

# Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten

---



# Geschäftsbericht 2007



Impressum	2
Vorwort des Staatssekretärs	3
Vorwort des Direktors	4
Das LABO im Überblick	5
Abteilung I - Entschädigungsbehörde	6
Abteilung II - Einwohnerwesen	8
Abteilung III - Kraftfahrzeugwesen	10
Abteilung IV - Ausländerbehörde	12
LABO-weite Entwicklungen	14
Zahlenteil	16
Ausblick auf das Geschäftsjahr 2008	26
Ansprechpartnerinnen und -partner 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/labo/struktur/berichte.html](http://www.berlin.de/labo/struktur/berichte.html)



Sehr geehrte Damen und Herren,

Ich freue mich, Ihnen den Geschäftsbericht 2007 des Landesamtes für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten vorstellen zu dürfen. Wie kaum eine andere Behörde im Land Berlin präsentiert sich das LABO wieder als moderner und bürgerorientierter Dienstleister. Der Bericht zeigt das breit gefächerte Aufgabenspektrum des LABO und die Veränderungsprozesse im Geschäftsjahr. Die Ausrichtung der Steuerung des LABO an der Balanced Scorecard sichert dabei, dass alle Perspektiven des Unternehmenserfolgs, nämlich die Auftragserfüllung, die Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterorientierung, die Kundinnen- und Kundenorientierung sowie die Wirtschaftlichkeit gleichermaßen im Fokus bleiben.

Die vielfältige Projektarbeit des LABO passt sich in beispielhafter Weise in die Reform-Schwerpunkte der aktuellen Legislaturperiode ein. Mit dem Modernisierungsprogramm ServiceStadt Berlin wird u. a. das Ziel verfolgt, die Kommunikationswege für die Unternehmen, Bürgerinnen und Bürger zu optimieren. Insbesondere Online-Angebote sollen dabei gestärkt werden. Das vom LABO begleitete Projekt „Europäische Meldeauskunft „RISER““ ist eines von fünf Leitprojekten der ServiceStadt Berlin. Darüber hinaus schafft das LABO alle Voraussetzungen zum reibungslosen Anschluss des Amtes an die neue Servicenummer D 115 und unterstützt damit ein weiteres Leitprojekt. Zahlreiche andere Projekte und Vorhaben, wie z. B. die gemeinsame Entwicklung der Online-Bürgerdienste einschließlich Kfz-Online oder die interkulturelle Öffnung und Weiterentwicklung der Ausländerbehörde komplettieren das Bild als Modernisierungsmotor der Berliner Verwaltung.

Es versteht sich von selbst, dass sämtliche Dienstleistungen des LABO wie auch alle zukunftsorientier-

ten Modernisierungsvorhaben einer umfassenden IT-Unterstützung bedürfen. Dass das LABO hierbei eng mit dem IT-Dienstleistungszentrum kooperiert, unterstütze ich in meiner Funktion als IT-Staatssekretär ganz ausdrücklich. Im Rahmen einer strategischen Partnerschaft werden — meist pilothaft — zahlreiche Vorhaben gemeinsam mit dem ITDZ umgesetzt. Das LABO nutzt z. B. auch das Angebot der e-Government-Diensteplattform des ITDZ und plant den weiteren Ausbau. Von besonderer Bedeutung für das LABO ist weiterhin die einheitliche Infrastrukturplattform beim ITDZ. Diese konnte im Jahr 2007 bei hervorragender Verfügbarkeit weiter ausgebaut werden.

Zum Schluss möchte ich Ihre Aufmerksamkeit auch auf den umfänglichen Zahlenteil im Bericht lenken. Neben interessanten Zahlen zum Dienstleistungsspektrum und zur Organisation werden auch die Zielerreichungswerte ausgewählter Produkte dargestellt. Mit dieser Form der Transparenz ist das LABO auch auf diesem Gebiet beispielgebend.

Mit freundlichen Grüßen

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'u. Freise', written over a light blue horizontal line.

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

Sehr geehrte Damen und Herren,

das vergangene Geschäftsjahr hat erneut verdeutlicht, dass das LABO in der Lage ist, sehr flexibel und kompetent auf die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger zu reagieren.

Besonders hervorzuheben ist, dass es erneut gelungen ist, im kameralistischen Haushalt den Saldo zwischen Einnahmen und Ausgaben erheblich zu reduzieren. Damit wurde der Beweis angetreten, dass auch eine Behörde in der Lage ist, mit betriebswirtschaftlichen Ansätzen effizient zu steuern.

Im Jahr 2007 gab es wiederum einige Besonderheiten in den Fachabteilungen. So hat sich die Entschädigungsbehörde neben der laufenden Betreuung von Leistungsempfängern nach dem Bundesentschädigungsgesetz und dem Berliner Gesetz über die die Anerkennung und Versorgung der politisch, rassisch und religiös Verfolgten des Nationalsozialismus mit Unterstützung von Historikern einer Dokumentation über die NS- Zwangsarbeit in Berlin gewidmet. Am 29. Februar 2008 konnte Herr Staatssekretär Freise die Studie der Öffentlichkeit vorstellen.

Die Abteilung Einwohnerwesen, die u. a. für die Erteilung von Melderregistrauskünften zuständig ist, hat im Geschäftsjahr ein Internetportal zum gebührenpflichtigen Abruf von Melderegisterauskünften für private Großkunden eingerichtet. Ein Auskunftportal für Behörden steht schon länger zur Verfügung. Die Zahl der Melderegisterauskünfte insgesamt stieg im Berichtsjahr weiter auf nunmehr über 14 Millionen an. Für das Projekt „Europäische Meldeauskunft ‚RISER‘“ hat das LABO im Rahmen des European Public Awards in Luzern ein Diplom erhalten.

Nachdem im Oktober 2005 die großen IT-Fachverfahren für das Einwohner-, Ausländer- und Kfz-Zulassungswesen auf einer einheitlichen Serverlandschaft beim IT-Dienstleistungszentrum Berlin zusammengeführt werden konnten, wurde in diesem Geschäftsjahr mit dem Führerscheinregister auch das vierte Fachverfahren dorthin verlagert. Der große Vorteil dieser Serverlandschaft liegt in der hohen Verfügbarkeit der dort betriebenen Fachverfahren. Es gab seit 2005 keine server-bedingten Ausfälle. Er-

freulich ist die Teilnahme der Abteilung Kraftfahrzeugwesen an verschiedenen Vergleichsringen. Für alle Steuerungsebenen und Zieldimensionen werden hier wertvolle Erkenntnisse gewonnen. Von Kennzahlen der Kundinnen- und Kundenorientierung über die Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterorientierung bis hin zur Kostendeckung gehen wichtige Steuerungsimpulse aus. Für das Geschäftsjahr ist folgerichtig ein Projekt „kostenbewusste und moderne Fahrerlaubnisbehörde“ ins Leben gerufen worden.

Die Ausländerbehörde entwickelt sich stetig fort zu einem Dienstleistungsbereich mit besonders hoher interkultureller Kompetenz. Das ist auch Folge der 2006 umgesetzten organisatorischen Veränderung nach Ländergruppen. Im Geschäftsjahr konnte die Ausländerbehörde ihre Kooperation mit Partnern z. B. aus der Wirtschaft und den Hochschulen weiter intensivieren. Die Einführung der elektronischen Ausländerakte befand sich im Geschäftsjahr in der Projektphase und wird Ende des Jahres 2008 in Betrieb gehen.

Besonderes Anliegen des LABO ist weiterhin, die Finanzsteuerung über die Kosten- und Leistungsrechnung zu intensivieren. Ein erster Schritt in diese Richtung ist die Saldensteuerung. Sie ermöglicht - bei aller Verantwortung für eine Haushaltskonsolidierung - einen größeren Handlungsspielraum für das LABO. So ist auch weiterhin gewährleistet, dass auf alle notwendigen Veränderungen, die sich beispielsweise aus dem e-Government ergeben, zeitnah reagieren werden kann.

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

Mit freundlichen Grüßen

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

**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“ zu den strategischen Zielen: Dienstleistende Stadt, Bürgerverwaltende Stadt, Bürgerintegrierende Stadt, Verantwortung lebende Stadt und Mobile Stadt.

**Unser Dienstleistungsspektrum**

Entschädigungs- behörde  Abteilung I	Einwohnerwesen  Abteilung II	Kraftfahrzeug- wesen  Abteilung III	Ausländer- behörde  Abteilung IV	• Zentraler Service  • Steuerungs- dienst
---	------------------------------------	--	---	---

**Unser Leitbild**



**Kundenorientierung heißt für uns:**

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

**Kompetenz heißt für uns:**

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

**Flexibilität heißt für uns:**

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

**Strategische und operative Ziele des LABO 2007**

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

Die **Abteilung I — Entschädigungsbehörde** Berlin führt im Rahmen der örtlichen und sachlichen Zuständigkeit das Bundesgesetz zur Entschädigung für Opfer der nationalsozialistischen Verfolgung (BEG) und das Gesetz über die Anerkennung und Versorgung der politisch, rassistisch und religiös Verfolgten des Nationalsozialismus (PrVG) aus.

Die Entschädigung für anerkannte Verfolgte nach dem BEG umfasst monatliche Rentenzahlungen und die Heilbehandlung für verfolgungsbedingte gesundheitliche Schäden.

Die Versorgung für anerkannte Verfolgte nach dem PrVG umfasst die monatliche Rente, die gesundheitliche Versorgung, soziale Leistungen und ein Bestattungsgeld.

Im Jahr 2007 wurden insgesamt 5.825 Rentnerinnen und Rentner betreut. Von ihnen lebten 1.878 (überwiegend PrVG-Rentnerinnen und –Rentner) in Berlin, weitere 592 im übrigen Bundesgebiet. Der überwiegende Teil der Rentenempfänger lebt im Ausland in 34 verschiedenen Ländern.

### Dienstleistungen der Entschädigungsbehörde

#### Laufende Entschädigungsleistungen nach dem BEG

Die monatlichen Rentenzahlungen werden wegen

- Schadens an Leben,
- Schadens an Körper und Gesundheit oder
- Schadens im beruflichen Fortkommen

gewährt.

Der Schaden an Körper und Gesundheit ist eine Beeinträchtigung der ehemals verfolgten Person. Sie kann in allen gesundheitlichen Bereichen liegen, die durch NS-Gewaltmaßnahmen oder deren Folgen hervorgerufen worden ist. Eine verfolgungsbedingte Minderung der Erwerbsfähigkeit von mindestens 25% führt zu einer monatlichen Rentenzahlung. Aus dem Schaden an Körper und Gesundheit wird der Schaden an Leben abgeleitet, wenn der Tod des oder der Verfolgten im Kausalzusammenhang mit der Verfolgung steht. Aus dem Schaden an Leben werden den hinterbliebenen Ehepartnern und in Einzelfällen auch den Waisen Rentenzahlungen gewährt.

Ein Schaden im beruflichen Fortkommen liegt vor, wenn die oder der Verfolgte wegen der NS-Verfolgungsmaßnahmen nicht die berufliche Position erreichen konnte, die sie oder er ohne die NS-Gewaltmaßnahmen aufgrund der Ausbildung hätte erreichen können. Eine Hinterbliebenenrente aus

dem Berufsschaden steht der Witwe oder dem Witwer zu, wenn die Ehe mit der verfolgten Person vor dem 30. Juni 1956 geschlossen worden ist.

Alle Rentenzahlungen unterliegen der linearen Anpassung.

#### Heilverfahren nach dem BEG wegen Schadens an Körper und Gesundheit

Die Übernahme bzw. Erstattung von Kosten für folgende Leistungen können beantragt werden:

- Kuren,
- Arztbesuche und Medikamente,
- Krankenhausleistungen,
- Heil- und Hilfsmittel,
- Psychotherapie,
- Krankenversorgung,
- Pflegeleistungen
- Bestattungsleistungen.

Ziel der Heilbehandlung ist es, den durch die Verfolgung hervorgerufenen Schaden an Körper oder Gesundheit zu mindern oder eine Verschlimmerung zu vermeiden.

Die Erstattung von Arzt- und Medikamentenkosten erfolgt auf Antrag. Den Anträgen sind die dazugehörigen Belege zum Nachweis der angegebenen Auslagen beizufügen.

Die Ausstattung mit Heil- und Hilfsmitteln sowie psychotherapeutische Behandlung bedürfen der vorherigen Zustimmung der Entschädigungsbehörde.

Bei längerer Dauer der Pflegebedürftigkeit kann eine laufende Zuwendung für angemessene Pflegekosten bewilligt werden.

#### Versorgung nach dem PrVG

Die nach dem PrVG anerkannten Verfolgten des Nationalsozialismus oder deren Hinterbliebene erhalten folgende Versorgungsleistungen:

- eine monatliche Rente,
- gesundheitliche Versorgung,
- soziale Leistungen,
- Bestattungsgeld.

Die Leistungen nach diesem Gesetz stellen eine besondere Betreuung des Landes Berlin für die Verfolgten des Nationalsozialismus dar.

Die monatliche Rente besteht aus einer Grund- und einer Ausgleichsrente und richtet sich nach dem vorhandenen Einkommen des oder der Verfolgten und ggf. des Ehegatten. Sie wird auf jeden Fall in Höhe der Grundrente gezahlt. Unter bestimmten Voraussetzungen werden auch Hinterbliebene versorgt.

Die gesundheitliche Versorgung umfasst Maßnahmen zur Früherkennung von Krankheiten und Heilbehandlung und wird den Verfolgten und deren unterhaltsberechtigten Angehörigen gewährt, ggf. auch deren Hinterbliebenen. Anspruch auf gesundheitliche Versorgung besteht nicht, wenn und soweit Maßnahmen zur Früherkennung von Krankheiten und Heilbehandlung nach anderen Vorschriften gewährt werden oder gewährt werden können. Die gesundheitliche Versorgung wird im Rahmen des Leistungsgefüge der gesetzlichen Krankenversicherung gewährt.

Im Rahmen des Ermessens können die Anerkannten nach dem PrVG im Einzelfall soziale und gesundheitliche Leistungen einschließlich Verschickungen erhalten. Bestattungsgeld wird in Anlehnung an das Bundesversorgungsgesetz gezahlt, wenn und solange kein Anspruch auf Bestattungsgeld nach anderen Vorschriften besteht. Ein nach anderen Vorschriften gewährtes Bestattungsgeld ist anzurechnen.

#### **Aktuelles aus dem Geschäftsjahr**

##### **Publikation „Zwangsarbeit in Berlin: Archivrecherchen, Nachweissuche und Entschädigung“**

Die Berliner „Koordinierungsstelle zur Nachweissuche für NS-Zwangsarbeiter“ hat durch ihre Recherchen über 8.000 Antragstellerinnen und Antragstellern auf Zwangsarbeiterentschädigung zu einem Nachweis über den Arbeitseinsatz im Berliner Raum verholfen und insoweit ermöglicht, dass einem Großteil von ihnen eine finanzielle Entschädigung gewährt werden konnte. Sie hat neue Quellen zur NS-Zwangsarbeit entdeckt und teilweise erschlossen.

Anschaulich schildert die im Januar 2008 erschienene und mit Mitteln des LABO geförderte Studie die Tätigkeit der Koordinierungsstelle (2001 – 2006) und die Ergebnisse ihrer Nachweissuche. Damit wurde eine Grundlage für die zukünftige Erinnerungsarbeit, politische Bildung und Geschichtsforschung geschaffen.

##### **Aktenübergabe an das Landesarchiv**

Die Unterlagen über die Grundsätze der Gewährung von Ehrenunterstützungen an Berliner Bürger, die in der NS-Zeit Verfolgten uneigennützig geholfen haben

(Unbesungene Helden), wurden nach Wegfall der letzten Zahlfälle an das Landesarchiv Berlin abgegeben.

##### **Bearbeitungsdauer von Anträgen gesunken**

Die abschließende Bearbeitung von Anträgen auf Anerkennung nach dem PrVG konnte durch Verbesserungen im Geschäftsprozess von 10 Tagen im Jahre 2006 auf 5 Tage in 2007 reduziert werden.

##### **Übernahme des IT-Verfahrens zur Zahlbarmachung von Entschädigungsrenten**

Bisher wurde das DV-Verfahren „Zahlbarmachung von Entschädigungsrenten“ vom Landesverwaltungsamt Berlin betreut. Zum Jahresende erfolgte die Übernahme des Entschädigungsrentenverfahrens durch die Entschädigungsbehörde, die diese Aufgabe nun in eigener Zuständigkeit und Verantwortung wahrnimmt.

##### **Verbesserungen im Internetangebot**

Die Zahl der im Internet verfügbaren Formulare, mit denen insbesondere Leistungen nach dem BEG und PrVG beantragt werden können, konnte von 12 auf 14 erhöht werden.

##### **Kostenrechnung – neuer Kostenträger**

Im Geschäftsjahr wurde ein neuer Kostenträger zur Abbildung eines bisher bei den Gemeinkosten erfassten –stetig und schnell wachsenden– Aufgabenfeldes eingerichtet: „Historische Verantwortung – Information, Beratung und Erinnerung –“. In dem betreffenden Arbeitsbereich wurden im Jahr 2007 insgesamt 2.885 Anfragen von Behörden, Antragstellerinnen und Antragstellern, Angehörigen, Bevollmächtigten und weiteren Personen, z. B. Historikern, bearbeitet.

Die **Abteilung II—Einwohnerwesen** ist für zentrale Einwohnerangelegenheiten zuständig. Hier werden die zentralen und steuernden Aufgaben aus dem Bereich der Melde-, Pass- und Personalausweisangelegenheiten wahrgenommen. Dazu zählen die Fortschreibung des Melderegisters, Datenübermittlungen an Behörden sowie Auskünfte aus dem Melderegister an Behörden und Private und Pass- und Ausweisangelegenheiten von nicht gemeldeten Personen sowie für Touristen. Darüber hinaus werden Verpflichtungserklärungen entgegengenommen und - soweit zuständig — die Ordnungsaufgaben auf dem Gebiet der Sportwetten und des Lotteriewesens und bestimmte nichtverkehrsrechtliche Ordnungswidrigkeiten bearbeitet. Weiterhin unterstützt und koordiniert die Abteilung als Leitstelle die Weiterentwicklung der Bürger- und der Ordnungsämter hin zu einem berlinweit abgestimmten Bürgerservice.

### Dienstleistungen der Abteilung

#### Auskünfte aus dem Melderegister

Basierend auf dem Meldegesetz ist es gestattet, aus dem Melderegister Auskünfte zu erteilen, wenn bestimmte Voraussetzungen vorliegen. Neben Behörden, z. B. der Polizei, erbitten auch viele Unternehmen, u. a. Inkassobüros, Anwaltskanzleien bzw. Privatpersonen Auskünfte. Im Jahr 2007 wurden an Behörden über 13 Mio. Auskünfte erteilt, an Private ca. 1,2 Mio. Die Zahl der Auskünfte insgesamt ist im Vergleich zum Vorjahr um 17% gestiegen.

#### Verpflichtungserklärungen

Weiterhin gehört auch die Entgegennahme von Verpflichtungserklärungen nach §§ 66 - 68 des Aufenthaltsgesetzes zu den Aufgaben der Abteilung. Danach 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. Sofern die Besucherinnen und Besucher während ihres Aufenthaltes Kosten, z. B. durch einen Krankenhausaufenthalt, verursachen, mit denen das Land Berlin oder sonstige öffentliche Stellen belastet werden, wird hier Datei ermittelt, wer zum Unterhalt verpflichtet ist. Im Jahr 2007 wurden über 36.000 Verpflichtungserklärungen entgegengenommen und damit über 1.000 mehr als im Vorjahr. Gegenüber 2005 ist das Aufkommen um fast 3.000 Fälle gestiegen.

### Sportwetten und Lotteriewesen

Bei Sportwetten handelt es sich um Glücksspiele im Sinne des § 284 StGB, deren Veranstaltung ohne behördliche Erlaubnis verboten ist. Eine Genehmigung oder Erlaubnis für das Veranstalten von Sportwetten hat der Gesetzgeber im Land Berlin nicht vorgesehen. Das Veranstalten von Sportwetten bleibt daher allein dem staatlichen Lotterieuunternehmen, der Deutschen Klassenlotterie Berlin, Anstalt des öffentlichen Rechts, vorbehalten, wie es sich aus dem Lotteriestaatsvertrag (ab dem 01.01.2008 Glücksspielstaatsvertrag) ergibt.

Für so genannte kleine Lotterien und Ausspielungen besteht eine allgemeine Erlaubnis (Allgemeinverfügung). So können z. B. Organisationen der Jugendhilfe und Jugendpflege, Kirchengemeinden und Religionsgemeinschaften, Sportvereine, Feuerwehren und Stiftungen für ihren räumlichen Wirkungskreis unter festgelegten Rahmenbedingungen Lotterien durchführen. Kleine Lotterien/Ausspielungen sind mindestens zwei Wochen vor Beginn dem LABO anzuzeigen. Andere Veranstalter benötigen für die geplanten Tombolen/Lotterien eine Genehmigung.

### Berlinweit abgestimmter Bürgerservice

Im Rahmen des Prozesses der Entwicklung der Bürgerämter zu modernen Dienstleistern, der durch die Senatsverwaltung für Inneres und Sport gesteuert wird, moderiert die Leitstelle Bürgerdienste die erforderlichen Abstimmungsprozesse. In ihrer Rolle als zentraler Ansprechpartner koordiniert sie die Ziele und Aktivitäten und sorgt durch fachliche Beratung und Unterstützung für eine einheitliche Entwicklung und Umsetzung der Dienstleistungen. Schwerpunkte der Leitstelle Bürgerdienste in 2007 waren u. a. die Fortsetzung des Projektes „Monitoring Bürgerdienste II“, das Schaffen der Voraussetzungen für einen berlinweiten Einsatz der mobilen Bürgerdienste, die Begleitung der Einführung der elektronischen Reisepässe, das Projekt „Brieftaschenverlust“ sowie die Mitarbeit und Moderation des Abstimmungsprozesses zum Abschluss der Rahmenzielvereinbarung zwischen dem Staatssekretär der Senatsverwaltung für Inneres und Sport und den zuständigen Bezirksstadträten zur Steuerung der bezirklichen Bürgerdienste.

Analog zu den Bürgerdiensten nimmt der Bereich seit 2007 auch die Aufgaben einer Leitstelle für die bezirklichen Ordnungsämter wahr. Ein Schwerpunkt war hier die Planung und der Beginn des Projektes zur Optimierung der Ordnungsämter (ProOrdOpt), mit dessen Zielstellung eine einheitliche Entwicklung der Ordnungsämter gewährleistet und unterstützt werden soll. Die Leitstelle nimmt gemeinsam mit der



Senatsverwaltung für Inneres und Sport die Projektleitung wahr.

### Aktuelles aus dem Geschäftsjahr

#### Internetauskunftsportal für Private

Mit der Änderung des Berliner Meldegesetzes vom September 2006 ist die Möglichkeit geschaffen worden, die Auskunftserteilung auch für Auskunftssuchende außerhalb der Verwaltung komfortabler und zeitsparender zu gestalten. Das LABO stellt seit Mai 2007 – zunächst ausgewählten privaten Großkunden – einfache Melderegisterauskünfte über ein Internetportal zum gebührenpflichtigen Abruf zur Verfügung. Zum Jahresende nutzten bereits insgesamt 94 „Großkunden“ dieses Portal. Leider konnte sich dadurch die Wartezeitsituation bei den manuell zu bearbeitenden Auskünften nicht wie erhofft entspannen. Mit 52 Tagen Bearbeitungszeit für Auskünfte an Private wurde der Zielwert von 30 Tagen deutlich verfehlt. Die Ursachen hierfür liegen u. a. darin, dass der – von Personalabbau und hohen Krankenständen stark betroffene – auskunftsbearbeitende Bereich vorrangig für die Fortschreibung des Melderegisters verantwortlich ist. Die Fortschreibung des Melderegisters genießt die weitaus höhere Priorität, denn die Auskunftersuchenden haben größtes Interesse an möglichst aktuellen Registerdaten. Mit der weiteren Ausweitung der Nutzung der Internetauskunftsplattform für Private erwartet das Management der Abteilung aber eine Verbesserung der Bearbeitungsdauer im Jahr 2008.

#### Glücksspielstaatsvertrag

Aufgrund der Entscheidung des Bundesverfassungsgerichts vom 28.03.2006 – 1 BvR 1054/01 – wurde der (Landes-)Gesetzgeber verpflichtet, bis zum 31.12.2007 eine Neuregelung zum Glücksspielwesen zu schaffen. Das Landesgesetz über das öffentliche Glücksspiel vom 15.12.2007 mit dem neuen Glücksspielstaatsvertrag trat im Wesentlichen erst zum 01.01.2008 in Kraft. Damit ist auch ein Aufgabenzuwachs verbunden, denn neben den bisherigen Aufgaben ist die Abteilung II künftig auch für Pokerspiele, gewerbliche Spielvermittler und für die Genehmigung von Lottoannahmestellen zuständig. In diesem Zusammenhang mussten zwischen Mitte November und Ende Dezember rund 200 Anträge für Lottoannahmestellen geprüft und die Bescheide vorbereitet werden.

#### X-Meld

X-Meld ist das seit dem 01.01.2007 vom Bundesgesetzgeber vorgeschriebene Datenaustauschformat zwischen den Meldebehörden. Bei einer X-Meld-Nachricht handelt es sich um die elektronische Mitteilung einer Meldebehörde (Rückmeldung). Bei Umzügen im Inland bedarf es nur einer Anmeldung bei der neuen Meldebehörde und diese informiert dann über

X-Meld die Wegzugsbehörde. Leider handelt es sich nur um ein halbautomatisiertes Verfahren. Alle eingehenden Rückmeldungen müssen auf Abweichungen hin überprüft, ggf. berichtigt und dann manuell freigegeben werden. Wurden im Jahr 2006 rund 156.000 Rückmeldungen in Papierform bearbeitet, waren es bei den X-Meld-Nachrichten über 267.000 im Jahr 2007. Daneben gibt es in geringerer Zahl weiterhin Rückmeldungen in Papierform.

#### Virtuelle Bürgerdienste — Online-Bürgerdienste

Die Leitstelle Bürgerdienste ist am Projekt „Virtuelle Bürgerdienste“ (jetzt Online-Bürgerdienste) der Senatsverwaltung für Inneres und Sport maßgeblich beteiligt. Beim 7. e-Governmentwettbewerb erhielt dieses Projekt zur Einführung eines virtuellen Bürgeramtes den 1. Preis in der Kategorie „Kunden- und Bedarfsorientierung“. Idee des Projektes ist es, den Bürgerinnen und Bürgern alle relevanten Dienstleistungen und Informationen rund um die Uhr zugänglich zu machen. Die Jury unter der Vorsitzenden Prof. Dr. Maria A. Wimmer, Universität Koblenz-Landau, überzeugte vor allem die Geschlossenheit von der Konzeption bis zur Planung und die Fokussierung der angebotenen Dienstleistung auf den Nutzer. Überzeugend – so die Jury – sei insbesondere der ganzheitliche Ansatz mit klarer Einordnung in den politischen Rahmen der Stadt. Dies sei ein wirklich wichtiger Schritt zur „ServiceStadt Berlin“.

#### RISER

Eines der Leitprojekte der ServiceStadt Berlin ist RISER (Registry Information Service on European Residents). Das Projekt wird von der EU gefördert und hat das Ziel, möglichst aus allen EU-Mitgliedsstaaten Melderegisterauskünfte auf elektronischen Weg abrufen zu können. Der Service ist bereits in acht EU-Staaten umgesetzt worden. Weitere werden in 2008 dazukommen. Es handelt sich hierbei um einen nutzerfreundlichen Service der aus Gesamtsicht zur Kostensenkung beiträgt. Das LABO hat im Rahmen des European Public Awards in Luzern dafür ein Diplom erhalten.

#### Callcenter

Das Callcenter der Abteilung II war auch in diesem Jahr Pilot-Bereich bei der Einführung des berlinweiten Bürgerservices „Berlin-Telefon“ und stand für gezielte Fragen, die von der Anlaufstelle im IT-Dienstleistungszentrum nicht beantwortet werden konnten, zur Verfügung. Daneben ermöglichte es den Kundinnen und Kunden telefonische Terminvereinbarungen für die Abgabe von Verpflichtungserklärungen zu treffen. Es erteilte in großem Umfang telefonisch Melderegisterauskünfte an Behörden und entlastete damit die anderen Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter.

Zu den Aufgaben der **Abteilung III - Kraftfahrzeugwesen** gehören Kfz-Zulassungs- und Fahrerlaubnisangelegenheiten.

### Dienstleistungen der Abteilung

#### Kfz-Zulassung

Bei der Kfz-Zulassung liegen die Arbeitsschwerpunkte in den Bereichen Neuzulassung, Umschreibung und Außerbetriebsetzung von Fahrzeugen. Im Jahr 2007 wurden in Berlin über 102.000 Fahrzeuge neu zugelassen, bei fast 120.000 Fahrzeugen erfolgte eine Umschreibung. Während die Zahl der Neuzulassungen und Umschreibungen im Vergleich zum Vorjahr um über 8% zurückgegangen ist, ist der Bestand an außer Betrieb gesetzten Fahrzeugen auf ca. 287.000 angewachsen, was eine Steigerung von über 45% gegenüber dem Vorjahr ausmacht.

Weiterhin werden durch die Zulassungsbehörde auch Kurzzeichen erteilt. Im Jahr 2007 wurden fast 67.000 Kurzzeichen vergeben (12% mehr als im Vorjahr). Ferner können für den Export von Fahrzeugen Ausfuhrkennzeichen beantragt werden, wovon in rd. 21.400 Fällen Gebrauch gemacht wurde.

Die Zulassungsbehörde befindet sich an zwei Standorten: in Berlin-Hohenschönhausen, Ferdinand-Schultze-Straße und in Berlin-Kreuzberg, Jüterboger Straße. Für Großkunden sind in beiden Häusern Händlerschalter eingerichtet, bei denen die Vorgänge von Zulassungsdiensten und Händlern bearbeitet werden, um den normalen Publikumsverkehr von unkalkulierbaren Wartezeiten zu entlasten.

#### Ausgabe von Feinstaubplaketten

Auch für die Feinstaubplaketten, die seit Inkrafttreten der Verordnung zum Erlass und zur Änderung von Vorschriften über die Kennzeichnung emissionsarmer Kraftfahrzeuge vom 01.03.2007 ausgegeben werden, wurden in beiden Dienstgebäuden Extra-Ausgabestellen eingerichtet. Darüber hinaus kann die Plakette bei jeder Fahrzeugbefassung erworben werden. Die Gebühr für die Plaketten beträgt 5,00 EUR. Als besonders bürgerfreundliches Angebot kann die Feinstaubplakette auch online im Internet beantragt werden. Im Jahr 2007 wurden insgesamt rd. 135.000 Plaketten ausgegeben, davon 25.000 aufgrund von Internetanträgen. Insgesamt konnten 700.000 € verinnahmt werden.

#### Fahrerlaubnisse, Führerscheine

Das Führerscheibüro ist in Berlin-Kreuzberg, Puttkamerstraße ansässig. Darüber hinaus gibt es noch Außenstellen beim TÜV in Spandau, beim ADAC in Wilmersdorf sowie am Standort der Kfz-Zulassungsstelle in der Jüterboger Straße.

Zu den Aufgaben im Bereich Fahrerlaubnisse und Führerscheine gehören z. B. die Ersterteilung, Erweiterung, Verlängerung und Umstellung von Fahrerlaubnissen sowie die Umschreibung von ausländischen oder Dienst-Fahrerlaubnissen. Darüber hinaus werden Ersatzführerscheine und internationale Führerscheine ausgestellt. Weiterhin werden Fahrerlaubnisse zur Fahrgastbeförderung erteilt und verlängert sowie Diplomaten in fahrerlaubnisrechtlicher Hinsicht betreut. Das Sachgebiet unterteilt sich in ein Front-Office zur unmittelbaren Publikumsbedienung und Besetzung des Callcenters sowie ein Back-Office. Im Jahr 2007 wurden insgesamt 55.976 Anträge auf Erteilung einer Fahrerlaubnis gestellt. Das sind über 5% weniger als im Vorjahr. 2.275 Fahrerlaubnisse wurden entzogen, 322 Fahrerlaubnisinhaberinnen bzw. -inhaber gaben ihren Führerschein freiwillig zurück.

#### Gewerbeangelegenheiten

Zu den Gewerbeangelegenheiten zählen die Erteilung, Erneuerung, Versagung und der Widerruf von Genehmigungen und EU-Lizenzen zur Durchführung des gewerblichen Güterkraftverkehrs und zur Durchführung der gewerblichen Personenbeförderung in Taxen, Mietwagen, Krankentransportwagen, sowie in Kraftomnibussen im Linien- bzw. Gelegenheitsverkehr. Es werden außerdem Fahrlehrer- und Fahrlehrerlaubnisse erteilt, versagt oder widerrufen. Neben der Überwachung von Gefahrguttransporten werden in den zuvor genannten Aufgabengebieten bei Verstößen gegen die gesetzlichen Bestimmungen Ordnungswidrigkeitsverfahren eingeleitet. Weiterhin ist das Gewerbebezugsgebiet zuständig für die Ausstellung von digitalen Kontrollgerätekarten, die zur Überwachung der Lenk- und Ruhezeiten dienen.

#### Eignungsbegutachtung, Maßnahmen gegen Fahrerlaubnisinhaberinnen und -inhaber

Die Eignungsbegutachtung von Fahrerlaubnisbewerbern und -inhabern bzw. -bewerberinnen und -inhaberinnen dient dem Ziel, im Interesse der Verkehrssicherheit nur solche Personen am motorisierten Straßenverkehr teilnehmen zu lassen, die sowohl gesundheitlich als auch charakterlich uneingeschränkt kraftfahrtauglich sind.

Bei Maßnahmen gegen Fahrerlaubnisinhaberinnen bzw. -inhaber handelt es sich u. a. um — je nach Punktestand im Verkehrszentralregister - erforderliche Maßnahmen wie Verwarnungen, Anordnung von Aufbaukursen bis hin zur Entziehung der Fahrerlaubnis. Fahranfänger unterliegen in ihrer Probezeit dabei besonderer Aufmerksamkeit. Das zuständige Sachgebiet wurde zu Beginn des Geschäftsjahres neu strukturiert, was zu einer erheblichen Effizienzsteigerung z. B. bei Verwarnungen (9.958, + 39% gegenüber 2006), Seminaranordnungen (6.868, +38% ge-

genüber 2006) oder Entziehungen (2.300, +47% gegenüber 2006) geführt hat.

Besorgnis verursacht der stetig steigende Anteil von meist jungen Kraftfahrern, die unter Drogeneinfluss am Straßenverkehr teilnehmen. Das ist ein bedeutendes Problem für die Sicherheit auf den Straßen der Stadt. In Kooperation mit den zuständigen Einheiten des Polizeipräsidenten geht das LABO mit seinen Mitteln (hier: Entzug der Fahrerlaubnis) strikt dagegen vor.

### Aktuelles aus dem Geschäftsjahr

#### Migration FüReg auf das HarVe-Cluster

Mit der Migration des DV-Fachverfahrens „FüReg/GEKA“ (Führerscheinwesen, Konzessionen und Güterkraftverkehr) sind seit September 2007 weitere Fachverfahren auf der einheitlichen Serverplattform im IT-Dienstleistungszentrum ans Netz gegangen.

Die umfangreichen Vorarbeiten für das Projekt begannen bereits im Jahr 2005. Für die qualitätsgerechte Bearbeitung von Anträgen musste es u. a. ermöglicht werden, dass den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Fachreferates der Zugriff auf die eingescannten Karteikarten der Fahrerlaubnisinhaberinnen und —inhaber nach der Migration auch weiterhin zur Verfügung steht. Darüber hinaus musste aus dem DV-Fachverfahren die „Polizeiauskunft“ mit Angaben zu Führerscheindaten weiterhin abrufbar sein.

#### Vergleichsring Kfz-Zulassung der KGSt

Der Bereich Kfz-Zulassung nimmt seit 2003 am bundesweiten KGSt-Vergleichsring „Kfz-Zulassung“ der Großstädte teil. Seit Mitte 2008 liegt der Abschlussbericht der 2. Phase und damit fast 50 verschiedene Kennzahlen von zehn Großstädten für die Jahre 2004 bis 2006 vor. Besonders im Fokus stehende Schlüsselkennzahlen sind dabei:

- Kundenzufriedenheit (2005 Berlin Rang 4),
- Wartezeit (2006 Berlin Rang 3),
- Bearbeitungszeit (2006 Berlin Rang 6),
- Kostendeckungsgrad (2006 Berlin Rang 6),
- Fälle und Maßnahmen pro Vollzeitstelle (2006 Berlin Rang 3),
- Mitarbeiterzufriedenheit (2005 Berlin Rang 5).

Über die Kennzahlenvergleiche der teilnehmenden Großstädte untereinander und auch über die Jahre hinweg konnten Verbesserungen sowohl für die Kundinnen und Kunden als auch für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erreicht werden. Maßnahmen, die in Berlin nach der 1. Phase umgesetzt wurden, sind:

- Bildung von Mischarbeitsplätzen (Front- und Back-Office-Bereiche),
- Maßnahmen zum Abbau von Wartezeiten,

- Erweiterung der Öffnungszeiten,
- Modernisierung der IT-Strukturen,
- Arbeit mit Zielvereinbarungen,
- Umsetzung von Maßnahmen der Personalentwicklung und im Gesundheitsmanagement,
- Maßnahmen der Teamentwicklung (Teamschulungen),
- Angebotserweiterung und Werbung für Wunschzeichen (auch Online),
- Aufgabenkritik im Verwaltungsbereich.

Maßnahmen, die in Berlin im Ergebnis der 2. Phase geplant sind:

- Digitale Archivierung,
- Modernisierung Wunschzeichen Online,
- Einstieg in Zulassung-Online,
- Einführung von E-Payment,
- Entwicklung von WEB-Lösungen mit den Bürgerämtern/Ordnungsämtern,
- Überprüfung der Verwaltungsabläufe und Ausbau automatisierter Angebote (z. B. Druckstraße),
- Einführung KBA-Online,
- Einführung Elektronischer Versicherungswechsel.

#### Vergleichsring Führerscheinwesen der KGSt

Auch der Bereich Fahrerlaubnisse/Führerscheinwesen hat sich dem interkommunalen Vergleich von acht Großstädten gestellt und erreichte für das Jahr 2006 ebenfalls überdurchschnittliche Ergebnisse:

- Kundinnen- und Kundenzufriedenheit (Rang 5),
- Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterzufriedenheit (Rang 4),
- Kostendeckungsgrad (Rang 1),
- Fälle und Maßnahmen pro Vollzeitstelle (Rang 1).

Über den gesamten Vergleichszeitraum (2004 – 2006) lässt sich feststellen, dass die Berliner Fahrerlaubnisbehörde nicht nur die größte sondern auch in weiten Bereichen eine sehr effiziente Fahrerlaubnisbehörde in der Bundesrepublik Deutschland ist. Insbesondere die aus dem Projekt „Kostenbewusste und moderne Fahrerlaubnisbehörde“ (Pro KOMOFA) gewonnenen Erkenntnisse und angestrebten Folgeprojekte zur weiteren Verbesserung der Arbeitsabläufe werden dazu beitragen, diesen Stellenwert zu verteidigen und auszubauen.

#### Kostendeckungsgrade

Stets im Fokus der Abteilung sind die Kostendeckungsgrade einzelner Produkte und Organisationsbereiche. Deshalb wurde im Jahr 2007 entschieden, die bisher in einer Kostenstelle zusammengefassten Zulassungs- und Fahrerlaubnisangelegenheiten zum 01.01.2008 in zwei Kostenstellen aufzugliedern. Rechnerisch beliefen sich die Kostendeckungsgrade für das Jahr 2007 im Bereich Kfz-Zulassung auf 93,51% und im Bereich der Fahrerlaubnisangelegenheiten auf 49,01%.

Die - **Abteilung IV — Ausländerbehörde** ist mit fast 300 Dienstkräften die größte Ausländerbehörde in der Bundesrepublik Deutschland und besteht neben einem internen Dienstleistungsbereich aus zwei Referaten: Zuwanderung sowie Recht und Rückführung. Der 2004 begonnene Veränderungsprozess zu einer Servicebehörde für Zuwandernde wird konsequent fortgesetzt.

### Aufgaben der Ausländerbehörde

#### Zuwanderung

Zu den wesentlichen Aufgaben der Ausländerbehörde gehört es u. a., über die Ausstellung und Verlängerung von Aufenthaltstiteln und sonstigen aufenthaltsrechtlichen Dokumenten (insbesondere Fiktionsbescheinigungen, Duldungen, Freizügigkeitsbescheinigungen) zu entscheiden. Im Jahr 2007 wurden insgesamt knapp 140.000 Aufenthaltstitel und Bescheinigungen erteilt, über 30% mehr als im Vorjahr. Die Zahl der Kundenkontakte stieg dagegen lediglich um weniger als 3%.

In Einreiseverfahren für einen längerfristigen Aufenthalt (Visaverfahren) sind Stellungnahmen gegenüber den deutschen Auslandsvertretungen abzugeben. Insgesamt wurden im Geschäftsjahr mehr als 6.800 solcher Stellungnahmen abgegeben.

Darüber hinaus sind während des bei dem Bundesamt für Migration und Flüchtlinge laufenden Asylverfahrens Aufenthaltsgestattungen auszustellen. Am Stichtag 31.12.2007 waren in Berlin 1.496 Asylsuchende gemeldet, im Vorjahr waren es am selben Stichtag 2.187.

Die Ausländerbehörde prüft vor allem bei der ersten Erteilung einer Aufenthaltserlaubnis, ob eine Berechtigung oder Verpflichtung zur Teilnahme an einem Integrationskurs nach den §§ 44a, 44 Aufenthaltsgesetz (AufenthG) vorliegt.

Bei Straftaten des Ausländers bzw. der Ausländerin oder von ihm bzw. ihr ausgehender Sicherheitsgefahren hat die Ausländerbehörde über eine Ausweisung zu entscheiden. Liegen die Voraussetzungen für die Verlängerung einer Aufenthaltserlaubnis nicht mehr vor, ist vor allem zu prüfen, ob die Verlängerung abgelehnt wird. Insgesamt wurden im Geschäftsjahr 5.247 aufenthaltsbeendende Bescheide erstellt.

#### Rückführung

Zu den Aufgaben im Bereich Rückführung gehört es, Heimreisedokumente für ausreisepflichtige Ausländer und Ausländerinnen bei der jeweiligen Auslandsvertretung zu beantragen. Im Geschäftsjahr konnten

42% der beantragten Passersatzpapiere auch tatsächlich beschafft werden.

Darüber hinaus hat die Ausländerbehörde die Ausreisepflicht durchzusetzen (Abschiebung), sofern ein Ausländer oder eine Ausländerin seiner bzw. ihrer Ausreisepflicht innerhalb der ihm gesetzten Ausreisefrist nicht freiwillig nachkommt. In Frage kommende Maßnahmen sind dabei die so genannte Selbstgestaltung und die Beantragung von Haft zur Sicherung der Abschiebung. Der Anteil der Haftanordnungen des für das Freiheitsentziehungsverfahren zuständigen Amtsgerichts Schöneberg an den Haftanträgen der Ausländerbehörde lag 2007 bei über 90%.

Die Ausländerbehörde ist u. a. verpflichtet, die entstandenen Abschiebungskosten zurückzufordern, weil gem. § 66 Abs. 1 AufenthG ein Ausländer die Kosten, die u. a. durch seine Abschiebung entstehen, zu tragen hat. Vorrangig haftet allerdings der Arbeitgeber, der den Ausländer unerlaubt beschäftigt hat. Im Geschäftsjahr konnten über 13% der von Arbeitgebern eingeforderten Abschiebungskosten auch tatsächlich vereinnahmt werden und damit fast doppelt so viel wie im Vorjahr.

#### Aktuelles aus dem Geschäftsjahr

##### Optimierung des Internetauftritts

Der Internetauftritt der Ausländerbehörde wurde inhaltlich angereichert und dabei übersichtlicher gestaltet, indem die Informationen situations- bzw. themenbezogen aufbereitet wurden. Nunmehr erhalten z. B. ausländische Studierende zusammengefasste Informationen über das Visumverfahren, den Aufenthalt und die Arbeitsmöglichkeiten. Die allgemeinen Informationen über Studienaufenthalte sind auch in englisch und russisch verfügbar.

##### Systematisierung des Beschwerdemanagements

Im Geschäftsjahr hat sich die Ausländerbehörde der Optimierung des Beschwerdemanagements gewidmet. Ziel war es, die Meinung der Kundinnen und Kunden zu nutzen, um die Qualität der Tätigkeit zu verbessern. Ein offener und systematischer Umgang mit Beschwerden ist Voraussetzung, um aus Fehlern lernen zu können – sowohl für jeden Einzelnen als auch für die Organisation. Gemeinsam mit den Organisationsberaterinnen des Projekts der interkulturellen Öffnung hat eine Arbeitsgruppe entsprechende Ideen gesammelt und umgesetzt.

Für die mündlich vorgebrachten Beschwerden wurde ein Beschwerdeaufnahmebogen entwickelt. In diesen sollte während einer Probephase Kritik, die im Rahmen der Vorsprache vorgebracht wurde, aufgenommen

men werden sollte. Dieses Verfahren wurde jedoch von den Kundinnen und Kunden nicht angenommen und deshalb wieder eingestellt. Die schriftlichen Beschwerden wurden daraufhin erstmalig nach dem Grund, der Dauer bis zur Reaktion und der Berechtigung der Beschwerde detailliert erfasst. Die erfassten schriftlichen Beschwerden werden ab dem folgenden Jahr regelmäßig systematisch analysiert und bewertet. Folgerungen und resultierende Maßnahmen werden — soweit möglich — zeitnah getroffen und umgesetzt.

#### **Eröffnung eines Serviceschalters bei der IHK**

Im März 2007 wurde ein besonderer Serviceschalter in Zusammenarbeit mit der Industrie- und Handelskammer (IHK) und Berlin Partner in den Räumen der IHK eröffnet. Dieser so genannte Business Immigration Service (BIS) richtet sich an Investoren und Unternehmen, die sich in besonderer Weise um den Wirtschaftsstandort Berlin verdient machen und an hoch qualifizierte Führungs- und Fachkräfte, wie z. B. Wissenschaftler mit besonderen fachlichen Kenntnissen, Lehrpersonal in herausragender Position oder besonders qualifizierte Fachkräfte global agierender Unternehmen. Ein besonderes Augenmerk wurde auf die gezielte Bereitstellung von Informationen im Internet gelegt, die miteinander verlinkt sind. Die Formulare sind auch in englisch verfügbar. Der große Vorteil liegt in der Bündelung der Kompetenzen dreier Ansprechpartner an einem Standort.

#### **Intensivierung der Kooperation mit Hoch- und Fachhochschulen sowie wissenschaftlichen Einrichtungen**

Über die zweimal jährlich stattfindenden Treffen mit Vertreterinnen und Vertretern der Hoch- und Fachhochschulen sowie wissenschaftlichen Einrichtungen hinaus wurde im Geschäftsjahr die Kooperation mit dem für dieses Publikum zuständigen Sachgebiet intensiviert. So wurden die Anregungen etwa für die Gestaltung der Warteräume und die Kundensteuerung in die internen Überlegungen zur Kundenorientierung im Rahmen der interkulturellen Öffnung einbezogen. Für die Beschäftigten des für ausländische Studierende zuständigen Sachgebiets wurde von Vertreterinnen und Vertretern der Einrichtungen eine Fortbildungsveranstaltung über die Veränderungen in der Hochschullandschaft und die Prüfkriterien für die Zulassung ausländischer Studierender organisiert.

#### **Erleichterter Zugang zur Rückkehrberatung**

Seit Dezember 2006 bietet die IOM – Internationale Organisation für Migration – über ein EU-Projekt Rückkehrberatung an einem Standort der Ausländerbehörde an. Die räumliche Anbindung soll den Zu-

gang zu der ergebnisoffenen Rückkehrberatung erleichtern. Gleichzeitig wurde die Beratungskompetenz der Dienstkräfte der Ausländerbehörde erhöht, die über die Möglichkeiten der Rückkehrförderung nähere Informationen erhielten. Da das Projekt im Geschäftsjahr erfolgreich war, soll es 2008 fortgesetzt werden.

#### **Umfangreiche Rechtsänderungen**

Zum 28.08.2007 sind im Bereich des Ausländerechts umfangreiche Rechtsänderungen in Kraft getreten. Zwingend umzusetzen waren u. a. 11 Aufenthalts- und asylrechtliche Richtlinien der Europäischen Union. Geschaffen wurde bspw. ein einheitlicher Daueraufenthaltstitel nach einem fünfjährigen rechtmäßigen Aufenthalt in einem Mitgliedstaat, ausgenommen Dänemark, Großbritannien und Irland. Ein solcher Aufenthaltstitel berechtigt, den Wohnsitz innerhalb der Anwenderstaaten der Richtlinie zu verlagern und soll damit die Mobilität der auf Dauer hier lebenden Drittstaatsangehörigen erhöhen. Die Voraussetzungen für die Erteilung einer solchen „Erlaubnis zum Daueraufenthalt-EG“ sind in einigen Punkten anders als diejenigen für einen dauerhaften Aufenthaltstitel nach nationalem Recht. Zudem erfordert die Richtlinie an verschiedenen Stellen eine Information bzw. Einbeziehung ausländischer Stellen durch den Austausch von Daten über das Bundesamt für Migration und Flüchtlinge.

Gleichzeitig hat der Gesetzgeber die Gelegenheit genutzt, erste Erfahrungen mit den am 01.01.2005 eingeführten Regelungen zu verarbeiten. So wird verstärkt auf die Integration der auf Dauer hier lebenden Drittstaatsangehörigen geachtet, indem z. B. die erfolgreiche Teilnahme an einem Integrationskurs mehr in den Blick genommen und die Sanktionsmechanismen bei einem Verstoß gegen eine Teilnahmeverpflichtung erweitert wurden.

Den höheren Sicherheitsanforderungen wurde dadurch Rechnung getragen, dass aufgrund europarechtlicher Vorgaben neue Muster für deutsche Passersatzpapiere mit einem Chip eingeführt werden, in dem in der ersten Stufe das Gesichtsbild und in einer weiteren die Fingerabdrücke gespeichert werden. Für die Praxis bedeutet dies, dass die Dokumente nicht mehr in der Ausländerbehörde ausgedruckt, sondern allein von der Bundesdruckerei hergestellt werden können.

Zur Umsetzung dieser neuen rechtlichen Regelungen wurden die vorläufigen Anwendungshinweise der Berliner Ausländerbehörde (VAB) aktualisiert. Die Dienstkräfte wurden intensiv geschult, was auch in dem Anstieg der Fortbildungstage im Geschäftsjahr zum Ausdruck kommt. Die erforderlichen umfangreichen Änderungen des Fachverfahrens ließen sich 2007 noch nicht vollständig umsetzen.

Im Jahr 2007 hat das LABO seinen **Entwicklungsprozess** zu einem **kundenorientierten Dienstleister** weiterhin konsequent **fortgesetzt**.

In einer Vielzahl von Projekten und Modernisierungsprozessen wurden Veränderungen durchgeführt, die die Leistungsfähigkeit der einzelnen Abteilungen erhalten oder erhöhen konnten.

### ServiceStadt Berlin

Das LABO unterstützt mit dem Projekt RISER (Registry Information System on European Residents – Europäische Melderegisterauskunft) aktiv die Leitidee ServiceStadt Berlin und ist auch durch das Projekt „Online-Bürgerdienste“ an der Umsetzung von Leitprojekten des Modernisierungsprogramms ServiceStadt Berlin beteiligt. Ziel dieses Programms ist die deutliche Steigerung von Service und Qualität und umfasst über 100 Einzelprojekte. Weitere Projekte des LABO im Zusammenhang mit der ServiceStadt Berlin sind u. a. die interkulturelle Öffnung der Ausländerbehörde oder die Einführung eines Online-Kfz-Zulassungsservice.

### Kooperation mit den Bürgerämtern

Aber auch die Zusammenarbeit mit den Bürgerämtern im Rahmen der Erledigung von Zulassungsangelegenheiten (Namens- und Adressänderungen, Außerbetriebsetzungen) wurde flächendeckend verbessert. Die Bürgerämter können nun mittels einer Web-Anwendung (ZWWeb) die Daten erfassen und direkt in das örtliche Fahrzeugregister einstellen. Damit ist eine deutliche Verbesserung der Datenqualität verbunden, Doppelerfassungen werden vermieden, die Verarbeitung der Informationen an das Kraftfahrt-Bundesamt, die Finanzämter und die Versicherungen werden beschleunigt, wodurch die Bürgerinnen und Bürger schneller steuerlich und versicherungstechnisch entlastet werden. Im Hinblick auf den Ausbau des zentralen Fahrzeugregisters zu einem Online-Register im Jahr 2008 war dies eine wesentliche Voraussetzung zur Verbesserung der Aktualität der Daten, die dezentral in den Berliner Bezirken erhoben werden.

### Lebenslage „Brieffaschenverlust“

Zusammen mit den Bezirken hat das LABO die Lebenslage „Brieffaschenverlust“ betrachtet und dazu eine zentrale Antragstellung in den Bürgerämtern für den Verlust des Personalausweises, des Führerscheines und des Fahrzeugscheines geschaffen. Im Falle des Verlustes der Brieffasche kann der Bürger bzw. die Bürgerin alle Anträge in einem Bürgeramt stellen

und alle neuen Unterlagen auch dort wieder abholen bzw. sich gegen entsprechende Übernahme der Kosten die Unterlagen auch nach Hause schicken lassen. Diese Dienstleistung wird zumindest für den Antrag auf Ersatzfahrzeugschein im Jahr 2008 auch in die Anwendung ZWWeb integriert.

### Kassenautomaten

Mit der Einführung von Kassenautomaten an den Standorten Friedrich-Krause-Ufer (Abt. IV) und Ferdinand-Schultze-Str. (Abt. III) hat das LABO begonnen, die Bezahlung der Dienstleistungen zu automatisieren. Sowohl bare als auch unbare Zahlungen werden an den Standorten durch die Kassenautomaten erledigt. Kernstück ist dabei ein einheitliches Kassensystem im gesamten LABO, das die gesamte Abrechnung steuert und vereinheitlicht. In den nächsten Jahren sollen auf dieser Grundlage in allen Dienstgebäuden, in denen Gebühren bezahlt werden müssen, Kassenautomaten aufgestellt und personenbediente Kassen außer Betrieb genommen werden. Das Jahr 2008 wird dazu genutzt, das System zu konsolidieren und die planerischen Voraussetzungen für den weiteren Ausbau zu schaffen.

### Einheitliche Infrastrukturplattform

Im Referat Fahrerlaubnisse und gewerblicher Kraftverkehr wurde der Weg der Zusammenführung der Fachverfahren auf der einheitlichen Infrastrukturplattform im ITDZ weitergeführt. Dazu wurde das Fachverfahren FüReg (Führerscheinregister) im Jahr 2007 pünktlich von der im LABO bereitgestellten Infrastruktur auf die im Sicherheitsrechenzentrum des ITDZ vorhandene Infrastruktur migriert. Das LABO hat sein Ziel, alle 4 Fachverfahren auf einer einheitlichen Infrastrukturplattform im Rechenzentrum des ITDZ zu betreiben, erreicht. Damit wird die strategische Partnerschaft mit dem ITDZ konsequent weiter ausgebaut und die wirtschaftliche Ausnutzung von vorhandenen Ressourcen weiter betrieben. In den nächsten Jahren werden die Fachverfahren in Richtung von e-Government-Angeboten für die Bürgerinnen und Bürger und die Wirtschaft im Rahmen von projektierten oder aber bereits laufenden Projekten weiter entwickelt. Grundlage dafür ist die vom ITDZ konzipierte e-Government-Dienste-Plattform, die von den Fachverfahren des LABO genutzt werden soll.

Die einheitliche Infrastruktur-Plattform im ITDZ, auf der nun die Fachverfahren MESO (Einwohnerwesen), ZWExpert (Zulassungswesen), FüReg (Führerscheinwesen) und PauLaGO (Ausländerbehörde) laufen, hat sich bewährt. Die Verfügbarkeit der Fachverfahren lag über den geforderten 99,5%, die weitere Ausbaufähigkeit der Plattform ist nach wie vor gegeben.

### Berlin-Telefon

In Zusammenarbeit mit dem ITDZ wurde im Jahr 2007 das Berlin-Telefon mit dem Anschluss eines weiteren Bereichs im LABO erweitert. Nunmehr sind die Abteilung Einwohnerwesen (seit 2006) und das Referat Fahrerlaubnisse und gewerblicher Kraftverkehr (seit 2007) über diesen Service erreichbar. Zur Implementierung weiterer Dienstleistungsbereiche wurde eine Vorgehensstrategie entwickelt. Diese beinhaltet auch die Zusammenführung der jeweiligen 2nd Level im Amt. Das LABO schafft dadurch die Voraussetzungen zum reibungslosen Anschluss des Amtes an die neue Servicenummer D 115 und unterstützt damit auch auf diesem Gebiet das Leitprojekt der ServiceStadt Berlin. In den Bereichen, die bereits an das Berlin-Telefon angeschlossen sind, ist eine deutliche Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit eingetreten. Durch das integrierte Ticket-System gehen keine Anrufe mehr verloren und werden vom 2nd Level, falls dieser mal nicht erreichbar ist, durch Rückruf erledigt.

### Umstellung des Betriebssystems

Zur Verbesserung des Betriebes der verfahrensunabhängigen IT-Infrastruktur wurde weiter konsequent die Umstellung der Clients auf das Betriebssystem Windows XP betrieben und damit die Ablösung veralteter Betriebssysteme intensiviert. Gleichzeitig wurde im Rahmen der Strukturüberlegungen zu ITIL-Prozessen (IT-Infrastructure Library) eine Software eingeführt, mit deren Hilfe die Betriebsprozesse im Störungsmanagement unterstützt und erledigt werden. Damit hat das LABO einen wesentlichen Schritt in die Richtung von ITIL-konformen Betriebsprozessen gemacht. Gleichzeitig unterstützt das LABO die ITIL-Überlegungen des Landes Berlin durch Teilnahme an dem landesweiten Projekt „ProBetrieb“, in dem zusammen mit anderen Behörden Berlins und dem ITDZ entsprechende Betriebsabläufe und Strukturen im IT-Bereich entwickelt und umgesetzt werden.

### Finanzsteuerung

Auch im Bereich der betriebswirtschaftlichen Steuerung wurde der eingeschlagene Weg konsequent fortgeführt. So wurde auch im Jahr 2007 wieder ein regelmäßiges Quartals-Controlling über alle Organisationseinheiten durchgeführt und im Ergebnis die Differenz zwischen Einnahmen und Ausgaben im LABO von 49,9 Mio. € (in 2006) auf rd. 45,8 Mio. € (in 2007) reduziert. Mit entscheidend dafür ist eine produktorientierte Betrachtung, die vollständige Buchung aller Kosten auf den Produkten und die verstärkte Nutzung von Möglichkeiten zur Angebotsver-

besserung, die im Ergebnis auch zur Erhöhung der Einnahmen führen.

### Förderung von Führungskräftenachwuchs

In seiner Aufbaustruktur hatte das LABO im Geschäftsjahr insgesamt 88 Führungspositionen (Aufgabengebiete mit Personalverantwortung), davon 70% im gehobenen Dienst, 20% im höheren Dienst und 8% im mittleren Dienst. Die Führungskräfte des gehobenen Dienstes bilden daher den Schwerpunkt in der Führungskräftequalifizierung.


Bei der Nachbesetzung entsprechender Stellen besteht der Anspruch, geeignete Beschäftigte auszuwählen, die über Führungspotenziale verfügen. Insbesondere für die Besetzung von Stellen in den beiden höchsten Stufen des gehobenen Dienstes - fast ein Drittel aller Führungspositionen - sind diese Voraussetzungen entscheidende Erfolgsfaktoren für die Erreichung der Ziele des LABO. Zur Umsetzung des Anspruchs wurde Ende des Jahres 2006 ein Konzept mit dem Ziel entwickelt, motivierte, leistungsfähige Beschäftigte des LABO zu identifizieren und sie auf der Grundlage ihrer individuellen Führungspotenziale zielgerichtet und praxisorientiert auf eine mögliche Führungslaufbahn im gehobenen Dienst vorzubereiten.


Im Geschäftsjahr 2007 begann die Umsetzung des Förderkonzeptes, das auf einen Zeitraum bis 2010 angelegt ist. Zehn Nachwuchsführungskräfte absolvierten bis Ende 2007 die Prozessschritte der Ausgangsanalyse, Potenzialeinschätzung, Vorsatzbildung und Zielvereinbarung. Kernstück des Förderprogramms sind die individuellen Personalentwicklungspläne für die Beteiligten, die zunächst für die Dauer von einem bis zwei Jahren abgeschlossen wurden. Diese tragen den Charakter von Zielvereinbarungen und beinhalten neben den Entwicklungszielen und Maßnahmen auch Indikatoren, die den jeweils erreichten Stand der Zielerreichung abbilden helfen. Die einzelnen Maßnahmen des Förderprozesses unterliegen zudem der Evaluation, um deren Nutzen für den Prozess zu beobachten.

Neben Weiterbildungs- und Trainingsmaßnahmen oder Hospitationen setzt das Förderprogramm sein Schwergewicht auf die praktische Wahrnehmung von Führungsaufgaben und deren Reflexion. Möglich wurde dies, weil die Gesprächs- und Verhandlungspartner der jeweiligen Zielvereinbarung sich offen für eine Delegation von Führungsaufgaben und -verantwortung zu Erprobungszwecken zeigten und der Gesamtprozess in ein vertrauensvolles Klima der Zusammenarbeit eingebettet ist.

## Zahlenteil

### Ausgewähltes Zahlenmaterial und Zielerreichung ausgewählter Produkte des LABO

<b>Kamerales Finanzvolumen</b>		<b>2006</b>	<b>2007</b>
 Einnahmen gesamt		60.168.452	58.696.488
Ausgaben gesamt		110.088.663	104.490.057
Saldo		- 49.920.211	- 45.793.569

<b>Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter</b>		<b>2006</b>	<b>2007</b>
 Stellen lt. Haushaltsplan		979	937
Anteil der Männer an allen Beschäftigten in %		28	25
Zahl der Teilzeitbeschäftigten		216	207
Zahl der schwerbehinderten Menschen		111	116
Gesundheitsquote in %		88,9	88,5
Durchschnittsalter der Beschäftigten		47	48

### Produktentwicklung im LABO

Die Produkte des LABO sind in die Zielsystematik des Verwaltungszweiges der Senatsverwaltung für Inneres und Sport eingebunden. Produkte werden zu Produktgruppen; Produktgruppen wiederum zu Produktbereichen zusammengefasst. Die Produktbereiche repräsentieren dabei die strategischen, die Produktgruppen die operativen Ziele.

Ziel der Kostenrechnung im LABO ist es, alle Kosten verursachungs- und periodengerecht auf den Produkten (Kostenträgern) nachzuweisen und so die Grundlage für eine zukünftige Budgetierung auf Basis der Vollkostenrechnung zu schaffen.

<b>Kostenträgerstruktur im LABO</b>	
Anzahl der Kostenträgerbereiche:	5
Anzahl der Kostenträgergruppen:	8
Anzahl der externen Kostenträger:	40



Zusammenstellung der Kosten und Erträge des LABO im Jahr 2007		
Kostenarten	€	%
Personalkosten	28.123.494,10	42,71
Sachkosten	3.336.158,73	5,07
Erstattung von Kosten (Verwaltungsleistungen anderer öffentlicher Institutionen, z. B. Abgaben an das Kraftfahrt-Bundesamt)	2.221.245,29	3,37
Verrechnungen (z. B. Verwaltungsabgaben für Leistungen anderer Behörden, ohne kamerale Abrechnung)	4.079.667,27	6,20
kalkulatorische Pensionen	5.173.342,61	7,86
kalkulatorische AfA/Zinsen	38.601,45	0,06
Gemeinkosten (anteilig Personalkosten des Overheads, des zentralen Services und interner Leistungen, inkl. Miete)	22.880.466,45	34,74
Summe der Verwaltungskosten	<b>65.852.975,90</b>	<b>100,00</b>
Transferkosten (z. B. Leistungen nach dem BEG und PrVG)	52.510.818,00	
Gesamtsumme	<b>118.363.793,90</b>	
Erträge/Zuwendungen (Gesamt)	58.777.640,24	49,66

## Erläuterungen zur Darstellung der Zielerreichung

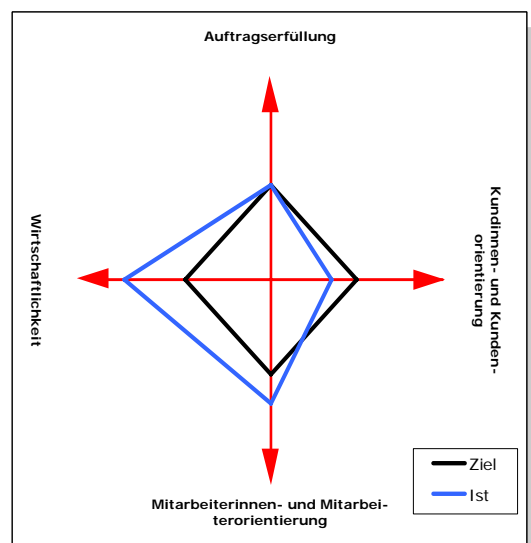
### Steuerung über Ziele - Balanced Scorecard

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

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

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

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



## Abt. I—Entschädigungsbehörde

Kamerales Finanzvolumen	2006	2007
Einnahmen gesamt (inkl. Transferleistungen des Bundes)	30.770.557	30.146.068
Ausgaben gesamt	60.747.507	55.908.686
Saldo	- 29.976.949	- 25.762.618

Ausgewählte Grundzahlen zum Dienstleistungsspektrum	2006	2007
Zahl der Rentenempfänger	6.300	5.825
Zahl der in Berlin gemeldeten Rentenempfänger (PrVG)	1.938	1.878
Zahl der im Bundesgebiet betreuten Rentenempfänger (BEG)	654	592
Zahl der im Ausland betreuten Rentenempfänger (BEG)	3.708	3.355
Zahl der Länder, in denen die betreuten Personen heute leben	37	34

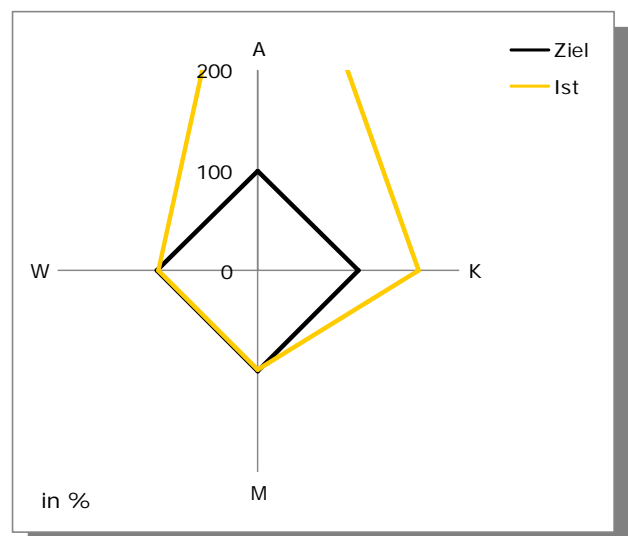
Interne Grundzahlen der Abteilung	2006	2007
Anzahl der Stellen lt. Haushaltsplan	50	46
Anteil der Frauen an allen Beschäftigten in %	69	73
Zahl der Führungskräfte, davon Frauen in %	10 40	8 38
Durchschnittsalter der Beschäftigten in Jahren	50	49
Fortbildungstage - pro beschäftigter Person	1,11	1,75
Durchschnittliche Gesundheitsquote in %	91,08	90,63

## Zielerreichung

Rentenleistungen nach dem Bundesentschädigungsge- setz (BEG)		Ziel	Ist
A*	Anteil der Überzahlungen an den Gesamtrentenzahlungen in %	0,30	0,07
K*	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer von Verschlimmerungsanträgen ab Vorlage aller Bearbeitungsunterlagen durch den Kunden oder Dritter in Tagen	5,00	3,14
M*	Gesundheitsquote in %	92,00	90,63
W*	Stückkosten in €	11,54	11,65

### \*Legende

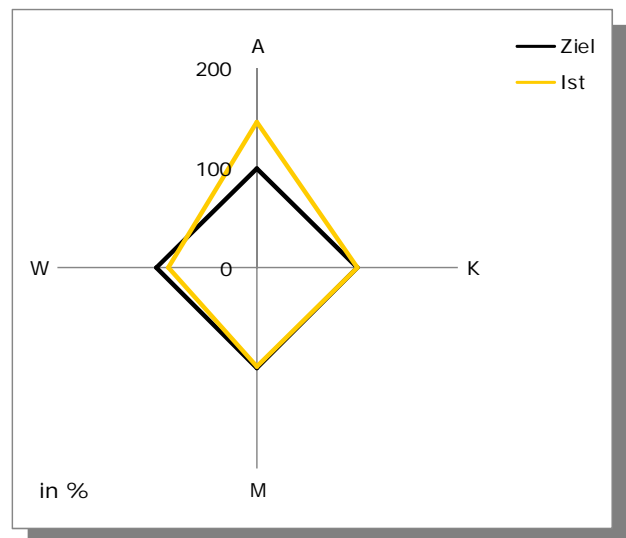
- A-Auftragserfüllung
- K-Kundinnen- und Kundenorientierung
- M-Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterorientierung
- W-Wirtschaftlichkeit



**Abt. I—Entschädigungsbehörde**

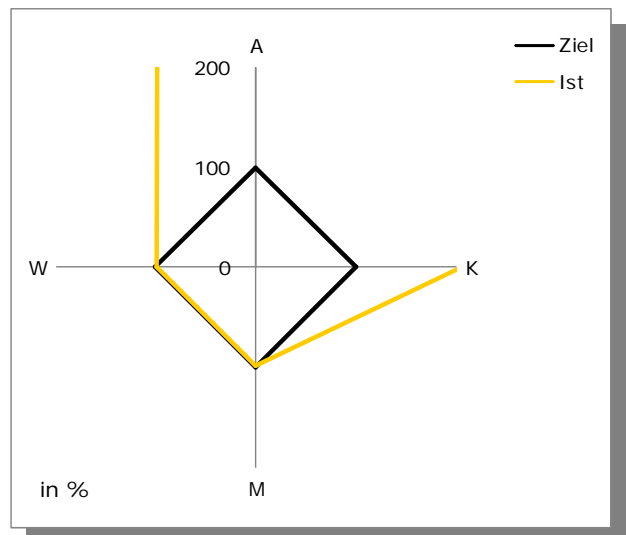
<b>Rentenleistungen nach dem Gesetz über die Anerkennung und Versorgung der politisch, rassistisch oder religiös Verfolgten (PrVG)</b>		<b>Ziel</b>	<b>Ist</b>
A*	Anteil der Überzahlungen an den Gesamtrentenzahlungen in %	0,50	0,34
K*	Kundenbefragung	1	1
M*	Gesundheitsquote in %	92,00	90,63
W*	Stückkosten in €	31,28	35,33

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



<b>Heilverfahrensleistungen für Verfolgungsleiden nach dem Bundesentschädigungsgesetz (BEG)</b>		<b>Ziel</b>	<b>Ist</b>
A*	Anteil der Überzahlungen an den Gesamtrentenzahlungen in % seit 01.01.	0,03	0,00
K*	Durchschnittliche Dauer vom Zeitpunkt der Antragstellung ab Vorlage allen notwendigen Bearbeitungsunterlagen durch den Kunden oder durch Dritte bis zur Aushändigung des Kurpauschalvergleichs in Tagen seit 01.01.	10	4,86
M*	Gesundheitsquote in %	92,00	90,63
W*	Anteil der Pauschalkuren an allen Kuren in % seit 01.01.	95,00	93,81

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



## Abt. II—Einwohnerwesen

Kamerales Finanzvolumen	2006	2007
Einnahmen gesamt	1.976.179	1.708.148
Ausgaben gesamt	7.169.863	7.310.461
Saldo	-5.193.684	- 5.602.314

Ausgewählte Grundzahlen zum Dienstleistungsspektrum	2006	2007
Gemeldete Einwohner/innen mit Hauptwohnung	3.348.452	3.353.625
Gemeldete Einwohner/innen mit Nebenwohnung	127.008	125.148
Zahl der Datensätze im aktiven Bestand	4.356.319	4.354.738
Zahl der Datensätze im historischen Bestand	2.655.444	2.787.265

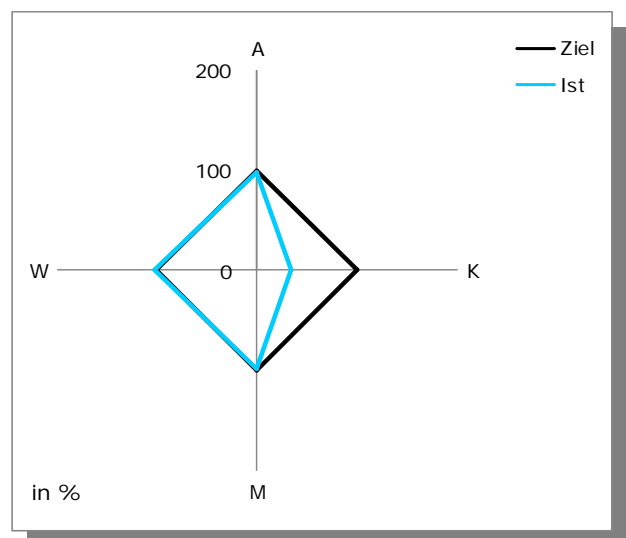
Interne Grundzahlen der Abteilung	2006	2007
Anzahl der Stellen lt. Haushaltsplan	131	121
Anteil der Frauen an allen Beschäftigten in %	77	79
Zahl der Führungskräfte, davon Frauen in %	13 54	12 50
Durchschnittsalter der Beschäftigten in Jahren	49	49
Fortbildungstage - pro beschäftigter Person	0,95	1,16
Durchschnittliche Gesundheitsquote in %	89,06	87,82

## Zielerreichung

Behördenanfrage		Ziel	Ist
A*	Anzahl der Behörden des Landes Berlin und öffentlichen Stellen, die das „Portal Auskünfte für Behörden (PAB)“ nutzen	180	176
K*	durchschnittliche manuelle Bearbeitungszeit vom Eingang der Anfrage bis zum Abgang der Auskunftserteilung in Tagen	30	89
M*	Gesundheitsquote in %	90,00	87,82
W*	Anteil der Behörden die das PAB nutzen an allen berechtigten Behörden seit 1.1. in %	66,00	67,69

### \*Legende

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

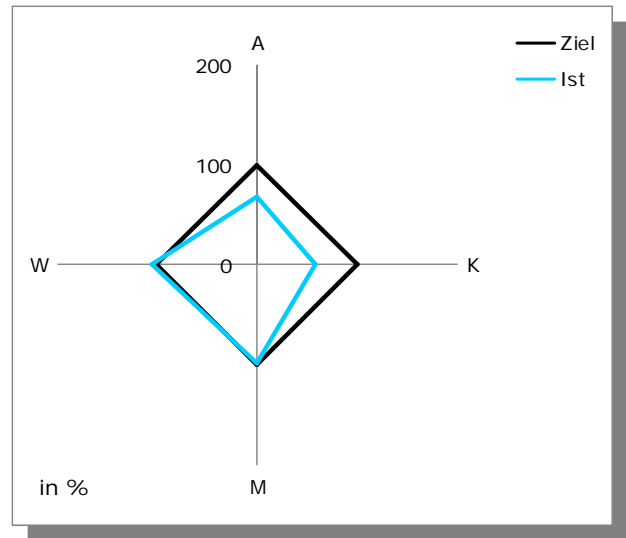


## Abt. II—Einwohnerwesen

Manuelle Privatanfrage		Ziel	Ist
A*	Menge	275.681	187.822
K*	Durchschnittliche Bearbeitungszeit vom Eingang der Anfrage bis zum Ausgang der Auskunftserteilung in Tagen	30	52
M*	Gesundheitsquote in %	90,00	87,82
W*	Anteil der automatisierten Privatauskünfte an allen Privatauskünften aus dem Melderegister in % seit 01.01.	80,00	83,93

### \*Legende

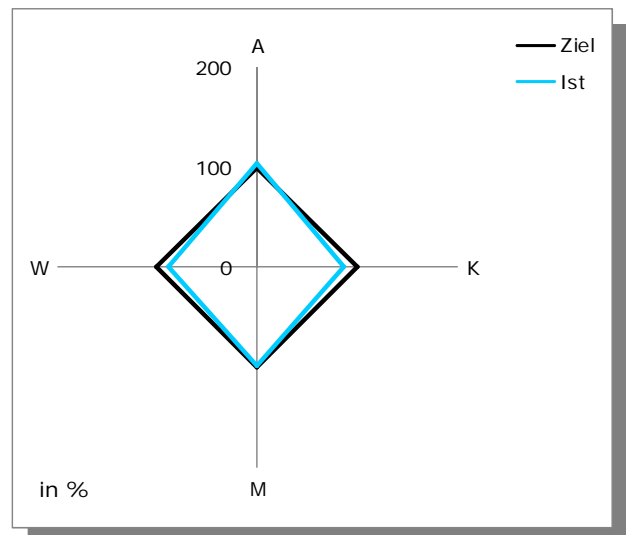
A-Auftragserfüllung  
 K-Kundinnen- und Kundenorientierung  
 M-Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterorientierung  
 W-Wirtschaftlichkeit



Verpflichtungserklärung		Ziel	Ist
A*	Menge	35.163	36.582
K*	Durchschnittliche Wartezeit je Besuch vom Ziehen einer Wartenummer bis zum Aufruf in Minuten	30	35
M*	Gesundheitsquote in %	90,00	87,82
W*	Stückkosten in €	15,98	17,98

### \*Legende

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



### Abt. III—Kraftfahrzeugwesen

Kamerales Finanzvolumen	2006	2007
Einnahmen gesamt	25.681.377	25.145.680
Ausgaben gesamt	22.558.863	21.158.759
Saldo	+ 3.122.514	+ 3.986.922

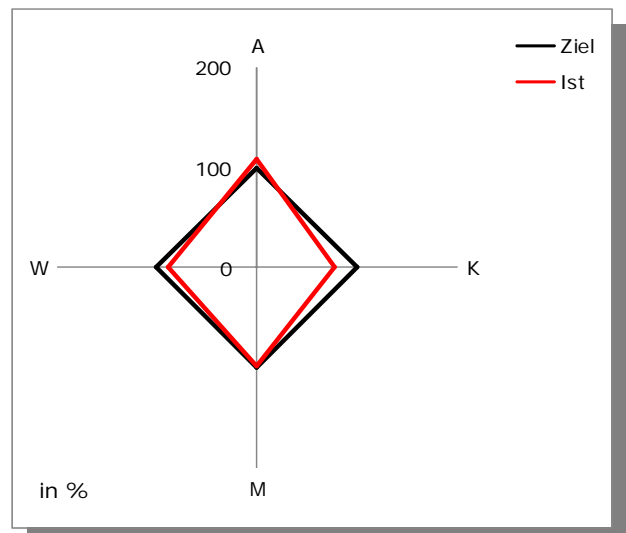
Ausgewählte Grundzahlen zum Dienstleistungsspektrum	2006	2007
Kraftfahrzeugbestand	1.530.530	1.606.406
Zugelassene Kraftfahrzeuge	1.333.520	1.353.133
Stillgelegte Kraftfahrzeuge	197.010	287.113
Zahl der Fahrerlaubnisinhaber	2.346.237	2.368.580
Zahl der Konzessionen	9.232	9.288

Interne Grundzahlen der Abteilung	2006	2007
Anzahl der Stellen lt. Haushaltsplan	460	432
Anteil der Frauen an allen Beschäftigten in %	76	81
Zahl der Führungskräfte, davon Frauen in %	32 56	35 69
Durchschnittsalter der Beschäftigten in Jahren	47	47
Fortbildungstage - pro beschäftigter Person	1,19	1,62
Durchschnittliche Gesundheitsquote in %	87,65	88,24

### Zielerreichung

Fahrzeugzulassung		Ziel	Ist
A*	Menge	700.648	762.003
K*	Durchschnittliche Wartezeit je Besuch in Minuten	30	39
M*	Gesundheitsquote in %	90,00	88,24
W*	Stückkosten in €	17,50	19,65

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

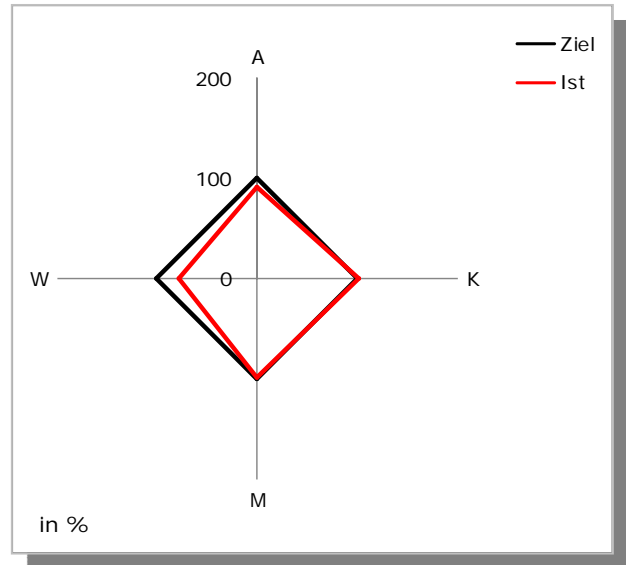


### Abt. III—Kraftfahrzeugwesen

Allg. Fahrerlaubnis		Ziel	Ist
A*	Menge	53.422	48.891
K*	Anteil der im Widerspruchsverfahren aufrechterhaltenen Entscheidungen des LABO an allen Widersprüchen seit 01.01.	99,00	100,00
M*	Gesundheitsquote in %	90,00	88,24
W*	Stückkosten in €	48,69	61,67

**\*Legende**

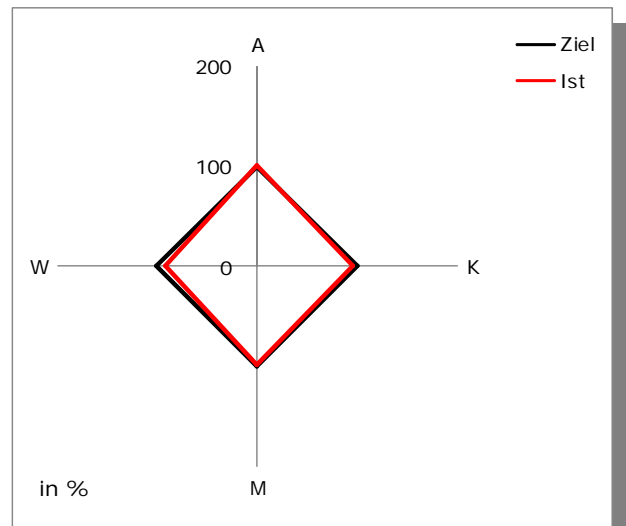
A-Auftragserfüllung  
 K-Kundinnen- und Kundenorientierung  
 M-Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterorientierung  
 W-Wirtschaftlichkeit



Überwachung von Halterpflichten		Ziel	Ist
A*	Menge (informativ)	270.574	252.262
A*	Anteil der im Widerspruchsverfahren aufrechterhaltenen Entscheidungen des LABO an allen Widersprüchen seit 01.01. in %	99,00	99,52
K*	Anteil der Mängelvorgänge, die seit 6 Monaten nicht abgeschlossen werden konnten an allen Mängelvorgängen zum Stichtag in %	35,00	36,92
M*	Gesundheitsquote in %	90,00	88,24
W*	Stückkosten in €	19,23	20,82

**\*Legende**

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



## Abt. IV—Ausländerwesen

Kamerales Finanzvolumen	2006	2007
Einnahmen gesamt	1.666.808	1.675.568
Ausgaben gesamt	14.841.206	15.441.379
Saldo	- 13.174.398	- 13.765.811

Ausgewählte Grundzahlen zum Dienstleistungsspektrum	2006	2007
Zahl der in Berlin gemeldeten Ausländer/innen am 31.12.	472.242	469.936
Zahl der Asylsuchenden am 31.12.	2.187	1.496
Zahl der Ausreisepflichtigen am 31.12.	2.035	571
Zahl der Abschiebungen	1.155	766
Zahl der unerlaubt eingereisten Ausländer/innen im Geschäftsjahr	459	494

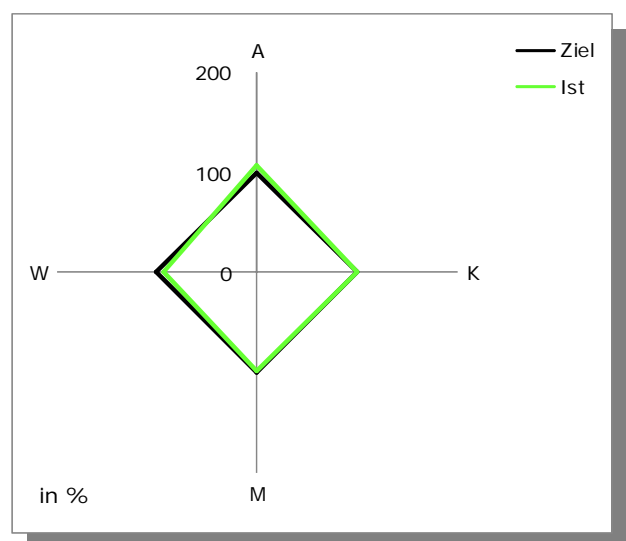
Interne Grundzahlen der Abteilung	2006	2007
Anzahl der Stellen lt. Haushaltsplan	286	288
Anteil der Frauen an allen Beschäftigten in %	67	68
Zahl der Führungskräfte, davon Frauen in %	18 39	18 39
Durchschnittsalter der Beschäftigten in Jahren	46	47
Fortbildungstage - pro beschäftigter Person	0,83	3,11
Durchschnittliche Gesundheitsquote in %	89,83	88,32

## Zielerreichung

Aufenthalt		Ziel	Ist
A*	Anteil der für den Kunden erfolgreichen vorläufigen Rechtsschutzverfahren an allen vorläufigen Rechtsschutzverfahren in % seit 01.01.	5,00	4,70
K*	Anteil der abschließend bearbeiteten Vorgänge in der Infostelle an allen Kontakten in der Infostelle in %	40,00	39,87
M*	Gesundheitsquote in %	90,00	88,32
W*	Kostendeckungsgrad für alle Produkte des operativen Ziels in %	10,00	9,29

### \*Legende

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



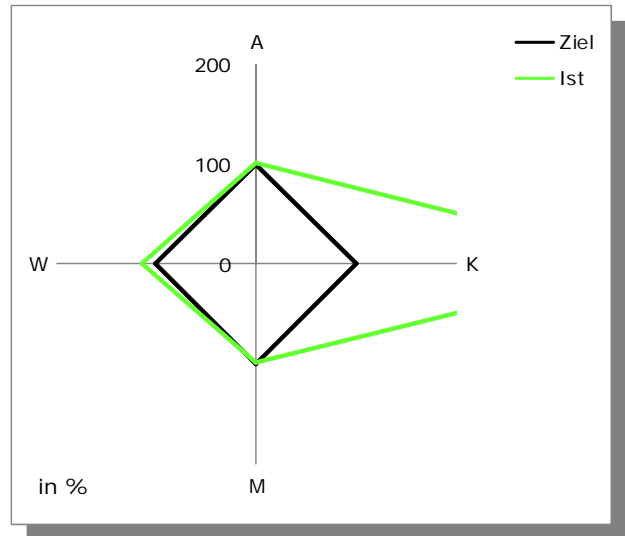


**Abt. IV—Ausländerwesen**

<b>Beendigung unrechtmäßigen Aufenthalts</b>		<b>Ziel</b>	<b>Ist</b>
A*	Anteil der Haftbeschlüsse des zuständigen Amtsgerichts Schöneberg an den gestellten Haftanträgen in %	90,00	90,51
K*	Zahl der Entlassungen aus dem Abschiebungsgewahrsam wegen Erreichens der Hafthöchstdauer nach § 62 (3) AufenthG	20	5
M*	Gesundheitsquote in %	90,00	88,32
W*	Kostendeckungsgrad für alle Produkte des operativen Ziels in %	6,00	6,83

**\*Legende**

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



### **Ausblick auf das Geschäftsjahr 2008**

Der vorliegende Bericht zeigt, dass im Jahr 2007 eine ganze Reihe von Veränderungen und Verbesserungen im LABO implementiert wurden, die zum Teil auch die Grundlage für die weiteren Veränderungsprozesse im LABO im Jahr 2008 sein werden.

In der Entschädigungsbehörde ist z. B. eine Geschäftsprozessoptimierung im Bereich der Akteneinsicht geplant. Darüber hinaus sind Rentenerhöhungen bei BEG- und PrVG-Renten umzusetzen.

In die Abteilung II wird zum 01.06.2008 das Standesamt I integriert. Das Standesamt I war als eigenständige Behörde der Senatsverwaltung für Inneres und Sport nachgeordnet und wird im LABO als Referat II C geführt. Mit der Zugehörigkeit zum LABO wird sich das Standesamt I der digitalen Archivierung seiner über 6 Mio. Karteikarten widmen.

Die Abteilung III wird in einer Vielzahl von Projekten insbesondere ihre e-Government-Angebote verbessern. Zu nennen sind insbesondere die elektronische Versicherungsbestätigung oder die Online-Zulassung. In dem Projekt zur Geschäftsprozessoptimierung „Elektronischer Prüfauftrag mit Ausgabe des Vorläufigen Nachweises der Fahrberechtigung“ soll den langen Bearbeitungszeiten bei der Ersterteilung von Fahrerlaubnissen entgegengewirkt werden.

In der Abteilung IV geht das Projekt Elektra - elektronische Ausländerakte auf die Zielgerade. Mit der Beschaffung von Bereichsscannern werden alle wesentlichen Voraussetzungen für den Echtbetrieb gegeben sein.

Im Bereich des Personalmanagements ist ein Führungskräftefeedback geplant. Dabei wird erstmalig ein Online-Fragebogen eingesetzt.



## Ansprechpartnerinnen und -partner

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