

Ein starkes Team für Neu-Isenburg – Das Bürgeramt

Das Bürgeramt feiert am 11. Oktober 20jähriges Bestehen

Hunkel leitet Perspektivenwechsel in der Verwaltung ein

„Die öffentliche Verwaltung muss als Dienstleister für die Bürgerinnen und Bürger da sein“ – mit dieser kühnen Idee und gegen viele Widerstände initiierte der damalige Hauptamtsleiter Herbert Hunkel vor 20 Jahren die Gründung des Bürgeramtes. Unter dem Blickwinkel der Kundenorientierung wurden alle Verwaltungsabläufe auf den Prüfstand gestellt. Besonders stark nachgefragte Leistungen der Verwaltung oder Dienstleistungen, die innerhalb von 10 Minuten zu erledigen waren, wurden in einer Servicestelle gebündelt und zu bürgerfreundlichen Öffnungszeiten angeboten. Nach langen Vorarbeiten wurde am 11. Oktober 1997 das „Bürgeramt“ aus der Taufe gehoben.



Eröffnung am 11. 10. 1987 mit dem damaligen Bürgermeister Oliver Quilling

Lange bevor das Schlagwort „Verwaltungsmodernisierung“ auftauchte, hat die Stadt mit der Gründung des Bürgeramtes eine Vorreiterrolle übernommen. Das Bürgeramt ist das Aushängeschild der Verwaltung. Kompetent, engagiert, zuverlässig und verantwortungsbewusst, immer für die Kunden da – und das sechs Tage in der Woche, montags bis freitags von 7:00 bis 18:00 Uhr und samstags von 9:00 Uhr bis 12:00 Uhr, insgesamt 58 Stunden.

700.000 Kunden in 20 Jahren

Seit Juli 1999 werden die Zahlen der Kunden, die das Bürgeramt besuchen, erfasst. Bis einschließlich 2010 nahmen im Durchschnitt 34.500 Kunden im Jahr den Service des Bürgeramtes in Anspruch. Spitzenjahr war 2001 mit 36.000 Kunden. Seitdem keine Steuerkarten mehr ausgegeben werden, reduzierten sich die Zahlen auf durchschnittlich 30.000 Kunden jährlich. In 20 Jahren haben ca. 700.000 Menschen die Leistungen des Bürgeramtes in Anspruch genommen. Hinzu kommen rund 200 tägliche Anrufe.

Bürgerservice im Wandel der Zeit

Ohne lange Wartezeiten oder Terminvereinbarungen können die Isenburger mit einem einzigen Besuch hier vieles erledigen, von Dienstleistungen rund um das Meldewesen über KFZ-Scheine bis hin zur Ausgabe der „Gelben Säcke“. Das spart Wege und Wartezeiten.

Stempel drauf und fertig? Das gilt schon lange nicht mehr. Ein überwiegender Teil der Tätigkeit des Bürgeramtes umfasst das Meldewesen. Im Laufe der Zeit haben sich die Aufgaben für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Bürgeramtes geändert und sind sehr komplex ge-



worden. Ständige Fortbildungen sind für das Bürgeramtsteam unerlässlich. Beispielsweise hat sich seit der Einführung des biometrischen Reisepasses (2007) die Bearbeitungszeit verdreifacht. 1997 wurde der Antrag ausgedruckt, die Angaben anhand des vorgelegten Dokumentes und von Urkunden geprüft; der Bürger unterschrieb und von den Sachbearbeitern wurde das Passbild aufgeklebt. Heute werden Fingerabdrücke abgenommen, zusätzliche Beiblätter zur Staatsangehörigkeit ausgefüllt, die Staatsangehörigkeit bei Mehrstaatlern geprüft und die Schreibweise des Namens nach europäischer Norm mit diakritischen Zeichen anhand von Urkunden verglichen. Wo früher einfach der ungültige Personalausweis gegen den gültigen Ausweis ausgetauscht wurde, ist der Kunde heute über die Möglichkeit der Online-Funktion des Personalausweises zu informieren und über den Erhalt des PIN-Briefes zu befragen. Aus Sicherheitsgründen ist nach Aushändigung eine neue PIN durch den Bürger zu setzen. Dies alles ist auf Beiblättern zu dokumentieren.



Ansturm auf den Infocounter 2014

Eine große logistische Herausforderung meisterte das Bürgeramtsteam im August 2015, als in der Rathenaustraße die Außenstelle der Erstaufnahmeeinrichtung für Flüchtlinge Gießen eingerichtet wurde und gut 1.000 Personen innerhalb von wenigen Tagen melde-rechtlich erfasst werden mussten.

Ein starkes Team

Dass einige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter seit der Gründung dabei sind, sieht man ihnen nicht an. Petra Eder, Elke Schmitter, Dirk Behnsen, Inge Reich und Annelore Deißler, Sabine Romwalter (Bürgeramt Zeppelinheim) und Roswitha Krentel (Bürgeramt Gravenbruch) beraten seit 1997; neu hinzu kamen Bianca Dean-Karjalahti, Nicole Jungermann, Michael Kretschmer, Cerstin Lokies, Martina Lang und Carsten Wagner.



Team 1997



Team 2017

Jubiläumsfest 11. Oktober 2017

Kommen Sie vorbei und feiern Sie mit Ihrem Bürgeramt am Mittwoch, 11. Oktober 2017. Offiziell wird die Jubiläumsfeier um 9:30 Uhr von Bürgermeister Herbert Hunkel eröffnet.