



# **Geschäftsbericht 2012**

## Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten



# Inhaltsverzeichnis

|  |    |
|--|----|
| Vorworte. . . . .  | 04 |
| Das LABO im Überblick. . . . .                             | 06 |
| Aktuelles aus dem Geschäftsjahr . . . . .                  | 07 |
| Abteilung I – Entschädigungsbehörde. . . . .               | 08 |
| Abteilung II – Personenstands- und Einwohnerwesen. . . . . | 10 |
| Abteilung III- Kraftfahrzeugwesen . . . . .                | 12 |
| Abteilung IV- Ausländerbehörde. . . . .                    | 14 |
| LABOweite Themen. . . . .                                  | 16 |
| Die Zahlen. . . . .  | 21 |
| Impressum . . . . .  | 32 |

# Vorwort des Senators für Inneres und Sport



*Sehr geehrte Damen und Herren,*

der Geschäftsbericht 2012 des Landesamtes für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten (LABO) zeigt erneut die Dienstleistungsorientierung, die Innovationsfähigkeit und Leistungsbereitschaft der dort tätigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf.

Hervorzuheben ist zum einen das von mir beauftragte Projekt Wahlmanagement. Darin geht es um die Optimierung aller Tätigkeiten, die künftig zur Vorbereitung und Durchführung von Wahlen in technischer oder organisatorischer Hinsicht bis zum Zeitpunkt der Ergebnisermittlung erforderlich sind. Dieses zukunftsweisende Vorhaben setzt die Ziele des Senats für eine moderne, bürgernahe Verwaltung, zur Stärkung partizipativer Prozesse und zum Ausbau der elektronischen Vorgangsbearbeitung um.

Zum anderen ist das im Rahmen des Förderprogramms ServiceStadt Berlin der Senatsverwaltung für Inneres und Sport initiierte Projekt Online-Antragsverfahren in Verbindung mit der Elektronischen Fahrerlaubnisakte (ProOnEFA) zu nennen. Dieses Vorhaben dient sowohl dem geplanten Ausbau aller Zugangswege zur Berliner Verwaltung als auch der beschlossenen flächendeckenden Einführung der elektronischen Akte.

Die sich ständig ändernden technischen und rechtlichen Rahmenbedingungen, bspw. durch die Weiterentwicklung der IT-Standards für den elektronischen Datenaustausch im Melde-, Personenstands- und Ausländerwesen stellen das LABO immer wieder vor große Herausforderungen, die es aus meiner Sicht hervorragend bewältigt.

Die Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterorientierung hat im LABO einen hohen Stellenwert, wie sich 2012 in der Vertiefung der Kommunikation zwischen Führungskräften und Beschäftigten durch Einführung der Jahresgespräche und ein Feedback für die Führungskräfte zeigt.

Im Jahr 2012 hat das LABO wieder seinen Ruf als eine moderne Behörde bestätigt, die sowohl ihrem hohen Dienstleistungsanspruch als auch dem ordnungsbehördlichen Auftrag gerecht wird. Die im aussagekräftigen Zahlenteil dargestellten ausgewählten Produkte belegen dies. Die gleichzeitig deutlich werdenden Handlungsbedarfe werden aufgegriffen.

Ich bin mir sicher, dass das LABO auch die zukünftigen Anforderungen wie die Einführung des elektronischen Personenstandsregisters in diesem Jahr gut meistern wird.

Mit freundlichen Grüßen

A handwritten signature in blue ink that reads "Frank Henkel". The signature is fluid and cursive.

Frank Henkel

Senator für Inneres und Sport

# Vorwort der Direktorin des LABO

## *Sehr geehrte Damen und Herren,*

für das vergangene Jahr geben wir Ihnen einen Überblick über die wesentlichen Neuerungen in der Entschädigungsbehörde, der Abteilung Personenstands- und Einwohnerwesen, der Abteilung Kraftfahrzeugwesen, der Ausländerbehörde und im gesamten Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten (LABO). Darüber hinaus finden Sie die Entwicklung der Grundzahlen des LABO und die Zielerreichung bei wichtigen Produkten in bewährter Form aufbereitet.

Für uns bestand 2012 weiterhin das Ziel, mit den knappen personellen Ressourcen den Servicestandard für die Kundinnen und Kunden zu halten und ihn sofern möglich weiter auszubauen. Zu nennen sind hier insbesondere die Beschleunigung des Zahlungsverfahrens im Bereich der Betreuung der Verfolgten des Nationalsozialismus, die Erneuerung und der Ausbau der Auskunftsportale im Meldewesen, die Neuordnung der Online-Reservierung eines Kfz-Wunschkennzeichens und die Weiterentwicklung der Online-Terminvereinbarung in der Ausländerbehörde.

Die von den landesweiten Leitlinien der Personalentwicklung 2011, herausgegeben durch die Senatsverwaltung für Inneres und Sport, als Ausdruck einer mitarbeiterorientierten Führungskultur etablierte Jahresgespräch wurde im letzten Jahr eingeführt. Unsere Ansätze zur Förderung der Veränderungsbereitschaft der Beschäftigten haben wir mit diesem Instrument verzahnt. Daneben stand im Personalmanagement die Vorbereitung und Durchführung des zweiten Führungskräftefeedbacks im Fokus.

Gemeinsam mit dem ITDZ als zentralen IT-Dienstleister des Landes Berlin ist es uns 2012 gelungen, das Projekt zur Harmonisierung der Verfahren des LABO 2015 (HarVe 2015) erfolgreich abzuschließen. Damit steht eine sichere, moderne und zukunftssichere Systemarchitektur für den Betrieb der gegenwärtigen und zukünftigen Fachverfahren des LABO zur Verfügung, deren schrittweise Weiterentwicklung wiederum gemeinsam mit dem ITDZ betrieben wird.

Ich bedanke mich für Ihr Interesse an dem Aufgabenspektrum und der Weiterentwicklung des LABO, wünsche Ihnen eine interessante Lektüre und freue mich über Nachfragen, Rückmeldungen oder Anregungen zu dem Inhalt unseres Geschäftsberichts.

Mit freundlichen Grüßen



Claudia Langeheine

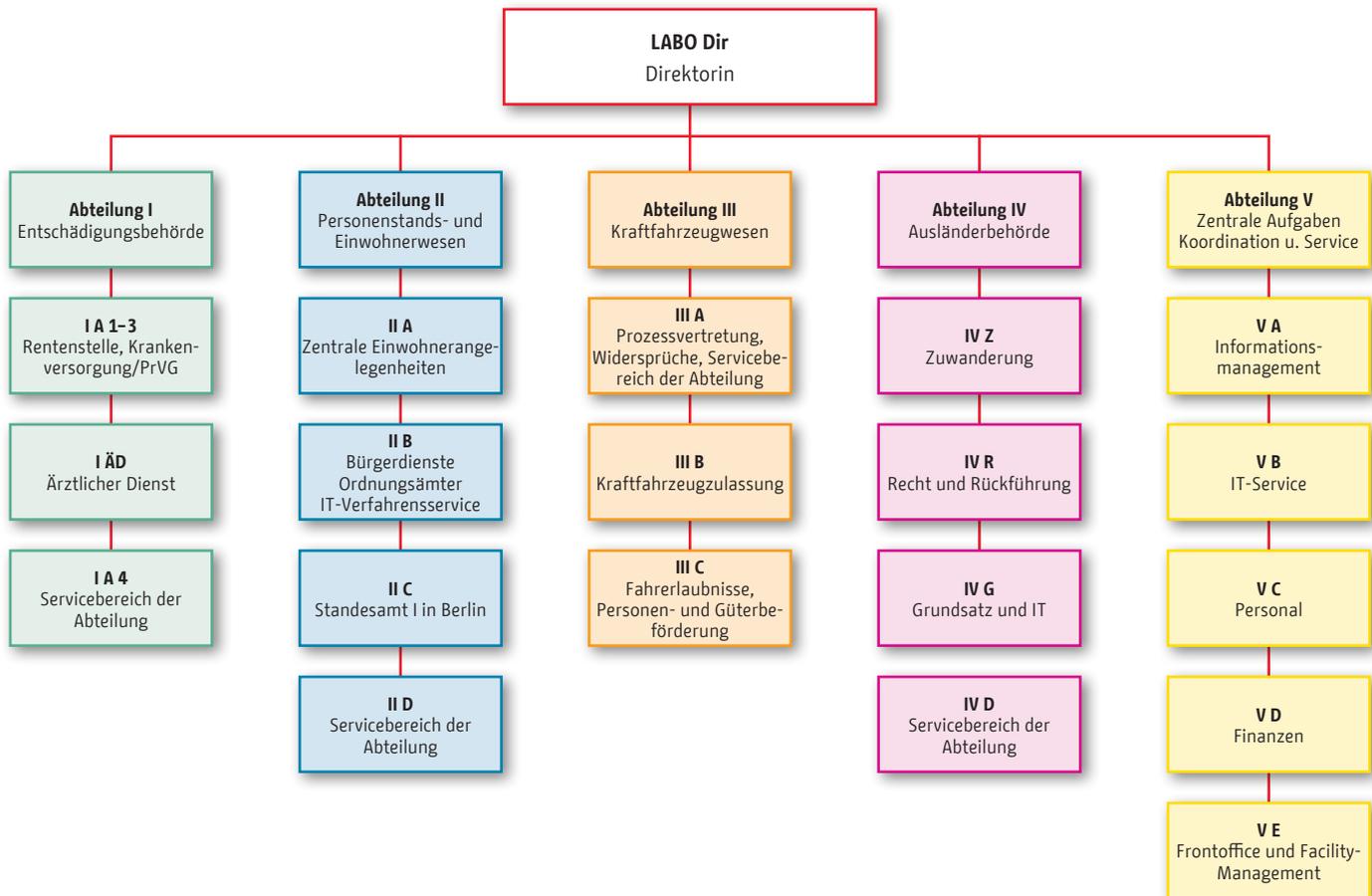
Direktorin des Landesamts für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten



# Das LABO im Überblick

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

Wiedergutmachung, des Personenstands- und Einwohnerwesens, Kraftfahrzeugwesens und Ausländerwesens tätig.



## Ansprechpersonen

|                    |                  |            |                                 |
|--------------------|------------------|------------|---------------------------------|
| Claudia Langeheine | Direktorin       | 90269 1201 | langeheine@labo.berlin.de       |
| Bernd Lehmann      | Leiter Abt. I    | 90269 5101 | bernd.lehmann@labo.berlin.de    |
| Klaudia Zurth      | Leiterin Abt. II | 90269 2222 | zurth@labo.berlin.de            |
| Christoph Krause   | Leiter Abt. III  | 90269 2301 | christoph.krause@labo.berlin.de |
| Engelhard Mazanke  | Leiter Abt. IV   | 90269 4003 | mazanke@labo.berlin.de          |
| Nadja Gedlich      | Leiterin Abt. V  | 90269 1210 | nadja.gedlich@labo.berlin.de    |

# Aktuelles aus dem Geschäftsjahr





## ■ Abteilung I

### Entschädigungsbehörde

#### **Migration des Fachverfahrens für die Entschädigungsrentenzahlung**

Das Projekt konnte zum 1. März 2012 nach zweijähriger Laufzeit erfolgreich abgeschlossen werden. Damit gelang der unbedingt notwendig gewordene Wechsel vom IBM-Großrechner auf eine moderne Windows-basierte IT-Lösung.

Dadurch konnte die Zahlung der monatlichen In- und Auslandsrenten für die überlebenden Verfolgten des Nationalsozialismus auch für die Zukunft sichergestellt werden.

#### **Kooperation mit der Humboldt-Universität**

Für eine Gruppe von Studentinnen und Studenten im Masterstudiengang Geschichtswissenschaften am „Kollegium jüdische Studien“ der Humboldt-Universität gab die Abteilung I eine umfassende Einführung in die Geschichte der Entschädigung für Verfolgte des Nationalsozialismus. Das Aktenarchiv der Entschädigungsbehörde stellt ein umfangreiches Quellenreservoir dar und soll daher auch in Zukunft von der Humboldt-Universität für wissenschaftliche Studien zu NS-Verfolgung und Entschädigung genutzt werden. Im Gegenzug erhält die Entschädigungsbehörde Unterstützung bei der Übersetzung von fachspezifischen Schriftstücken in die hebräische und von der hebräischen in die deutsche Sprache sowie bei der ständig notwendigen Bestandssicherung und Modernisierung ihres Archivs.

### **Einrichtung des dezentralen Einzelzahlverfahrens Entschädigungsrenten**

Die Zielsetzung des Projektes „Dezentrales Einzelzahlverfahren Entschädigungsrenten“ war die Vereinfachung des Zahlungsverfahrens durch Wegfall der handschriftlichen Fertigung der Zahlungsaufträge. Stattdessen erfolgt die direkte Erfassung der Zahlungsdaten mittels der Finanzsoftware ProFiskal. Die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter nutzen dabei anhand der vorliegenden Unterlagen das in ProFiskal hinterlegte Zahlungspartnerverzeichnis.

Durch das erfolgreich abgeschlossene Projekt „Dezentrales Einzelzahlverfahren Entschädigungsrenten“ konnte insgesamt eine Beschleunigung des Zahlungsverfahrens im Bereich der Betreuung der Verfolgten des Nationalsozialismus erreicht werden.

Des Weiteren ist durch den Wegfall der handschriftlichen Fertigung des Zahlungsauftrages von einer Einsparung bei den Ausgaben für den Geschäftsbedarf auszugehen.

### **Neuorganisation des Rentenauskunftsverfahrens**

Zweck des Rentenauskunftsverfahrens ist die automatische Auskunftserteilung über Höhe, Änderung oder Wegfall der von den anfragenden Stellen bezeichneten Renten. Seit Januar 2012 erhält die Entschädigungsbehörde diese Auskünfte direkt als verschlüsselte Dateien per E-Mail-Anlage vom IT-Dienstleistungszentrum (ITDZ) über ein eigens hierfür eingerichtetes Postfach. Mithilfe eines speziellen Programms werden diese Dateien ver- und entschlüsselt, so dass der Datenschutz gewährleistet ist. Bis Ende 2011 erhielt die Entschädigungsbehörde diese Informationen in Papierform über das Landesverwaltungsamt Berlin. Durch die direkte elektronische Übertragung vom ITDZ an die Entschädigungsbehörde können neue Informationen zeitnäher berücksichtigt und somit z. B. Überzahlungen vermieden werden.

### **Ausblick auf das Geschäftsjahr 2013**

In der Abteilung I wird der Schwerpunkt im Jahr 2013 die Einführung des einheitlichen Euro-Zahlungsverkehrsraums (SEPA = Single Euro Payments Area) für die Entschädigungsrentenzahlung sein.

Zum 01.03.2013 ist die Durchführung der Rentenerhöhung gemäß Bundesentschädigungsgesetz – rückwirkend ab 01. Oktober 2012 – sicherzustellen.



## ■ Abteilung II

### Personenstands- und Einwohnerwesen

#### Neuer Zeichensatz in den Registern

Das LABO hat mit Wirkung vom 1.11.2012 in den vorhandenen Registern des Einwohnerwesens (Melde-, Pass- und Ausweisregister) einen neuen Zeichensatz eingeführt. Damit wurde frist- und formgerecht die bundesweite Vorgabe erfüllt, die Registerführung nach der neuen einheitlichen Form „Lateinische Zeichen in UNICODE“ zu gestalten. Inhaltlich bedeutet dies, dass nunmehr die im europäischen Kontext gängigen sogenannten diakritischen Zeichen in Namen vollständig in den Registern geführt werden. Diakritische Zeichen sind an Buchstaben angebrachte kleine Zeichen wie Punkte, Striche, Häkchen oder Kreise – im Deutschen sind dies z. B. die beiden Punkte über den Buchstaben „ä“, „ö“ und „ü“.

Bemerkenswert ist in diesem Zusammenhang, dass das LABO als einzige Melderegisterbehörde in Deutschland bereits seit langer Zeit einen erweiterten Zeichensatz mit einer Vielzahl diakritischer Zeichen gespeichert hat. Das dafür gesondert betriebene System wurde im Rahmen der Umstellungsarbeiten erfolgreich migriert. Berlin kann somit von Anfang an die Datensätze von den rund 180.000 betroffenen Bürgerinnen und Bürgern in der neuen Schreibweise in den Re-

gistern des Einwohnerwesens darstellen und allen Datenempfängern übermitteln.

Da der neue Zeichensatz (der insgesamt über 400 Zeichen enthält) einheitlich in allen Registern der Innenverwaltung, also z. B. auch im Personenstands- und Ausländerwesen, verwendet wird, werden sich die Datenqualität, der Datenaustausch und die Aktualität der Registerdaten verbessern.

#### Auskunftsportale im Meldewesen erneuert und erweitert

Die melderechtlichen Vorschriften erlauben es, Behörden, privaten Institutionen und natürlichen Personen Auskünfte aus dem Melderegister zu erteilen. Diese Auskünfte können auch über den elektronischen Zugangsweg eingeholt werden. Dazu hat das LABO in der Vergangenheit spezifische Portalsysteme für Behörden sowie für private Großkunden angeboten. Im Rahmen eines Modernisierungsprojektes wurden diese bisher unterschiedlichen Systeme vereinheitlicht. Gleichzeitig bestand die Absicht, auch die „Einzelauskunft für jedermann“ als Online-Bürgerdienst anzubieten. Im Mai 2012 wurde daher in einem ersten Ausbauschnitt die Einzelmelderegisterauskunft durch Herrn Staatssekretär Krömer für die Öffentlichkeit freigegeben. Es ist seitdem möglich, unter

der Adresse <https://olmera.verwalt-berlin.de/std/Login/start.do> für 1,50 € eine solche Melderegisterauskunft zu erhalten.

Zum Jahresende 2012 wurde auch das Portal-system für die privaten Großkunden auf die neue Systemumgebung migriert. Die Behördenauskünfte und -anbindungen werden bis Mitte 2013 folgen.

### **Herausforderungen im Standesamt I in Berlin**

Das Standesamt I in Berlin ist in seiner Funktion als zentrales Auslandsstandesamt u.a. zuständig für die Beurkundung von sich im Ausland ereignenden Personenstandsfällen von deutschen Staatsangehörigen ohne inländischen Wohnsitz. Hier hatte das Standesamt I in Berlin im Jahr 2012 bei den Geburten einen neuen Höchststand zu verzeichnen. Es wurden 7.761 Anträge auf Beurkundung einer Geburt im Ausland gestellt, was im Vergleich zu den Posteingängen im Jahr 2009 eine Steigerung von über 33 % darstellt.

Im Jahr 2012 wurde das Projekt „ProAbsta-Reg – Abgabe standesamtlicher Register an das Landesarchiv“ initialisiert. Da das Standesamt I in Berlin eine Reihe von einmaligen Sammlungen wie die Registersammlung der ehemaligen deutschen Ostgebiete und die Konsular- und Kolonialregister führt, sind im Rahmen des Projektes über 80.000 Bücher an das Landesarchiv zu übergeben. In einem ersten Schritt wurde ein Großteil der Bücher und Register in einer Übergabeliste einzeln erfasst und verzeichnet. Ein weiterer Teil des Projektes beschäftigt sich mit der Gestaltung der zukünftigen Geschäftsprozesse, die sich vor dem Hintergrund datenschutzrechtlicher Aspekte als besonders herausfordernd darstellen.

Weiter unterstützt das Standesamt I in Berlin als Projektgruppenmitglied und Pilotstandesamt die für 2013 geplante Einführung des elektronischen Personenstandsregisters. Darüber hinaus ließ die ebenfalls alsbald beginnende elektronische Kommunikation zwischen den Standesämtern und weiteren

Behörden im XPersonenstand-Standard eine Erweiterung der Online-Datenbank im Standesamt I in Berlin (ODiS I) erforderlich werden, deren Entwicklung und Feinspezifikation im Jahr 2012 erfolgreich begonnen werden konnte.

### **Projekt Wahlmanagement**

Die Durchführung von Wahlen und Abstimmungen wird schon jetzt mittels IT unterstützt, ist aber bei Weitem nicht medienbruchfrei. Ein wesentliches Ziel des Projektes Wahlmanagement ist es, die Medienbruchfreiheit herzustellen, und so die bezirklichen Wahlämter von einer Vielzahl manueller Tätigkeiten zu entlasten.

Das Projekt unterteilt sich in drei Stufen. Die erste Stufe umfasst die Arbeit in den Bezirkswahlämtern, die Erstellung und Pflege der Wahlverzeichnisse, die Verwaltung der Wahlhelfenden und der Wahllokale und die Verbesserung des Geschäftsprozesses Briefwahl. Diese Stufe soll Ende 2013 abgeschlossen sein, so dass die Neuerungen für die Europawahl 2014 umgesetzt werden können. Die notwendige Software wurde zum Jahresende erworben und muss nun auf die spezifischen Belange Berlins angepasst werden.

In der zweiten Stufe wird geprüft, inwieweit der Einsatz der eID des neuen Personalausweises sowie von De-Mail die Prozesse rund um Abstimmungen (z.B. beim Sammeln von Unterstützungsunterschriften) vereinfachen können.

In der dritten Stufe werden weitere innovative Themen betrachtet, wie z.B. der Einsatz von Barcodes bei der Verwaltung der Wahlhelfenden, der Einsatz von IT im Wahllokal, der Wegfall der Bindung an ein bestimmtes Wahllokal.

In der Projektgruppe arbeiten neben dem LABO und dem Auftragnehmer vier Bezirkswahlämter, die Geschäftsstelle der Landeshauptwahlleiterin, die Senatsverwaltung für Inneres und Sport und das IT-Dienstleistungszentrum mit.



## ■ Abt. III

### **Kraftfahrzeugwesen**

#### **Erweiterung der Online-Angebote**

Seit Februar 2011 können über ein Online-Portal Fahrzeuge zugelassen und außer Betrieb gesetzt werden. Derzeit nutzen vier Großkunden dieses auf sie zugeschnittene Online-Angebot. Im Geschäftsjahr 2012 wurden insgesamt 21.974 Fahrzeuge online zugelassen bzw. außer Betrieb gesetzt. Die Anzahl im Vorjahreszeitraum betrug lediglich 4.114.

Demnächst soll für Privatkunden der Geschäftsprozess „Umschreibung“ fertig gestellt werden, das Angebot wird über den Internetauftritt bei berlin.de nutzbar sein.

Der seit einigen Jahren über berlin.de angebotene Wunschkennzeichen-Online-Service wurde grundlegend neu geordnet. Der für Reservierungen zur Verfügung stehende Bestand wurde von 250.000 Kennzeichen auf 3.000.000 erhöht. Die Reservierungsdauer beträgt zwei Monate.

Für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gab es ebenfalls eine wesentliche Verbesserung. Bisher musste ein reserviertes Kennzeichen im Zuge der Zulassung zunächst aus einer externen Anwendung in das Fachverfahren importiert werden. Erst danach konnte mit der eigentlichen Vorgangsbearbeitung begonnen werden. Jetzt ist eine sofortige Bearbeitung

des reservierten Kennzeichens im Fachverfahren möglich. Sofern die Kundinnen und Kunden bei der Reservierung ihre persönlichen Daten (Name, Anschrift, Geburtsdatum) vollständig angegeben haben, sind diese ebenfalls im Fachverfahren hinterlegt und müssen nicht erneut per Hand erfasst werden.

Im Geschäftsjahr 2011 wurden 24.037 Kennzeichen online reserviert, die Zahl stieg 2012 auf 66.370.

#### **Projekt Online-Antragsverfahren in Verbindung mit der Elektronischen Fahrerlaubnis Akte (ProOnEFA)**

Die Abteilung Kraftfahrzeugwesen erweitert mit dem Projekt „Online-Antragsverfahren in Verbindung mit der Elektronischen Fahrerlaubnis Akte“ (ProOnEFA) zum einen das Onlineangebot des LABO und setzt zudem in logischer Konsequenz die medienbruchfreie Weiterverarbeitung der Vorgänge mit einer elektronischen Akte um.

Im Teilprojekt „Online-Antragsverfahren“ sollen die Voraussetzungen dafür geschaffen werden, dass die Anträge auf Erteilung einer Fahrerlaubnis oder Ausstellung eines Führerscheines ohne persönliche Vorsprache online der antragsbearbeitenden Fahrerlaubnisbehörde übermittelt werden können.

Das erspart den Antragstellerinnen und den Antragstellern Behördengänge mit der dort nicht auszuschließenden Wartezeit und der Behörde zeitaufwändige Eingaben in das Fachverfahren. Bislang ist eine solche Antragstellung nur durch persönliche Vorsprache und Ausfüllen eines Papierantragsformulars in einem Bürgeramt oder in der Publikumsbedienungsstelle der Fahrerlaubnisbehörde in der Puttkamerstraße möglich. Aufgabe der Projektgruppe ist es, Wege zu eröffnen, sowohl die Antragsdaten als auch die erforderlichen Antragsunterlagen online direkt dem antragsbearbeitenden Bereich zu übermitteln. In einer ersten Ausbaustufe soll dies durch entsprechend ausgestattete Partner (z.B. Fahrschulen) erfolgen, perspektivisch auch mittels Identifikation über den elektronisch lesbaren Personalausweis am heimischen PC.

Es ist folgerichtig, online erhaltene Antragsdaten und Antragsunterlagen (z.B. pdf-Dokumente) zum Zwecke der Aktenführung nicht wieder auf Papier auszudrucken. Das Teilprojekt „Elektronische Fahrerlaubnis Akte“ verfolgt daher das Ziel, neu anzulegende Akten elektronisch zu führen und in die Abläufe des Fachverfahrens zu integrieren. Das gilt perspektivisch auch für in Papierform eingehende Anträge, Unterlagen oder Schriftstücke, die zur Aktenanlage führen. Diese Dokumente sind durch den Einsatz von Scannern in E-Dokumente zu verwandeln. Die Ergebnisse dieses Teilprojektes werden in das Umsetzungskonzept zur landesweiten Einführung der elektronischen Aktenführung einfließen.

### **Verstärkte Taxikontrollen**

Zu den Aufgaben des LABO zählt die Konzessionierung der über 7.000 Berliner Taxis. Um die Zuverlässigkeit der Unternehmer, deren Nachweis für die Erteilung und Verlängerung der Konzession notwendig ist, zu überprüfen, werden u.a. regelmäßig Taxikontrollen durchgeführt. Dabei werden neben der Überprüfung der verpflichtend mitzuführenden Unterlagen und der Inaugenscheinnahme des

Fahrzeugs auch die Tachokilometerstände aufgenommen. Dies erfolgt im Rahmen des in der Stadt Hamburg erfolgreich eingeführten sog. „Hamburger Modells“, in welchem mittels verstärkter Kontrollen und dezidierter Prüfung der sog. „Einnahmehsprungsaufzeichnungen“ in erheblicher Größenordnung Umsatzunterdrückungen aufgedeckt werden konnten.

Um auch auf der technischen Seite etwas gegen Manipulationen zu unternehmen, hat sich das LABO an einem Feldversuch zum Einsatz sog. Fiskaltaxameter beteiligt. Die Physikalisch Technische Bundesanstalt hat gemeinsam mit den Bundesministerien für Wirtschaft und Technologie sowie für Finanzen das INSIKA-System (Integrierte Sicherheitslösung für messwertverarbeitende Kassensysteme) entwickelt. Fünf Berliner Taxen wurden mit entsprechenden Geräten ausgestattet, die lfd. Fahrzeug- und Taxameterdaten erfassen und manipulationssicher speichern. Die Testphase verlief erfolgreich, so dass 2013 im Echtbetrieb mit ersten Datenübermittlungen der „Einnahmehsprungsaufzeichnungen“ von Fahrzeugen mit Fiskaltaxametern gerechnet werden kann.

Ein Schwerpunktbereich der Kontrolltätigkeit im Geschäftsjahr war der Flughafen Tegel. Die Zunahme von sog. „Schwarzladungen“ und Fahrpreisbetrügereien haben das LABO veranlasst, gemeinsam mit der Flughafengesellschaft und den Taxiverbänden eine Präventionsaktion zu starten. Ziel war es, ankommende Fluggäste mit Plakaten und Flyern vor der Nutzung eines Taxis über die wesentlichen Regularien zu informieren und vor überhöhten Fahrpreisen zu schützen. Die Flughafengesellschaft stellte dem LABO hierfür kostenfrei Plakatflächen im Ankunftsbereich zur Verfügung und ermöglichte zudem das Auslegen von Flyern an der Hauptinformation. Die Taxiverbände haben ein informatives Plakat und einen Flyer entwickelt. Das LABO hat als Beschwerdeinstanz rund um die Uhr einen Anrufbeantworter geschaltet.



## ■ Abteilung IV

### Ausländerbehörde

#### **Weiterentwicklung der Kundensteuerung**

Bereits im Geschäftsjahr 2011 hat die Ausländerbehörde das Zeitmanagementsystem (ZMS) in ausgewählten Bereichen eingeführt. Um die Online-Terminvereinbarung (OTV) zu ermöglichen, wurde das ZMS mit dem Formularmanagementsystem (FMS) kombiniert. Den Anregungen aus der Kundenbefragung (s. Geschäftsbericht 2011) folgend, sind seit dem 30.05.2012 die in der OTV angebotenen Dienstleistungen auch in englischer Sprache abrufbar. Zeitgleich wurden die Funktionen „Terminabsage“ vereinfacht und die Möglichkeit der „Terminänderung“ eingerichtet, damit auch Terminverschiebungen vom Kunden selbst vorgenommen werden können. Dieses Angebot ist, soweit bekannt, bundesweit einzigartig und wird gut nachgefragt. Das Verfahren soll sukzessiv weiter ausgebaut werden.

#### **Umsetzung der Hochqualifiziertenrichtlinie**

Mit dem Gesetz zur Umsetzung der Hochqualifiziertenrichtlinie der Europäischen Union vom 01.06.2012 wurde das Aufenthaltsge-

setz erneut geändert, insbesondere um die Zuwanderung und den Verbleib von Fachkräften zu erleichtern und Deutschland als Wirtschaftsstandort attraktiver zu machen. So wurde u.a. ein neuer Aufenthaltstitel Blaue Karte EU für hochqualifizierte ausländische Beschäftigte geschaffen und die Arbeitsmöglichkeiten für ausländische Studienabsolventen erweitert. Da sich Berlin hier in Konkurrenz zu anderen Bundesländern befindet, wurde alles getan, um die Regelungen rechtzeitig zum Inkrafttreten am 01.08.2012 und möglichst großzügig umzusetzen.

Im Vorfeld des Inkrafttretens hat die Ausländerbehörden sich aus dem Gesetz ergebenden Änderungsbedarf identifiziert und in der Folge die erforderlichen Änderungen der Verfahrenshinweise der Ausländerbehörde vorbereitet, neue Merkblätter entworfen und Bescheidgerüste überarbeitet. Auf dieser Basis haben Führungskräfte die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter intern geschult, um die jeweils maßgeblichen Neuerungen anwenden zu können.

Es fanden Informationsveranstaltungen für die Berliner Hochschulen sowie die IHK, die für Wirtschaft zuständige Senatsverwaltung und die Berlin Partner GmbH statt.

Die erforderliche Anpassung des Fachverfahrens der Ausländerbehörde und ihres Kooperationspartners, der Ausländerbehörde Hamburg, wurde ebenfalls im Vorfeld mit Hilfe des Softwareentwicklers vorbereitet und zeitnah zum Inkrafttreten im August umgesetzt, so dass pünktlich am ersten Publikumstag nach Inkrafttreten mit den aktuellen Grundlagen gearbeitet werden konnte.

#### **Elektronischer Datenaustausch im Ausländerwesen**

Zur Vereinheitlichung der Kommunikation zwischen den Behörden der Bundesrepublik Deutschland wurde ein einheitliches Format geschaffen. Projektziel von X-Ausländer – eines von im Rahmen von Deutschland-Online Standardisierung (DOL) registrierten 20 XÖV-Projekten – ist die Entwicklung eines elektronischen Standards zum Austausch von bestehenden Daten für die gesamte Ausländerverwaltung im Bundesgebiet. Damit soll die medienbruchfreie Kommunikation zwischen öffentlichen Stellen ermöglicht werden.

Die Umsetzung stellt die Ausländerbehörde Berlins vor besondere Herausforderungen. Erste Stufe im Rahmen des Projektes X-Ausländer war die zum 01.11.2011 eingeführte Kommunikation von Ausländerbehörde zu Ausländerbehörde, in der zunächst nur Aktenanforderungen mit Informationen zum elektronischen Aufenthaltstitel (eAT) ausgetauscht wurden. Tatsächlich konnte der Standard in der Ausländerbehörde Berlin aufgrund der besonderen Belastung durch den elektronischen Aufenthaltstitel erst im Februar 2012 eingeführt werden.

Bereits kurz nach Einführung wurde die bestehende X-Ausländer-Version im Rahmen der Wartung und Pflege überarbeitet und optimiert. Neben einigen technischen Änderungen lässt die überarbeitete Version seit Mai 2012 erweiterte Varianten bei Weiterleitungs-, Abgabennachrichten und Antworten von besonderem Interesse zu.

#### **60. Erfahrungsaustausch der Leitungen der Ausländerbehörden großer Städte**

Seit Anfang 1983 finden zweimal jährlich Treffen der Leiterinnen und Leiter der Ausländerbehörden großer Städte, jeweils organisiert von einem oder mehreren Teilnehmern, statt. Die Treffen dienen dem Austausch der verschiedenen Akteure im Aufenthaltsrecht zu Rechts- und Verfahrensfragen. Der Erfahrungsaustausch hat damit eine wichtige Funktion der Vernetzung in dem komplexen und sich ständig ändernden Aufenthaltsrecht.

Nahmen an der ersten Tagung Vertreterinnen und Vertreter von neun Ausländerbehörden, der Deutschen Botschaft Ankara und des Deutschen Städtetages teil, waren es bei dem von der Berliner Ausländerbehörde veranstalteten 60. Erfahrungsaustausch Ende November 2012 Vertretungen von 23 Ausländerbehörden sowie Vertretungen des Auswärtigen Amtes, der Bundesagentur für Arbeit, des Bundesamtes für Migration und Flüchtlinge, des Bundesministeriums des Innern, des Bundeskanzleramtes, des Bundesverwaltungsamtes, des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik, des Deutschen Städtetages und der Senatsverwaltung für Inneres und Sport. Die Vielzahl der angemeldeten Themen von einem Austausch über die Erfahrungen mit dem elektronischen Aufenthaltstitel bis zur Auslegung von Bundesverwaltungsgerichtsentscheidungen in Einreiseverfahren wurden an den zwei Tagen intensiv erörtert.



## ■ LABOweite Themen

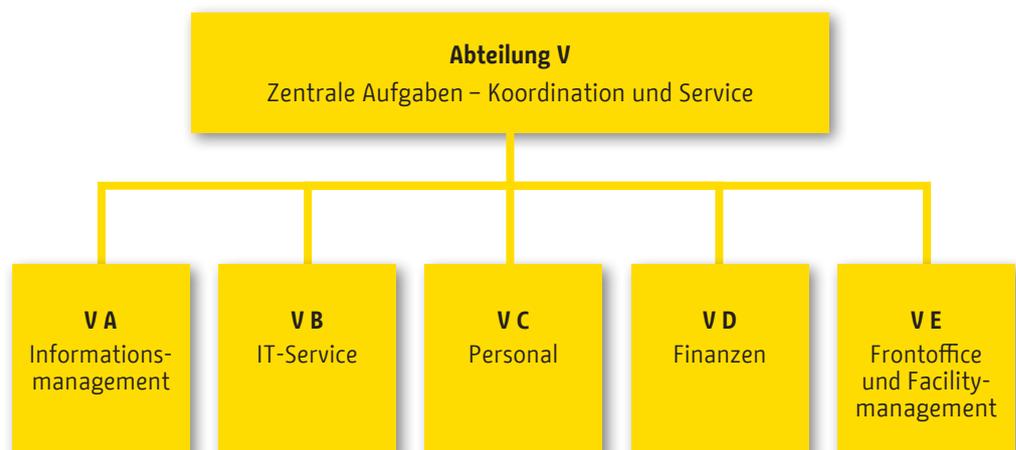
### **Fusion des Steuerungsdienstes und des Zentralen Service des LABO**

Aus den Organisationseinheiten Steuerungsdienst und Zentraler Service ist am 1.8.2012 die neue Abteilung V des LABO hervorgegangen.

Die neue Bezeichnung „Abteilung V Zentrale Aufgaben – Koordination und Service –“ kam durch eine Umfrage bei den betroffenen Beschäftigten, Beschäftigtenvertretungen und den Abteilungsleitungen zu Stande und sollte bereits die Schwerpunkte der Arbeit widerspiegeln.

Ziel der Fusion war, knappe Ressourcen flexibel und effizient einzusetzen und leichtere Aufgabenkritik und Prioritätensetzung angesichts der Aufgabenfülle vornehmen zu können und dabei die Beratungs-, Dienstleistungs- und Koordinationsfunktion für die Abteilungen und die Hausleitung dem individuellen Bedarf entsprechend wahrnehmen zu können.

Der Fusionsprozess erfolgte unter Beteiligung der Beschäftigten. Mit der Entwicklung einer Aufgabenstruktur entstand folgende organisatorische Struktur:



In der neuen Struktur findet sich eine flache Hierarchie. Unterhalb der Abteilungsleitung gibt es lediglich eine weitere Leitungsebene. Dies ermöglicht kurze Informations- und Entscheidungswege, eine Stärkung der Fachverantwortung und Selbstständigkeit der sachbearbeitenden Ebene und größere Ressourcen für die zu leistenden strategischen, konzeptionellen Aufgaben.

Dabei steht das Arbeiten in thematischen Gruppen im Vordergrund, welches gekennzeichnet ist durch vernetzte Kommunikation und eine enge Verzahnung des strategischen und operativen Geschäfts.

#### **Führungskräftefeedback**

Auf Grundlage der im Jahr 2007 entwickelten und Anfang 2012 evaluierten Führungsleitlinien strebt das LABO eine regelmäßige systematische Reflexion des Führungsverhaltens seiner Führungskräfte aus dem Blickwinkel ihrer Beschäftigten an. Dazu bedient sich das LABO des sogenannten Führungskräftefeedbacks (FFB). Das Ziel dieses Instruments besteht darin, dass Führungskräfte ihre Stärken und Defizite bewusst und kritisch reflektieren und in der Folge die Arbeitsbeziehungen mit ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern durch verbesserte Kommunikation, Klärung von Sichtweisen und Interessenlagen sowie die Überprüfung und Veränderung von Einstellungen und Verhaltensweisen optimieren.

In Aufbau und Umsetzung orientierte sich das FFB 2012 an dem Konzept für das in den Jahren 2008/2009 erstmalig innerhalb des LABO durchgeführte Online-FFB. Seinerzeit wurde bereits eine Wiederholung des Feedbacks nach drei Jahren vereinbart, um das FFB als Instrument der Personalentwicklung zu etablieren und darüber hinaus den Führungskräften die Möglichkeit eines Vergleichs der aktuellen Ergebnisse mit den FFB-Ergebnissen aus dem Jahr 2009 zu eröffnen.

Der Gesamtprozess des FFB 2012, an welchem sich mehr als 86 Prozent der Führungskräfte und etwa 67 Prozent der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beteiligten, erfolgte in drei unmittelbar aufeinander folgenden Zyklen innerhalb des Zeitraums Anfang September bis Mitte Dezember 2012. Mit Unterstützung des IT-Dienstleistungszentrums, welches die Daten aus den Online-Feedbackbögen sammelte und nach den jeweiligen Zyklen – anonymisiert – an eine zentrale Vertrauensperson des LABO übermittelte, wurden die Daten aufbereitet und jeder teilnehmenden Führungskraft als passwortgeschützte Datei zugänglich gemacht. Die anschließende Ergebnisauswertung oblag der Eigenverantwortung der einzelnen Führungskraft, welche dazu gezielt Moderatorinnen und Moderatoren des LABO unter Wahrung des Neutralitätsgebots hinzuziehen konnte. Den geführten Auswertungsgesprächen schlossen sich konkrete Vereinbarungen an, welche die künftige Zusammenarbeit zwischen den jeweiligen Führungskräften und ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie das individuelle Führungsverhalten künftig weiter stärken sollen.

Auf Basis der Rückmeldungen zu Aufbau, Inhalt und Durchführung wird das Führungskräftefeedback 2012 zeitnah einer umfassenden Evaluation unterzogen. Dessen Ergebnis wird maßgeblich für die Ausgestaltung des nächsten FFB sein.



#### **Weitere Aktivitäten im Personalmanagement**

Im Geschäftsjahr 2012 stand die Förderung der Veränderungsbereitschaft aller Beschäftigten im Mittelpunkt. Dies wurde auch bei den im Jahr 2012 erstmalig in dieser Form geführten Jahresgesprächen thematisiert. Das Kompetenzmerkmal „Veränderungsbereitschaft“ wurde in die Anforderungsprofile aufgenommen und ein Verzeichnis der veränderungsbereiten Beschäftigten eingerichtet. Einige gezielte abteilungsübergreifende Wechsel von Führungskräften wurden bereits realisiert.

Die angestrebten und erreichten Ergebnisse des Veränderungsprozesses wurden transparent gemacht. Hierfür wurden operative Ziele und Indikatoren für die Zielvereinbarungen entwickelt, deren Kennzahlen im Quartalsberichtsweisen ausgewiesen wurden.

Um sich den Auswirkungen der demographischen Entwicklungen zielgerichtet nähern zu können, wird im Jahr 2013 das behördliche Personalentwicklungskonzept weiterentwickelt und der Schwerpunkt auf die altersgerechte Personalentwicklung gelegt.

#### **Projekt Online-Kundenbefragung im LABO (Pro OnKuLA)**

Für ein effizientes und zielgerichtetes Verwaltungshandeln ist es von besonderer Wichtigkeit, die Anforderungen und Bedürfnisse der Zielgruppe zu kennen und hieraus Entscheidungsprozesse abzuleiten. Für die Weiterentwicklung des LABO als kundenorientierter Dienstleister ist somit die Bewertung durch die Kundinnen und Kunden ein wichtiges Instrument.

Ausgehend von den Zielen der Strategie -LABO 2015- sowie dem Workshop der Managementebene zur Standortbestimmung 2011 ist das Ziel der Einführung einer ständigen Online-Kundenbefragung im LABO festgelegt worden.

Die Projektgruppe, bestehend aus Mitgliedern aller Abteilungen, hat ein Fachkonzept sowie einen entsprechenden Fragenkatalog erarbeitet. Nun gilt es, gemeinsam mit dem IT-Dienstleister die technische Umsetzung zu planen und durchzuführen.



ПРО|ОНКУЛА

### Projekt IT-Infrastruktur LABO 2014

Die verfahrensunabhängige IT-Infrastruktur des LABO basiert derzeit auf dem Client-Betriebssystem Windows XP und der Büro-Software Office 2003 der Firma Microsoft. Diese Softwarekomponenten werden nach einer mehr als zehnjährigen Support-Phase nur noch bis zum 8. April 2014 unterstützt. Nach diesem Datum bietet Microsoft für diese Produkte keine Sicherheitsupdates, keine Fehlerkorrekturen und keinen Support mehr an. In der Regel trifft dies auch auf ergänzende Software von Drittherstellern zu.

Dem dringenden Handlungsbedarf folgend wurde im LABO ein Projekt mit der Zielstellung gegründet, eine Voruntersuchung zur Migration der bestehenden Plattform auf eine neue und anforderungsgerechte IT-Basisinfrastruktur durchzuführen. In abteilungsübergreifenden Arbeitsgruppen wurden die verfahrensabhängigen Anforderungen und Risiken analysiert und in der Folge der personelle, finanzielle und organisatorische Aufwand für eine Erneuerung kalkuliert.

Schwerpunkte der Voruntersuchung waren:

- ▶ die Untersuchung der Kompatibilität der im LABO eingesetzten IT-Verfahren, Hardware und Software zum Microsoft-Betriebssystem Windows 7 und zu Office 2010
- ▶ Schulungsanforderungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des LABO und Schulungskonzepte in Verbindung mit der VAK Berlin
- ▶ Microsoft-Lizenzierungsmodelle im landesweiten Kontext
- ▶ Anforderungen im Zusammenhang mit „Alternierender und Mobiler Arbeit“ im LABO, mit E-Government-Diensten und Cloud/Virtualisierungs-Ansätzen
- ▶ die Kalkulation der Kosten für Hardware, Software und externe Dienstleistungen sowie des internen Personalaufwandes bei unterschiedlichen Organisations- und Betriebsmodellen

- ▶ die Einbeziehung und Beachtung der landesweiten Rahmenbedingungen über die direkte Beteiligung an zentralen (Service-Stadt-) Projekten und Vorhaben des Landes Berlin mit unmittelbaren Schnittstellen und Anforderungen an die IT-Arbeitsplätze und die IT-Infrastruktur (ProBetrieb, Beschäftigtenportal, E-Akte, standardisierter IT-Arbeitsplatz, One-Stop-City Berlin 2016)

Die Vorschläge und Empfehlungen für das weitere Vorgehen sowie zu geeigneten Finanzierungsmodellen sollen den Abstimm- und Entscheidungsgremien des LABO bis Ende März 2013 vorgelegt werden.

### Projekt Harmonisierung der Verfahren des LABO 2015 (HarVe 2015)

Das LABO lässt seine großen Fachverfahren seit dem Abschluss des Vorprojektes Harmonisierung der Verfahren des LABO 2005 (HarVe 2005) im Data-Center des IT-Dienstleistungszentrums (ITDZ) in einer Systemumgebung auf der Basis eines gemeinsamen Datenbanksystems betreiben.

Die seitdem gestiegenen Anforderungen an das Gesamtsystem, z.B. durch die Weiterentwicklung der bestehenden Fachverfahren sowie die Einbindung neuer Verfahren, erforderten neben einer Kapazitätserweiterung eine komplette Neustrukturierung der HarVe-Systemumgebung.

Die im April 2010 zwischen den Projektpartnern ITDZ und LABO geschlossene Projektvereinbarung hatte das Ziel, eine modernisierte HarVe-Umgebung in organisatorischer und technischer Hinsicht zu konzipieren und umzusetzen, die den Anforderungen an einen stabilen und wirtschaftlichen Betrieb für mindestens die nächsten fünf Jahre gerecht wird. Daraus folgten zwei Schwerpunkte:

- ▶ die Realisierung einer auch unter Aspekten der Sicherheit zukunftssichere Systemarchitektur für den Betrieb der gegenwärtigen und zukünftigen Fachverfahren des LABO und

- ▶ die Schaffung definierter Prozessabläufe und Kommunikationswege im Sinne eines IT-Servicemanagements nach ITIL.

Während der Projektlaufzeit veränderte Fachverfahren sowie die Einbeziehung neuer durch das LABO übernommener Fachverfahren sowie knappe personelle Ressourcen in den Fachbereichen erforderten wiederholt die Überarbeitung von Abläufen und Planungen.

Die Migration der Fachverfahren in die neue Systemumgebung erfolgte schrittweise und konnte ohne Beeinträchtigung oder Unterbrechung des laufenden Betriebes realisiert werden.

Das mit großem Engagement von ITDZ und LABO gemeinsam realisierte Projekt konnte im Dezember 2012 erfolgreich abgeschlossen werden.

#### **HarVe 2.0 = HarVe-Serviceverbund**

Ausgehend von der im Projekt HarVe 2015 (s. vorstehenden Bericht) erstellten Prozessbeschreibungen zum Servicemanagement vereinbarten die Abteilungen des LABO, in denen Verfahrensverantwortung für Fachverfahren besteht, einen Vertrag zur Einrichtung des HarVe-Serviceverbundes. Darin wird die Abteilung V des LABO mit dem Serviceverbundmanagement auf der Grundlage der vertraglich vereinbarten Geschäftsordnung beauftragt. Die in der Geschäftsordnung beschriebenen Ziele und Aufgaben sind im Wesentlichen

- ▶ der wirtschaftliche Betrieb und Weiterentwicklung der HarVe-Umgebung,
- ▶ die Unterstützung der Abteilungen,
- ▶ die strategische Entwicklung und
- ▶ die Vertretung der Beteiligten gegenüber dem IT-Dienstleistungszentrum (ITDZ) im Rahmen des Verbundes.

Das Serviceverbundmanagement hat die Aufgabe, die vorliegenden Prozessbeschreibungen für Störungs-, Änderungs-, Problem- und Service-Level-Management entsprechend der Geschäftsordnung fortzuschreiben. Diese Prozessbeschreibungen finden dann Anwendung auf die im Servicekatalog des HarVe-Serviceverbundes beschriebenen Business-services. Dieser ebenfalls vom HarVe-Serviceverbundmanagement zu pflegende Katalog enthält alle Businessservices der Abteilungen des LABO einschließlich der jeweiligen Businessfunktionen. Der Servicekatalog bildet so das strukturelle Bezugselement der Dokumentation des Verbundes. In ihm sind alle Dienstleistungen und Funktionen aus Sicht des LABO so aufgeführt, dass ein konkretes Handeln des Serviceverbundmanagements entsprechend den ITIL-Prozessbeschreibungen erfolgen kann. Den im Servicekatalog des LABO enthaltenen Serviceelementen steht auf Seiten des ITDZ der entsprechende technische Servicekatalog gegenüber. Der technische Servicekatalog beinhaltet die Beschreibung der IT-Service-Elemente des ITDZ als Dienstleister für das LABO.

Die Zusammenstellung abrechenbarer Servicequalitätsmerkmale für das Servicelevelmanagement ist eine weitere Aufgabe des Serviceverbundmanagements in 2013.

# Die Zahlen

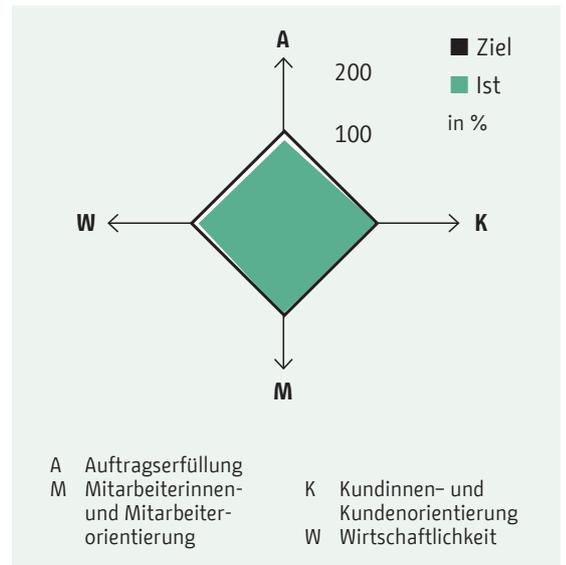
|              |   |            |
|--------------|---|------------|
| 730.000,00   |   | 9.504.504  |
| 609.500,00   | - | 15.663     |
| 2.401.730,00 | * | 9.632.504  |
| 70.212,00    | - | 12.500.23  |
| 370.454,00   | - | 26.877.920 |
| 1.365.144,00 |   | 306.812    |
| 1.255.870,00 | + | 609.500    |
| 92.130,00    | - | 2.401.730  |
| 150.264,00   | + | 70.212     |
| 370.454,00   | - | 622.407    |
| 65.807,00    | - | 8.012.307  |
| 3.266.410,00 | - | 1.282.109  |
| 20.147,00    | - | 38.822     |
| 325.612,00   | + | 203.874    |
| 5.012.569,00 | + | 165.243    |
| 1.045.789,00 |   | 74.433     |
|              |   | 15.588     |
|              |   | 5.870      |
|              |   | 12.330     |
|              |   | 10.244     |
|              |   | 70.824     |
|              |   | 63.807     |
|              |   | 44.810     |
|              |   | 20.587     |
|              |   | 325.612    |
|              |   | 2.012.569  |
|              |   | 1.045.789  |
|              |   | 325.612    |
|              |   | 5.012.569  |
|              |   | 1.045.789  |



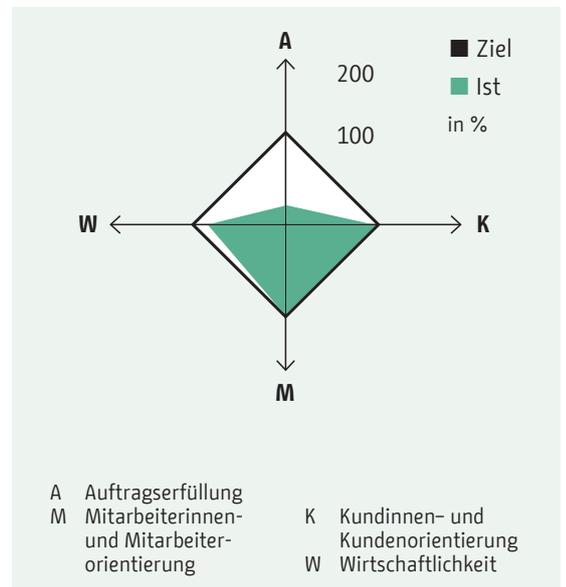
## ABTEILUNG I — ENTSCHÄDIGUNGSBEHÖRDE

| Kamerales Finanzvolumen in €  | 2011        | 2012        |
|---|-------------|-------------|
| Einnahmen gesamt (inkl. Transferleistungen des Bundes) in €   | 21.744.874  | 18.043.752  |
| Ausgaben gesamt in €  | 44.706.824  | 41.509.796  |
| Saldo in €  | -22.961.950 | -23.466.044 |
| Ausgewählte Grundzahlen zum Dienstleistungsspektrum   | 2011        | 2012        |
| Zahl der Rentenempfänger  | 4.312       | 3.966       |
| Zahl der in Berlin gemeldeten Rentenempfänger (PrVG)  | 1.616       | 1.536       |
| Zahl der im Bundesgebiet betreuten Rentenempfänger (BEG)  | 404         | 365         |
| Zahl der im Ausland betreuten Rentenempfänger (BEG)   | 2.292       | 2.066       |
| Zahl der Länder, in denen die betreuten Personen heute leben  | 35          | 33          |
| Interne Grundzahlen der Abteilung   | 2011        | 2012        |
| Anzahl der Stellen lt. Haushaltsplan  | 39          | 37          |
| Anteil der Frauen an allen Beschäftigten in %   | 74          | 74          |
| Zahl der Führungskräfte,  | 6           | 6           |
| davon Frauen  | 2           | 2           |
| Durchschnittsalter der Beschäftigten in Jahren  | 50          | 52          |
| Anteil der Beschäftigten in %, die mindestens an einer Fortbildungsveranstaltung teilgenommen haben | 34,29       | 41,67       |
| durchschnittliche Gesundheitsquote in %   | 91,51       | 92,24       |

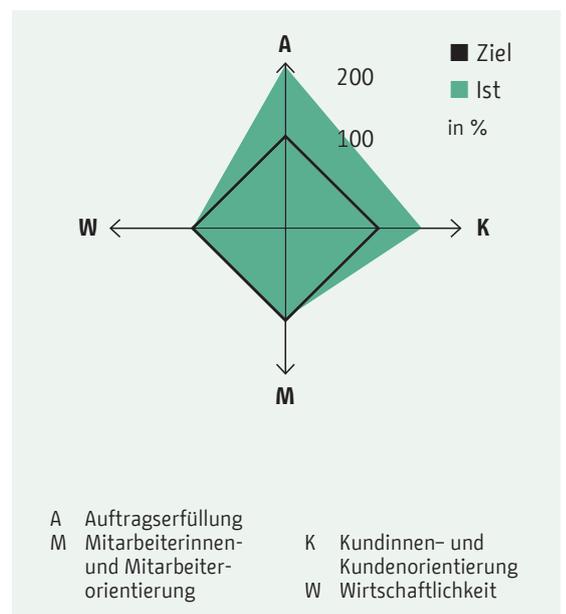
| Rentenleistungen nach dem Bundesentschädigungsgesetz (BEG) |  | Ziel  | Ist   |
|--|--|-------|-------|
| A  | Anteil der Überzahlungen an den Gesamtrentenzahlungen in %   | 0,10  | 0,107 |
| K  | durchschnittliche Bearbeitungsdauer von Verschlimmerungsanträgen ab Vorlage aller Bearbeitungsunterlagen durch den Kunden oder Dritte in Tagen | 3,00  | 3,00  |
| M  | Gesundheitsquote in %  | 91,00 | 92,24 |
| W  | Verwaltungskosten in €   | 15,91 | 16,82 |



| Rentenleistungen nach dem Gesetz über die Anerkennung und Versorgung der politisch, rassistisch oder religiös Verfolgten (PrVG) |  | Ziel  | Ist   |
|---|--|-------|-------|
| A   | Anteil der Überzahlungen an den Gesamtrentenzahlungen in %   | 0,30  | 1,62  |
| K   | durchschnittliche Bearbeitungsdauer von der Antragstellung [nach PrVG] bis zur Bescheiderteilung ab Vorlage aller notwendigen Bearbeitungsunterlagen durch den Kunden oder durch Dritte in Tagen | 3,00  | 3,00  |
| M   | Gesundheitsquote in %  | 91,00 | 92,24 |
| W   | Verwaltungskosten in €   | 36,95 | 43,99 |



| Heilverfahrensleistungen für Verfolgungsleidende nach dem Bundesentschädigungsgesetz (BEG) |   | Ziel  | Ist   |
|--|---|-------|-------|
| A  | Anteil der Überzahlungen an den Gesamtrentenzahlungen in % seit 01.01.  | 0,10  | 0,00  |
| K  | durchschnittliche Dauer vom Zeitpunkt der Antragstellung ab Vorlage aller notwendigen Bearbeitungsunterlagen durch den Kunden oder durch Dritte bis zur Aushändigung des Kurpauschalvergleichs in Tagen seit 01.01. | 3,00  | 2,00  |
| M  | Gesundheitsquote in %   | 91,00 | 92,24 |
| W  | Anteil der Pauschalkuren an allen Kuren in % seit 01.01.  | 95,00 | 93,75 |



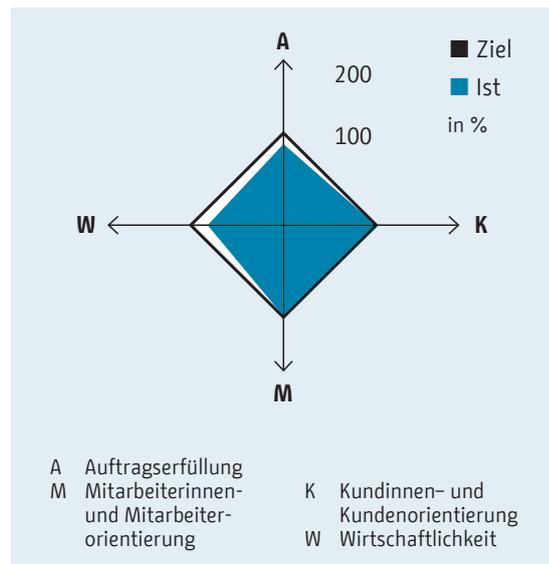


## ABTEILUNG II — PERSONENSTANDS- UND EINWOHNERWESEN

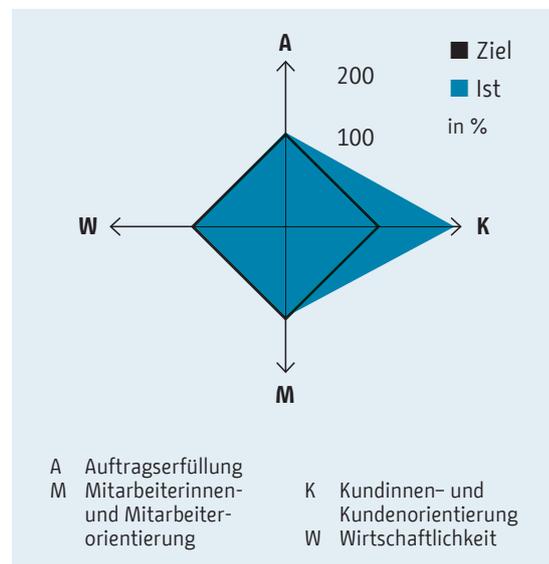
| Kamerales Finanzvolumen in €  | 2011       | 2012        |
|---|------------|-------------|
| Einnahmen gesamt in €   | 3.732.814  | 3.674.649   |
| Ausgaben gesamt in €  | 12.198.798 | 14.282.379  |
| Saldo in €  | -8.465.984 | -10.607.730 |
| Ausgewählte Grundzahlen zum Dienstleistungsspektrum   | 2011       | 2012        |
| Gemeldete Einwohner/innen mit Hauptwohnung  | 3.427.127  | 3.469.600   |
| Gemeldete Einwohner/innen mit Nebenwohnung  | 115.572    | 113.464     |
| Zahl der Datensätze im aktiven Bestand  | 4.578.596  | 4.369.800   |
| Zahl der Datensätze im historischen Bestand   | 3.156.710  | 2.995.003   |
| Interne Grundzahlen der Abteilung   | 2011       | 2012        |
| Anzahl der Stellen lt. Haushaltsplan  | 172        | 172         |
| Anteil der Frauen an allen Beschäftigten in %   | 77         | 76          |
| Zahl der Führungskräfte,  | 17         | 18          |
| davon Frauen  | 8          | 8           |
| Durchschnittsalter der Beschäftigten in Jahren  | 51         | 51          |
| Anteil der Beschäftigten in %, die mindestens an einer Fortbildungsveranstaltung teilgenommen haben | 37,30      | 73,77       |
| durchschnittliche Gesundheitsquote in %   | 86,68      | 87,98       |

# Zielerreichung

| Überbeglaubigungen |   | Ziel   | Ist    |
|--------------------|---|--------|--------|
| A                  | Menge   | 13.264 | 12.131 |
| K                  | durchschnittliche Durchlaufzeit in Arbeitstagen | 2,00   | 2,00   |
| M                  | Gesundheitsquote in %                           | 88,00  | 87,98  |
| W                  | Stückkosten in €                                | 20,83  | 24,98  |



| Verpflichtungserklärung |   | Ziel   | Ist    |
|-------------------------|---|--------|--------|
| A                       | Menge   | 30.769 | 30.872 |
| K                       | Wartezeit in Arbeitstagen bis zum nächsten Termin jew. zum Quartalsende | 5,00   | 0,00   |
| M                       | Gesundheitsquote in %   | 88,00  | 87,98  |
| W                       | Stückkosten in €  | 29,54  | 30,60  |



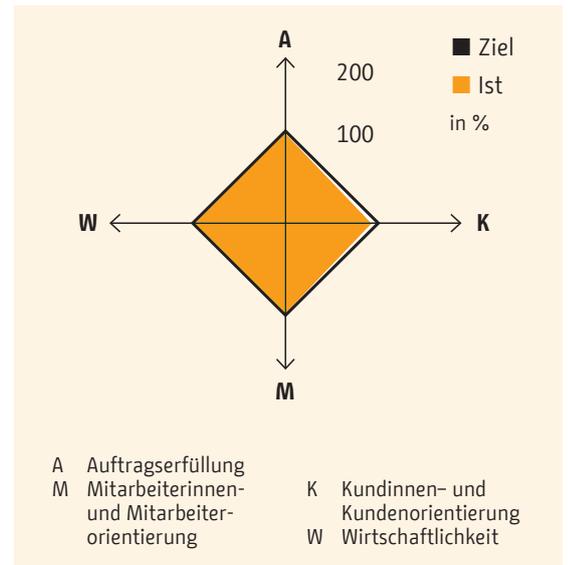


## ABTEILUNG III – KRAFTFAHRZEUGWESEN

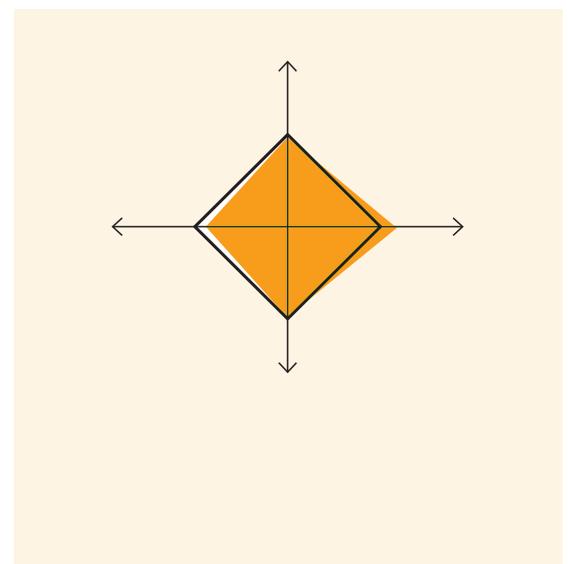
| <b>Kamerales Finanzvolumen in €</b>   | <b>2011</b> | <b>2012</b> |
|---|-------------|-------------|
| Einnahmen gesamt in €   | 25.539.865  | 26.247.928  |
| Ausgaben gesamt in €  | 22.213.029  | 23.355.078  |
| Saldo in €  | 3.326.836   | 2.892.850   |
| <b>Ausgewählte Grundzahlen zum Dienstleistungsspektrum</b>  | <b>2011</b> | <b>2012</b> |
| zugelassene Kraftfahrzeuge  | 1.445.435   | 1.433.815   |
| außer Betrieb gesetzte Kraftfahrzeuge   | 188.073     | 194.184     |
| Zahl der vergebenen Wunschkennzeichen   | 143.009     | 148.511     |
| Zahl der Fahrerlaubnisinhaber   | 2.486.143   | 2.484.505   |
| Zahl der Konzessionen   | 11.174      | 10.429      |
| <b>Interne Grundzahlen der Abteilung</b>  | <b>2011</b> | <b>2012</b> |
| Anzahl der Stellen lt. Haushaltsplan  | 399         | 399         |
| Anteil der Frauen an allen Beschäftigten in %   | 79          | 80          |
| Zahl der Führungskräfte,  | 24          | 27          |
| davon Frauen  | 11          | 13          |
| Durchschnittsalter der Beschäftigten in Jahren  | 49          | 50          |
| Anteil der Beschäftigten in %, die mindestens an einer Fortbildungsveranstaltung teilgenommen haben | 48,94       | 93,45       |
| durchschnittliche Gesundheitsquote in %   | 86,89       | 87,69       |

# Zielerreichung

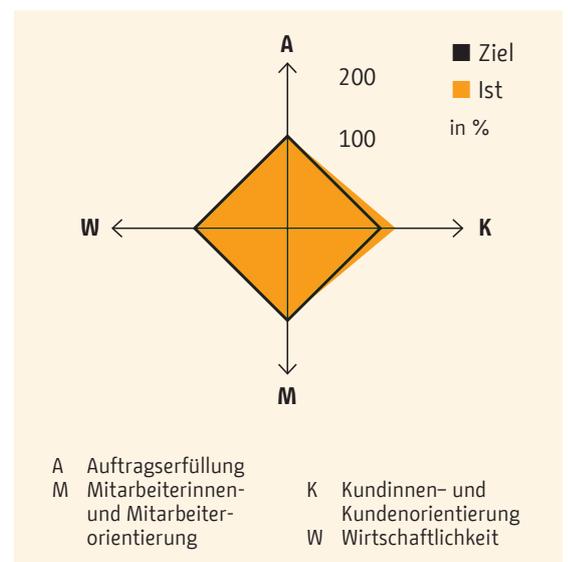
| Fahrzeugzulassung |   | Ziel    | Ist     |
|-------------------|---|---------|---------|
| A                 | Höhe der eingetribenen Gebüh-<br>renrückstände in € | 537.413 | 523.846 |
| K                 | durchschnittliche Wartezeit je<br>Besuch in Minuten | 30      | 32      |
| M                 | Gesundheitsquote in %                               | 88,00   | 87,69   |
| W                 | Kostendeckung in %                                  | 94,13   | 97,65   |



| Überwachung der Halterpflichten |  | Ziel  | Ist    |
|---------------------------------|--|-------|--------|
| A                               | Anteil der im Klageverfahren<br>bestätigten Entscheidungen des<br>LABO seit 01.01. in %  | 95,00 | 100,00 |
| K                               | Anteil der Mängelvorgänge, die<br>seit 6 Monaten nicht abgeschlos-<br>sen werden konnten, an allen<br>Mängelvorgängen zum Stichtag<br>in % | 20,00 | 17,66  |
| M                               | Gesundheitsquote in %  | 88,00 | 87,69  |
| W                               | Kostendeckung in %   | 60,00 | 54,05  |



| Fahrerlaubnisse/Führerscheine |   | Ziel  | Ist   |
|-------------------------------|---|-------|-------|
| A                             | Anteil der im vorläufigen Rechts-<br>schutzverfahren bestätigten<br>Entscheidungen des LABO seit<br>01.01. in %   | 95,00 | 94,83 |
| K                             | durchschnittliche Bearbeitungs-<br>zeit bei Anträgen auf erstmalige<br>Erteilung und Verlängerung der<br>Fahrerlaubnis (extrem schwierige<br>Fälle ausgenommen) in Tagen<br>seit 01.01. | 35    | 31,50 |
| M                             | Gesundheitsquote in %   | 88,00 | 87,69 |
| W                             | Kostendeckung der Produktgruppe<br>in %   | 68,30 | 70,65 |



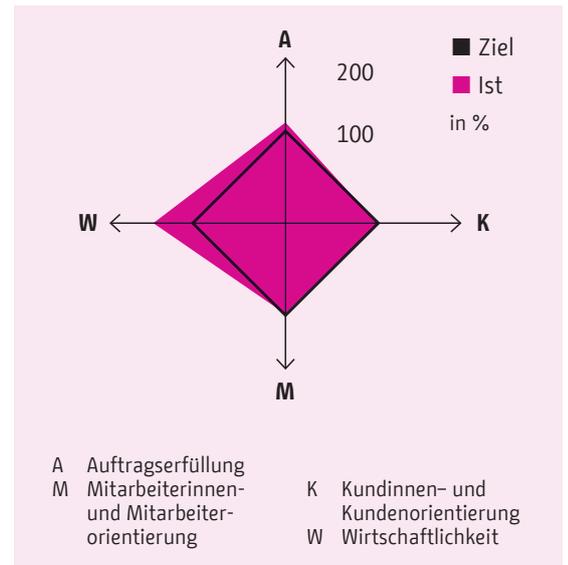


## ABTEILUNG IV — AUSLÄNDERBEHÖRDE

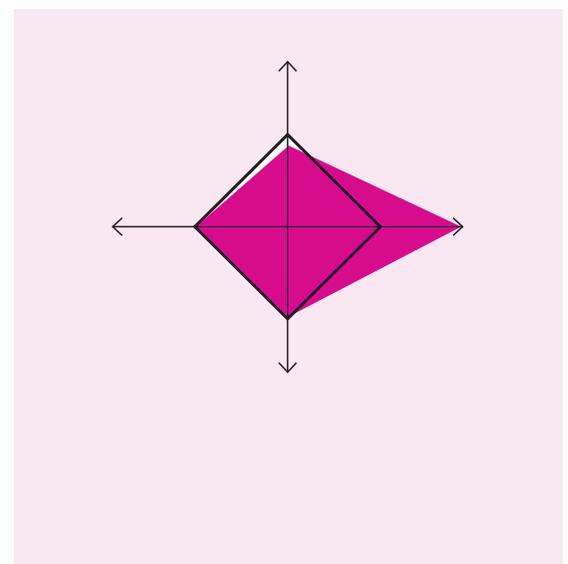
| Kamerales Finanzvolumen in €  | 2011        | 2012        |
|---|-------------|-------------|
| Einnahmen gesamt in €   | 2.102.885   | 2.952.729   |
| Ausgaben gesamt in €  | 18.020.501  | 18.402.381  |
| Saldo in €  | -15.917.616 | -15.449.652 |
| Ausgewählte Grundzahlen zum Dienstleistungsspektrum   | 2011        | 2012        |
| Zahl der Kundenkontakte   | 188.776     | 220.495     |
| Zahl der abgegebenen Stellungnahmen im VISA-Verfahren   | 6.828       | 7.687       |
| Zahl der Asylsuchenden zum Stichtag 31.12.  | 2.581       | 3.602       |
| Zahl der Ausreisepflichtigen zum Stichtag 31.12.  | 3.373       | 4.061       |
| Zahl der Abschiebungen  | 448         | 363         |
| Zahl der erteilten Titel und sonstiger Bescheinigungen  | 104.214     | 110.067     |
| Zahl der erfassten unerlaubt eingereisten Ausländer/innen   | 1.272       | 1.394       |
| Interne Grundzahlen der Abteilung   | 2011        | 2012        |
| Anzahl der Stellen lt. Haushaltsplan  | 284         | 295         |
| Anteil der Frauen an allen Beschäftigten in %   | 72          | 74          |
| Zahl der Führungskräfte,  | 15          | 17          |
| davon Frauen  | 9           | 11          |
| Durchschnittsalter der Beschäftigten in Jahren  | 46          | 47          |
| Anteil der Beschäftigten in %, die mindestens an einer Fortbildungsveranstaltung teilgenommen haben | 34          | 99          |
| durchschnittliche Gesundheitsquote in %   | 89,59       | 90,81       |

# Zielerreichung

| Aufenthalt |   | Ziel  | Ist   |
|------------|---|-------|-------|
| A          | Anteil der Fiktionsbescheinigungen an allen ausgestellten Fiktionsbescheinigungen und Titeln in % seit 01.01. | 20,00 | 18,30 |
| K          | Anteil der Termine/Vorladungen an allen Behördenvorsprachen in den Sachgebieten IV Z in % seit 01.01.         | 45,00 | 46,15 |
| M          | Gesundheitsquote in %   | 91,00 | 90,81 |
| W          | Kostendeckungsgrad für alle Produkte des operativen Ziels in %  | 10,14 | 14,35 |



| Beendigung unrechtmäßigen Aufenthalts |   | Ziel  | Ist   |
|---------------------------------------|---|-------|-------|
| A                                     | Anteil der beschafften Pässe an der Gesamtzahl der angeforderten Pässe in % seit 01.01. | 40    | 34,64 |
| K                                     | Anteil der im Abschiebungsgewahrsam länger als 2 Monate Einsitzenden in % am Stichtag   | 10,00 | 0     |
| M                                     | Gesundheitsquote in %   | 91,00 | 90,81 |
| W                                     | Kostendeckungsgrad für alle Produkte des operativen Ziels in %                          | 4,67  | 4,40  |



# LABO gesamt

| Haushalt                                       | 2011        | 2012        |
|--|-------------|-------------|
| Einnahmen gesamt in €                          | 53.018.867  | 50.956.795  |
| Ausgaben gesamt in €                           | 104.232.990 | 104.093.687 |
| Saldo in €                                     | -51.214.123 | -53.136.892 |
| Kosten   | 2011        | 2012        |
| Personalkosten in €                            | 30.939.076  | 31.567.191  |
| Sachkosten in €                                | 3.102.630   | 3.979.652   |
| Transferkosten in €                            | 2.137.308   | 2.201.323   |
| Verrechnungskosten in €                        | 3.757.500   | 5.928.150   |
| kalkulatorische Kosten in €                    | 5.531.242   | 5.589.693   |
| Gemeinkosten in €                              | 28.996.207  | 29.748.529  |
| Transfers in €                                 | 41.448.760  | 37.976.415  |
| Gesamtkosten in €                              | 115.912.722 | 116.990.953 |
| Erträge in €                                   | 52.834.409  | 50.761.734  |
| Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter               | 2011        | 2012        |
| Stellen lt. Haushaltsplan                      | 945         | 954         |
| Zahl der aktiv Beschäftigten                   | 998         | 945         |
| Zahl der weiblichen Beschäftigten              | 753         | 718         |
| Zahl der Teilzeitbeschäftigten                 | 230         | 220         |
| Zahl der schwerbehinderten Menschen            | 123         | 117         |
| Durchschnittsalter der Beschäftigten in Jahren | 47          | 49          |





**be**  **Berlin**

HERAUSGEBERIN  
Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten  
Die Direktorin  
Friedrichstraße 219  
10958 Berlin  
[www.berlin.de/labo](http://www.berlin.de/labo)  
Tel. +49 (0) 30 90269-0

KONZEPT, GESTALTUNG, DRUCK  
Lücken-Design  
[www.luecken-design.de](http://www.luecken-design.de)

AUFLAGE: 100 Stück

BILDNACHWEIS  
Chris-M, Sergey Nivens, 06photo, Contrastwerkstatt, Cherezoff,  
Kovaleff, Eisenhans ©fotolia; bernd jonas, istockphoto  
Stiftung Denkmal für die ermordeten Juden Europas (S.9)

Stand: März 2013  
Inhalt auf 100% Recyclingpapier