ergebnissen das Absinken der Gesundheitsquote nicht verhindern können.

Im Fokus des Managements stehen die Preis- und Mengenentwicklung, die damit verbundene Personaleinsatzplanung und das Personalkostencontrolling.

Abteilung IV - Ausländerbehörde

Die Abteilung IV -Ausländerbehörde- des Landesamtes für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten leistet ihren Beitrag zum strategischen Ziel "Integrative Stadt".

Die Ausländerbehörde in Berlin ist die größte in der Bundesrepublik Deutschland und setzte einen 2004 begonnenen Weiterentwicklungsprozess zu einer Servicebehörde für Zuwandernde mit einer zum 2. Mai 2006 umgesetzten Umstrukturierung fort. Im Referat Zuwanderung - Einreise, Erteilung und Versagung von Aufenthaltstiteln und Duldungen - wird seitdem die Zuständigkeit an der Staatsangehörigkeit oder dem Aufenthaltzweck ausgerichtet. Mit dieser Spezialisierung will die Ausländerbehörde ihre ordnungsbehördlichen Aufgaben noch kundenorientierter anbieten.

Die Veränderung des Organisationsaufbaus ist ein sichtbarer Baustein im kontinuierlichen Veränderungsprozess, dessen Ziele auf eine Wirkungsorien-

tierung nach innen und außen abzielen. Die Ziele sind im Leitbild formuliert:

„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. Damit leisten wir einen wichtigen Beitrag zur Erfüllung humanitärer Verpflichtungen sowie zur Zuwanderung auf Grundlage langfristiger demografischer und wirtschaftlicher Interessen Deutschlands.“

Die Leistungen der Ausländerbehörde werden folgenden operativen Zielfeldern zugeordnet:

- Geregelter Aufenthalt der Ausländerinnen und Ausländer, die sich in Berlin aufhalten und
- Beendigung des unrechtmäßigen Aufenthaltes.

Kamerales Finanzvolumen

	2005	2006
Einnahmen gesamt	1.862.596	1.666.808
Ausgaben gesamt	15.310.758	14.841.206
Saldo	- 13.448.162	- 13.174.398

Ausgewählte Grundzahlen zum Dienstleistungsspektrum

	2005	2006
Zahl der in Berlin gemeldeten Ausländer/innen am 31.12.2006	465.307	472.242
Zahl der Asylsuchenden am 31.12.2006	ohne Wert	2.187
Zahl der Ausreisepflichtigen am 31.12.2006	ohne Wert	2.035
Zahl der unerlaubt eingereisten Ausländer/innen im Geschäftsjahr	ohne Wert	459

Interne Grundzahlen der Ausländerbehörde

	2005	2006
Anzahl der Stellen lt. Haushaltsplan	285	286
Anteil der Frauen an allen Beschäftigten	65%	67%
Zahl der Führungskräfte, davon Anteil der Frauen	20 35%	18 39%
Durchschnittsalter der Beschäftigten in Jahren	46	46
Fortbildungstage - pro Person	3,3	0,83
Durchschnittliche Gesundheitsquote	89,45%	89,83%

Operative Ziele:

- **Geregelter Aufenthalt der Ausländer/innen, die sich in Berlin aufhalten**
- **Beendigung des unrechtmäßigen Aufenthalts**

Für die Kundinnen und Kunden steht die Klärung ihres Aufenthaltsstatus an zentraler Stelle ihrer Bedürfnisse.

Die Fortsetzung des durch den Beauftragten des Senats für Integration und Migration unterstützten Prozesses der interkulturellen Öffnung kam im Geschäftsjahr eine große Bedeutung zu. Neben der Aufnahme der interkulturellen Kompetenz in die Anforderungsprofile für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Kundenkontakt wurden einzelne Sachgebiete ebenso wie Führungskräfte im Veränderungsprozess begleitet.

Neu eingereiste Zuwanderer erhalten einen unmittelbaren Zugang zu den Beratungsangeboten von Migrationserstberatungsstellen und Jugendmigrationsdiensten, seitdem diese während der Öffnungszeiten der Ausländerbehörde vor Ort ansprechbar sind. Zudem wird durch diese Clearingstelle das durch den Beauftragten des Senats für Integration und Migration erstellte Willkommenspaket überreicht, das jeweils zweisprachig die ersten Schritte in der Stadt erleichtert.

Ausgewählte Leistungen und Produkte

	IST Menge	IST Menge	IST Stückkosten	IST Stückkosten
	2005	2006	2005	2006
Zahl der erteilten Titel und sonstiger Bescheinigungen für den Aufenthalt	neu	104.356	ohne Wert	ohne Wert
Zahl der erteilten Entscheidungen im Visaverfahren	neu	5.483	ohne Wert	ohne Wert
Zahl der abgelehnten Entscheidungen im Visaverfahren	neu	1.919	ohne Wert	ohne Wert
Zahl der sonstigen geregelten Aufenthalte am 31.12.2006	neu	7.971	ohne Wert	ohne Wert
Erteilung von Aufenthaltstiteln, sonstigen Bescheinigungen und Bescheide zur Aufenthaltsbeendigung	neu	128.217	ohne Wert	97,57
Maßnahmen zur Durchsetzung der Aufenthaltsbeendigung -Abschiebung-	1.425	1.155	2232,50	2.888,82

Entwicklung zum Produkt „Aufenthalt“

Das Produkt Erteilung von Aufenthaltstiteln, sonstigen Bescheinigungen und Bescheide zur Aufenthaltsbeendigung nimmt einen Gesamtkostenanteil am operativen Ziel von 86,15% ein.

	2006
Menge	128.217
Stückkosten (Ist) in €	97,57
Erträge je ME in €	8,64

Zur Auftragserfüllung ist als wesentlicher Erfolgsindikator als „Anteil der akzeptierten versagenden Entscheidungen an allen versagenden Entscheidungen in % (Bestandskraft)“ definiert. Der mit $\geq 5\%$ vereinbarte Zielwert ist mit 7,78% positiv überschritten.

In Bezug auf die Kundenorientierung stehen dem Management verschiedene steuerungsrelevante Indikatoren zur Verfügung. Für den Bereich der persönlichen Vorsprachen der Kundinnen und Kunden sind insb. die Summe der Öffnungszeiten, der Anteil der terminierten Vorsprachen, die Dauer bis zu einem nächstmöglichen Termin, der Anteil von eingesetzten Sprachmittlern/Dolmetschern und die abschließende Bearbeitung der Anliegen in der Informationsstelle von Bedeutung.

In der Darstellung der Balanced Scorecard wird die Zielerreichung „Anteil der abschließend bearbeiteten Vorgänge in der Infostelle an allen Kontakten in der Infostelle“ abgebildet. Er liegt mit 41% über dem Zielwert von 40%.

Die Zielwerte der anderen, vorgenannten Indikatoren erreichen ebenso die verhandelten Ziele.

Für den Bereich der telefonischen Kontaktaufnahme ist der Zielwert der Erreichbarkeit der Ausländerbe-

Produkte:

- Aufenthalt
- Beendigung des unrechtmäßigen Aufenthalts

hörde von ≥ 36 Stunden je Woche erreicht worden. Bei der Vielzahl der telefonischen Kontaktaufnahmen ist die tatsächliche Erreichbarkeit von Kundinnen und Kunden weiterhin Schwerpunkt der Optimierungsmaßnahmen.

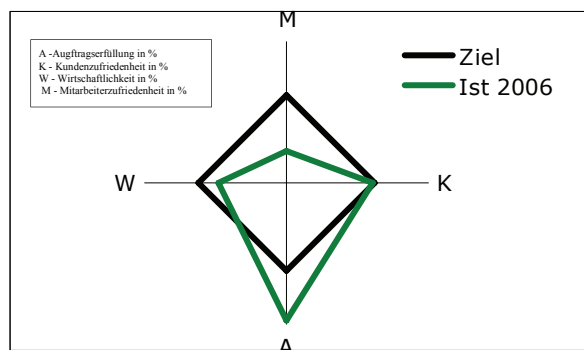
Die elektronische Erreichbarkeit ist im Geschäftsjahr weiter intensiviert worden. Die Anzahl der bestehenden „Links“ im Internetangebot auf die Homepage Externer hat sich über den Zielwert ≥ 3 auf 14 erhöht. Die Anzahl der Zugriffe (Page views) hat den Zielwert 300.000 mit 411.025 Zugriffen deutlich überschritten.

Der Erfolgsindikator zur Zieldimension Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterzufriedenheit wird hier nicht mit der Gesundheitsquote ausgedrückt. Aufgrund der Bedeutung der interkulturellen Ausrichtung der Behörde wird hier deshalb als Indikator der „Anteil der Mitarbeiter/innen die Zwei- oder Mehrsprachigkeit in ihre Arbeit einbringen an allen Beschäftigten in %“ herangezogen. Der Zielwert von $>10\%$ ist zum Jahresende mit 3,55% verfehlt worden.

Im Gegensatz zu anderen Produkten des LABO wurden für Stückkosten keine Ziele vereinbart. Ein vereinbarter Kostendeckungsgrad für alle Produkte des operativen Ziels von mindestens 12% ist mit 9,28% unterschritten und damit verfehlt worden.

Zusammenfassung und Fazit

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



Die Fachziele wurden auf dieser Produktebene erreicht. Im Ergebnis ist es bereits 2006 gelungen, den Kundenservice zu verbessern. Die Weiterentwicklung der Ausländerbehörde zu einer Servicebehörde für Zuwandernde verfestigt sich erfolgreich und unterliegt einem Evaluierungsprozess.

Im Fokus des Managements bleibt weiterhin der Kundinnen- und Kundenservice, die Optimierung von Geschäftsprozessen, die Vereinheitlichung des Ver-

waltungshandelns und die Steigerung der Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterzufriedenheit.

Entwicklung zum Produkt

Beendigung des unrechtmäßigen Aufenthalts

Das oben genannte Produkt nimmt einen Gesamtkostenanteil am operativen Ziel von 100 % ein.

	2006
Menge	1.155
Stückkosten (Ist) in €	2.888
Erträge je ME in €	201
Kostendeckungsgrad in %	6,1

Die Ausreisepflicht kann nur dann durchgesetzt werden, wenn die Person im Besitz eines Passes bzw. Passersatzes ist. Diese werden teilweise von der Ausländerbehörde beschafft. Ein Indikator zur Auftragsbefriedigung ist deshalb „Anteil der beschafften Pässe an der Gesamtzahl der angeforderten Pässe in %“ definiert. Der Zielwert von $\geq 45\%$ ist mit 42,26% nicht voll erfüllt worden. Die Zielerreichung ist abhängig von der Zusammenarbeit mit den Botschaften ausländischer Staaten und deren Anforderungen zur Erlangung von Passersatzpapieren.

Zur Auftragsbefriedigung wird in der Balanced Scorecard der Indikator „Anteil der Haftbeschlüsse des zuständigen Amtsgerichts Schöneberg an den gestellten Haftanträgen“ herangezogen. Dieser Wert lag in 2006 mit 88,86% geringfügig unter dem Zielwert von 90%.

Zur Kundinnen- und Kundenzufriedenheit wird die „Zahl der Entlassungen aus dem Abschiebungsgewahrsam wegen Erreichens der Hafthöchstdauer nach § 62 (3) AufenthG“ gewertet. Der Zielwert ≤ 80 ist mit 16 äußerst positiv unterschritten worden.

Für die Wirtschaftlichkeit ist ein Kostendeckungsgrad aller Produkte dieses operativen Ziels von $\geq 8\%$ vereinbart worden, der mit 6,95% nicht erreicht worden ist.

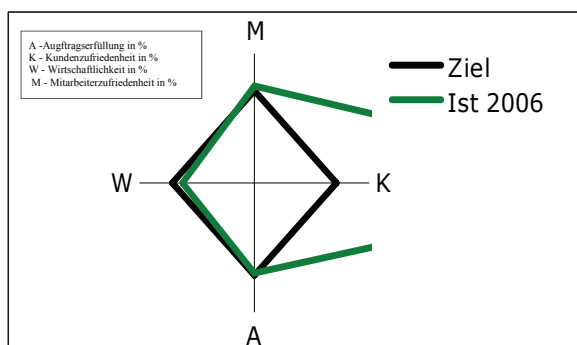
Ein in diesem Bereich vereinbarter Erfolgsindikator „Anteil der eingegangenen Erstattungen an den geforderten Abschiebungskosten“ von $\geq 12\%$ ist mit 8,2% ebenfalls nicht erreicht worden. Die durchschnittlichen Kosten für eine Abschiebung erhöhten sich von 2.233 € in 2005 auf 2.889 € in 2006.

Die Gesundheitsquote übertraf in dieser Produktgruppe mit 93,8% den angestrebten Zielwert der Abtei-

lung von 90% und bestätigte die positive Entwicklung seit 2004.

Zusammenfassung und Fazit

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



Insgesamt ist die Zahl der Abschiebungen mit 1.155 gegenüber 2005 (1.425) gesunken. Dieser Rückgang entspricht dem bundesweiten Trend, der insbesondere in der EU-Erweiterung begründet ist. Die Aufwände für eingeleitete aber nicht durchzuführende Abschiebungen sind gegenwärtig in der Kostenerhebung nicht getrennt abbildbar und erhöhen die Kosten in diesem Produkt insgesamt.

Der Anteil der erfolgreichen sog. Selbstgestellungen an allen durchgeführten Abschiebungen konnte nicht wie beabsichtigt auf den Zielwert von $\geq 10\%$ gesteigert werden, sondern erreichte einen Anteil von 4,1%. Damit wurde das Angebot zur Vermeidung einer Inhaftnahme leider nicht in dem angestrebten Umfang wahrgenommen.

Ausblick auf das Geschäftsjahr 2007

Im Jahr 2007 wird der Veränderungs- und Organisationsentwicklungsprozess des Amtes zielorientiert weitergeführt. Auch im Bereich des e-Governments wird sich das LABO weiterentwickeln.

In diesem Zusammenhang stehen zahlreiche Projekte an, deren Vorbereitungen bereits in 2006 begonnen worden sind. Beispielhaft seien hier folgende genannt:

- Monitoring Bürgerämter Phase II - Bildung von Kennzahlen für die vergleichende Steuerung der Bürgerämter,
- Aufbau einer Leitstellenfunktion für die Ordnungsämter der Bezirke,
- aktive Beteiligung im Projekt virtuelle Bürgerdienste,
- Web-Lösung ZWExpert (Online-Zugriff für Ordnungs- und Bürgerämter),
- Digitale Archivierung zur Ablösung der Mikroverfilmung,
- Aufstellung von Kassenautomaten und
- Migration FüReg auf das HarVe-Cluster.

Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegen- heiten	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 Klaudia Zurth	90269 2222	zurth@labo.verwalt-berlin.de
Kraftfahrzeugwesen	Leiter/in	N.N.	90269 2301	
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
Steuerungsdiens	Leiterin	Frau Ulrike Frey	90269 1211	ulrike.frey@labo.verwalt-berlin.de