



Liebe Mitbürgerinnen
und Mitbürger,



in diesem Jahr feiern wir das 10-jährige Bestehen des Bürgeramts Heidelberg, einer Einrichtung, die nicht nur für viele Bürgerinnen und Bürger unserer Stadt von großem Nutzen ist, sondern auch zum Vorbild für viele Städte und Gemeinden in Deutschland und sogar im Ausland wurde.

Dies freut mich um so mehr, als ich bei meinem Amtsantritt mit diesen und anderen Reformen der Verwaltung Neuland betrat. Ansätze zu Bürgerämtern gab es zwar schon in einigen wenigen Städten, aber eine Dezentralisation von vielen Verwaltungsleistungen aus einer Hand in zehn Stadtteile gab es noch nirgends. Es war also ein riskantes Unterfangen, bei dem ich auf die engagierte Unterstützung durch meine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ebenso angewiesen war wie auf Ihr Verständnis bei vielen Experimenten, für die es noch keine Vorbilder gab – zum Beispiel bei der Zulassung von Kraftfahrzeugen in den Stadtteilen. Wir haben mit Ihnen und Ihren Wünschen und Reaktionen die Bürgerämter ständig weiter entwickelt. Die EDV-Technik befand sich erst in den Anfängen und musste ständig verbessert werden. Heute sind die Bürgerämter vernetzt, Anträge auf Pässe, Ausweise oder Bescheinigungen können in kürzester Zeit ausgedruckt werden. Besonders freut es mich, dass wir schon viele Leistungen über das Internet anbieten können wie etwa Melderegisterauskünfte oder das Reservieren von Wunschkennzeichen.

Ganz wichtig für mich bleibt aber der Kundenkontakt, das persönliche Gespräch. Die Beratungen bilden daher einen Schwerpunkt in den Stadtteilbürgerämtern und können durch keine Technik ersetzt werden. Ich selbst empfinde es immer als sehr wohlthuend, wenn viele Bürgerinnen und Bürger meine Sprechstunden nutzen und Wünsche oder Anregungen vortragen. Ohne die Bürgerämter wäre dies ungleich schwerer.

1,6 Millionen Besucher allein in den Außenstellen des Bürgeramts belegen die überaus erfreuliche Akzeptanz der vor 10 Jahren begonnenen Verwaltungsreform und bestärken mich, den Weg der Bürgernähe und Kundenorientierung fortzusetzen. Bitte unterstützen Sie mich dabei weiterhin.

Freundliche Grüße

Beate Weber

Ihre Beate Weber

Heidelberg feiert 10 Jahre Bürgeramt



Blick in das Bürgeramt Mitte. Vor zehn Jahren begann die Ära der Bürgerämter, die freundlichen Service in angenehmer Atmosphäre in die Stadtteile brachten.

Die Stadt Heidelberg feiert in diesem Jahr ein besonderes Jubiläum: zehn Jahre Bürgeramt. Was im März 1992 mit der Eröffnung des Bürgeramtes Emmertsgrund begann, hat sich bis heute zu einer beispiellosen Erfolgsgeschichte ausgeweitet. Die kompakten, freundlichen Servicecenter gehören heute zum Stadtteil wie die Bäckerei oder der Metzger.

Bei ihrem Amtsantritt im Jahre 1990 hatte Oberbürgermeisterin Beate Weber mehr Bürgernähe versprochen und umgehend eine Verwaltungsreform in Gang gesetzt. Herzstück dieser Verwaltungsreform sind die Bürgerämter. Sie sind konzipiert als kleine freundliche Rathäuser vor Ort, in denen nichts mehr an die etwas verstaubte Amtsstube früherer Zeiten erinnert. Hier sind städtische Dienstleistungen aus einer Hand zu haben. Das spart Zeit, lange Wege und schont die Nerven. Und es hat auch positive Auswirkungen auf die Umwelt: Nach Berechnungen des städtischen Umweltamtes werden jährlich 138 Tonnen CO₂-Emissionen vermieden, weil die dezentrale Stadtverwaltung bequem zu Fuß oder mit dem Fahrrad zu erreichen ist: Viele Autofahrten entfallen.

Zufriedene Kunden

Viele Bürgerinnen und Bürger nutzen inzwischen den Rundum-Service vor

Ort. Und sie sind mehr als zufrieden mit den Leistungen, wie auch wieder eine aktuelle Umfrage aus dem Jahr 2001 bestätigt: 72 Prozent der Befragten sind mit den Leistungen des Bürgeramts „sehr zufrieden“, 27 Prozent „zufrieden“.

Als die Stadt am 1. Januar 1992 mit dem „Unternehmen Bürgeramt“ begann, gab es keinerlei Erfahrungswerte aus anderen Städten. Die Stadtverwaltung betrat gleichsam Neuland und der zuständige Amtsleiter Rudi Lerche startete das Pilotprojekt zunächst mit drei Bürgerämtern und einem Team von sieben Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in den Stadtteilen Emmertsgrund, Boxberg und Ziegelhausen. Langfristiges Ziel war, in jedem Stadtteil ein Bürgeramt einzurichten. Denn, so lautete die Devise, die Verwaltung soll sich auf ihre Bürger zu bewegen, nicht umgekehrt. Die Akzeptanz war gleich zu Beginn so erfolgversprechend, dass bis 1995 flächendeckend für alle Stadtteile Bürgerämter eingerichtet wurden. Mit einem Fest feierte nun das Bürgeramt Ziegelhausen den zehnjährigen Geburtstag. Auch in den anderen Stadtteilen sind in den nächsten Jahren Geburtstagsfeste zum Jubiläum geplant.

Schon bald berichteten lokale und überregionale Medien ausführlich über das Heidelberger Modell, was zu großem Interesse anderer Städte und

Landkreise führte. Mehr als 150 Delegationen aus dem In- und Ausland kamen in den vergangenen zehn Jahren nach Heidelberg, um sich über das Pilotprojekt zu informieren.

300.000 Kundenkontakte jährlich

Die Bilanz des Bürgeramts ist beeindruckend: über 300 000 Kundenkontakte werden jährlich in allen Einrichtungen gezählt. Viele Bürger/innen kommen mehrmals, ob zu einem Beratungsgespräch oder zum Abholen von Formularen. Oberbürgermeisterin Beate Weber hält regelmäßig Sprechstunden in den Bürgerämtern ab, in denen Bürgerinnen und Bürger der jeweiligen Stadtteile ihre Anliegen persönlich vortragen können.

Die Bürgerämter bieten eine Vielzahl von Dienstleistungen (siehe Seite 4) an, so dass sich die Stadtteilbewohner nur noch sehr selten auf den Weg zum zentralen Rathaus machen müssen. Die Statistik des Jahres 2001 sagt aus, dass über 24 Prozent der Besucheranliegen die Ausstellung oder Verlängerung von Pässen und Ausweisen betreffen und knapp 14 Prozent An-, Ab- und Ummeldungen des Wohnsitzes. In 14 Prozent der Fälle ging es um das Abfallrecht und in weiteren knapp acht Prozent um die Kfz-Zulassung beziehungsweise Abmeldung.

Bei den Öffnungszeiten haben die Bürgerämter ebenfalls neue Maßstäbe gesetzt. Sie sind durchgehend – auch über Mittag – geöffnet und bieten jeweils einen „langen Sprechtag“ an. Freitags kann man in fast allen Bürgerämtern bis 16 Uhr Dienstleistungen der Verwaltung in Anspruch nehmen. Übrigens können die Bürger alle Bürgerämter im Stadtgebiet aufsuchen und sind nicht an das Bürgeramt in ihrem Stadtteil gebunden. Am Wochenende und an Feiertagen ist eine Notrufnummer geschaltet, über die man in dringenden Ausnahmefällen einen vorläufigen Reisepass ausgestellt bekommt.

Bürgeramt online

Um den Bürgerinnen und Bürgern noch mehr Zeit und Wege zu ersparen, bietet das Bürgeramt seinen Service auch online an. Bereits heute können Informationen und Vordrucke übers Internet abgerufen und sogar Melderegisterauskünfte eingeholt werden. Besonders begehrt ist die Reservierung von Kfz-Kennzeichen. Anträge auf Pässe und Ausweise werden in Kürze digital zur Bundesdruckerei nach Berlin gesandt. Sobald der Gesetzgeber die Voraussetzungen für eine digitale Signatur geschaffen hat, werden noch mehr Verwaltungsleistungen vom heimischen Computer aus abgerufen werden können.

Aber keine Sorge: Bei aller Technik und Fortschrittlichkeit bleibt die persönliche Service durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bürgerämter – insbesondere für die ältere Generation schwer ersetzbar – selbstverständlich erhalten.

Eröffnung der Bürgerämter

Emmertsgrund:	28. März 1992
Boxberg:	4. April 1992
Ziegelhausen:	11. April 1992
Pfaffengrund:	28. November 1992
Handschuhsheim:	13. März 1993
Wieblingen:	15. Mai 1993
Neuenheim:	7. Mai 1994
Kirchheim:	1. Oktober 1994
Rohrbach:	29. April 1995
Altstadt:	26. Juli 1995
Bürgeramt Mitte in Bergheim:	16. Oktober 1995

10 Jahre Bürgeramt: die Erfolgsgeschichte

Mit ihrem Amtsantritt im Jahre 1990 hatte Oberbürgermeisterin Beate Weber unter anderem mehr Bürgernähe versprochen und damit eine Verwaltungsreform in Gang gesetzt, die beispielhaft für zahlreiche andere Städte und Kommunen wurde. Es galt, ein über Jahrzehnte gewachsenes Verwaltungsgefüge mit vielen fachlichen Zuständigkeiten so umzugestalten, dass sich Bürgerinnen und Bürger besser zu recht finden konnten.

Bürgernähe im doppelten Sinn

Wer früher in Heidelberg zuzog, seine Familie, ein Kraftfahrzeug oder den vierbeinigen Liebling anmelden wollte und weitere Verwaltungsleistungen beehrte, musste mehrere Ämter an verschiedenen Stellen der Stadt aufsuchen. Diese Behörden-Rallye sollte ein Ende haben, meinte Beate Weber und machte sich zusammen mit ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern auf die Suche nach neuen Wegen. „Ziel war es, die doppelte Bedeutung des Begriffs Bürgernähe Wirklichkeit werden zu lassen. Wir mussten also zum einen die Verwaltung zurück in die Stadtteile,



Mit der Dezentralisierung der Verwaltung erhielten die alten Rathäuser in den Stadtteilen wieder Amtswürden: In Kirchheim und Rohrbach...

in die Nähe der Bürgerinnen und Bürger bringen und zum anderen durch partnerschaftlichen und freundlichen Service das Klima zwischen ihnen und der Verwaltung verbessern“, beschreibt der Leiter des Bürgeramts, Rudi Lerche, die Aufgabe.

Organisatorische Voraussetzungen

Das städtische Personal- und Organisationsamt stellte für diese neuen Wege die Weichen mit einer Organisationsstruktur, die vorsah, dass in



einem Bürgeramt möglichst viele Verwaltungsleistungen gebündelt werden konnten. Mit dem 1. Januar 1992 begann dieses risikoreiche Unterfangen. Damals gab es noch keine Erfahrungswerte, ob sich relativ

komplizierte und mit vielen Vorschriften versehene Spezialgebiete kombinieren lassen. Aus Spezialisten sollten Generalisten werden.

Der mit dieser Aufgabe betraute Amtsleiter Rudi Lerche startete diesen Versuch mit zunächst drei Bürgerämtern in den Stadtteilen Em-

beiterinnen und Mitarbeitern Verwaltungsdienste anbietet. Die Akzeptanz in den ersten drei Stadtteilen war zu Beginn des Jahres 1992 so erfolgversprechend, dass bis zum Herbst 1995 insgesamt elf Bürgerämter eingerichtet werden konnten, Heidelberg also flächendeckend mit Verwaltungsstellen versorgt war.

Vorbild Heidelberg

Die Medien bekamen bald Wind von der innovativen Heidelberger Verwaltung. „Die Zeit“, „Focus“, viele Fachzeitschriften und Tageszeitungen sowie Rundfunk und Fernsehen berichteten und erzeugten natürlich eine enorme Nachfrage anderer Städte, Kommunen und Landkreise nach den Heidelberger Verwaltungsreformen.

In diesen zehn Jahren kamen über 150 Delegationen aus dem In- und Ausland nach Heidelberg, um die Erfahrungen zu nutzen und umzusetzen. Die Hochschule für Verwaltungswissenschaften Speyer verlieh der Stadt Heidelberg sogar in Anerkennung besonders herausragender Verdienste um die Modernisierung der Verwaltung den Speyerer Sonderpreis 1994 anlässlich eines Wettbewerbs, an dem sich auch viele andere Städte beteiligt hatten.

„Service aus einer Hand“ Interview mit Bürgeramtsleiter Rudi Lerche

1,6 Millionen Kundenkontakte hatten die Bürgerämter seit der Öffnung des ersten auf dem Emmerstgrund im März 1992. Haben Sie mit diesem Erfolg gerechnet?

Lerche:

Gerechnet nicht, aber erhofft. Die Hoffnung ging in Erfüllung aus mehreren Gründen. Oberbürgermeisterin Weber hat ein Pilotprojekt auf den Weg gegeben und uns dabei freie Hand gelassen. Wir mussten ja neue Wege für einen verbesserten Bürgerservice suchen und sehr viel experimentieren. Dies bringt eine hohe Verantwortung mit sich, aber auch Selbstwertgefühl und Motivation, die ich an meine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weitergegeben habe. Ohne eine engagierte, kreative und auch kritische Mitarbeiterschaft wäre der Erfolg nicht möglich gewesen.



Was unterscheidet ein Bürgeramt von einer traditionellen Behörde?

Lerche: Die ganze Atmosphäre. Das beginnt mit einer freundlichen Raumgestaltung und Büros, in denen Teams arbeiten. Ganz wichtig aber ist der Service aus einer Hand. Während es in einer traditionellen Behörde Spezialisten für bestimmte Sachgebiete gibt, habe ich meine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu Generalisten herangebildet, die viele Verwaltungsleistungen anbieten können.

Dann unterscheidet uns auch der Sprachgebrauch. Das Bürgeramt ist zu einem Dienstleistungsunternehmen und der Bürger zu einem Kunden geworden, um dessen Wohl man sich bemüht. Die Kundenzufriedenheit und die Mitarbeiterzufriedenheit müssen sich aber die Waage halten.

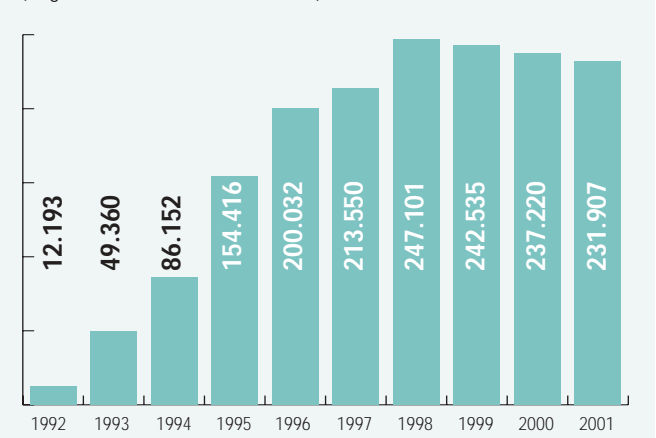
Ist diese dezentrale, bürgernahe Form der Verwaltung Standard in Deutschland?

Lerche: Noch nicht überall. Viele Städte und auch kleinere Gemeinden haben sich bei der Einrichtung der Bürgerämter an den Heidelberger Erfahrungen orientiert. Seit 1992 waren mehr als 150 teilweise auch sehr hochrangige Delegationen bei uns, um sich Wissen zu holen und umzusetzen. Daher weiß ich auch, dass Bürgerämter oder Bürgerbüros überall dort funktionieren, wo die Verwaltungschefs, die Mitarbeiter und der Personalrat an einem Strang ziehen. Wenn der Bürgermeister einen verbesserten Bürgerservice ablehnt oder sogar der Gemeinderat dagegen ist, werden Reformen nicht durchgeführt werden können.

Wie kann man den Service der Bürgerämter in Zukunft noch verbessern?

Lerche: Wir befinden uns wie auch die Dienstleistungsunternehmen in der freien Wirtschaft in einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess. Nichts ist so gut, um nicht noch besser zu werden. Verbessern lässt sich vieles, wenn es die Gesetze zulassen.

Besuchertrend 1992 – 2001 in den Außenstellen der Bürgerämter (insgesamt rund 1.674.466 Personen)



Wir haben auch schon Vorschläge bei neuen Gesetzentwürfen gemacht und mit unseren Experimenten in Heidelberg sicherlich auch dazu beigetragen, dass der Gesetzgeber Baden-Württemberg eine sogenannte Experimentierklausel geschaffen hat, um uns abzusichern, denn wir sind ja rechtlich immer noch eine Behörde, die im hoheitlichen Bereich tätig wird. Man kann auch Arbeitsabläufe verbessern und dazu brauchen wir auch die Rückkoppelung zu unseren Kunden. Seit 1992 haben wir vier Kundenbefragungen durchgeführt mit überwiegend positiven Ergebnissen.

Mit dem sogenannten Electronic-Government stehen wir erst am Anfang einer Entwicklung. Darunter versteht man Verwaltungsleistungen, die über das Internet abgerufen werden können. Nicht durch die EDV ersetzbar sind aber die persönlichen Kontakte, die Beratungen und Dienstleistungen gerade für die älteren Mitbürgerinnen und Mitbürger. Verbessern müssen wir auch die räumlichen Verhältnisse in einigen Bürgerämtern, so wie jetzt in Ziegelhausen. Das wird unsere Hauptaufgabe in den nächsten Jahren sein zum Wohle der Bürgerinnen und Bürger unserer Stadt Heidelberg.

10 Jahre Bürgeramt: die Bausteine des Erfolgs

Nach 10 Jahren Bürgeramt kann man feststellen, dass eine neue Ära in der Verwaltungsgeschichte der Stadt angebrochen ist. Nicht nur, dass die Bewohner der Stadtteile in ihrem Selbstwertgefühl gestärkt wurde, es entstand auch eine andere Atmosphäre des miteinander Umgehens von Bürgern und Behördenmitarbeitern.

Kundenorientierung

Kundenorientierung in einem Dienstleistungsunternehmen Stadt! – völlig neue Bezeichnungen, mit der die Behördenatmosphäre alter Art auch verbal ebenso beseitigt wurde wie die altgewohnten Amtsstuben. Nach modernsten Gesichtspunkten eingerichtete Bürgerämter in den Rathäusern der ehemals selbständigen Gemeinden und heutigen Stadtteile ließen plötzlich einen ganz anderen Stil aufkommen. Der Kunde steht nicht mehr am Schalter, sondern sitzt dem Bürgeramtsmitarbeiter in Augenhöhe gegenüber und erhält innerhalb weniger Minuten viele Verwaltungsleistungen (siehe Seite 4), für die er zuvor Stunden, wenn nicht sogar Tage, gebraucht hätte.

Eine der ganz wesentlichen Entscheidungen, die einvernehmlich mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern getroffen wurden, war die deutliche Erweiterung der Öffnungszeiten. Die Bürgerämter haben auch mittags durchgehend geöffnet. Für Berufstätige stehen die Freitag Nachmittage zur Verfügung



... und in Ziegelhausen und Wieblingen befinden sich heute in den für diese Aufgabe modernisierten Gebäuden die Bürgerämter.

und ein langer Behördensprechtag. Die Öffnungszeiten sind in den einzelnen Bürgerämtern so gelegt, dass sich der Kunde diejenigen Sprechzeiten aussuchen kann, die für ihn am günstigsten sind, denn man kann jedes Bürgeramt aufsuchen.

Schaufenster der Stadt

Die hohe Kundenfrequenz bietet die Chance auch für die anderen Fachämter, das Bürgeramt bei Sonderaktionen einzuschalten oder die Räume für Sprechstunden, die Auslage von Plänen und dergleichen zu nutzen. Oberbürgermeisterin Beate Weber geht mit gutem Beispiel voran und bietet in jedem Bürgeramt regelmäßig Sprechstunden für die Bürgerinnen und Bürger an.

Sonderaufgaben

Von den zahlreichen dezentralisierten Aufgaben bleiben einige ganz wenige



Spezialgebiete, die nicht auf die Außenstellen übertragen werden können. Wo aber die Möglichkeit besteht, den Kunden die Wege zu diesen Zentralstellen abzunehmen, wird davon Gebrauch gemacht. So können beispielsweise in jeder Außenstelle Anträge auf Briefwahl gestellt, Kartenführerscheine und Internationale Führerscheine beantragt werden. Zu den Höhepunkten der Dezentralisation gehören Zulassung beziehungsweise Stilllegung von Kraftfahrzeugen und viele andere Maßnahmen des Kfz-Rechts bis hin zum Verkauf von Zulassungsschildern in den Außenstellen des Bürgeramts.

Umweltschutz

Diese Bürgernähe rechnet sich auch ganz konkret in eingesparten Wegen, vermiedenen Fahrten mit Kraftfahrzeugen und dem damit entfallenden Parksuchverkehr. Nach den Berechnungen des städtischen Umweltamtes werden jähr-



lich 138 Tonnen CO₂-Emissionen vermieden.

Zum gleichen Ergebnis kam ein Diplomand des Geographischen Instituts der Universität Heidelberg, der bereits im Jahre 1996 herausgefunden hatte, dass jährlich 762.223 Kilometer weniger an Wegen zurückgelegt werden als vor der dezentralen Einrichtung der Bürgerämter. Da der größte Teil dieser Strecke vorher mit dem Auto oder mit dem Öffentlichen Nahverkehr zurück gelegt wurde, hat diese Einsparung natürlich positive Auswirkungen auf die Umwelt.

Handy-Notdienst

Wie kundenorientiert das Bürgeramt arbeitet, lässt sich auch an dem als Pilotprojekt eingeführten Notdienst am Wochenende und an Feiertagen ableiten, der über eine im Internet veröffentlichte Handy-Notrufnummer angeboten wird. Auf diese Weise kann in Ausnahmefällen ein vorläufiger Reisepass ausgestellt werden, wenn eine unvorhergesehene Reise angetreten werden muss und kein gültiger Pass vorhanden ist. Erfreulich ist, dass in allen diesen Fällen (etwa 5-10 Vorgänge jährlich) ein Bedürfnis nachgewiesen werden konnte, also kein Missbrauch festzustellen war.

Die Erfolgsbilanz

Der Erfolg lässt sich auch messen: Waren die Außenstellen anfangs auf eine Besucherfrequenz von jährlich 120.000 Personen ausgelegt, wurde schon in wenigen Jahren die Zahl 200.000 weit überschritten und in Wahljahren sogar über 240.000 Besucher gezählt. Die Gesamtsumme aller Kundenkontakte der letzten zehn Jahre beträgt demnach in den Außenstellen 1.674.466, obgleich alle elf Bürgerämter erst Ende 1995 eingerichtet waren (siehe auch Schaubild Seite 2).

Die Jahresbilanz 2001 belegt, dass alle Kundenkontakte in den Außenstellen und im Bürgeramt Mitte einschließlich der Sonder- und Händler-schalter die Zahl 300.000 jährlich erreicht und sogar überschreitet. Da Heidelberg rund 140.000 Einwohner hat, liegt es auf der Hand, dass viele Kunden öfter vorsprechen.

Große Kundenzufriedenheit

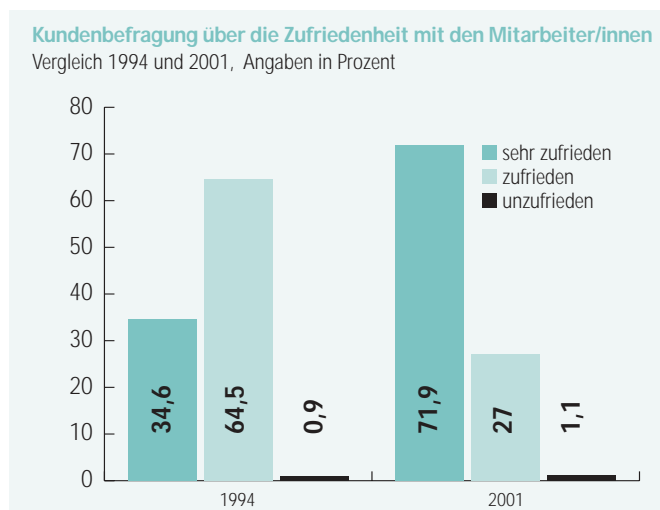
Es war schon immer ein besonderes Anliegen der Leitung des Bürgeramts herauszufinden, wie die Bürgerinnen und Bürger die Leistungen dieses neuen Amtes bewerten.

Bis heute wurden daher insgesamt vier Kundenbefragungen von externen Fachleuten durchgeführt. Die letzte Befragung fand in drei Blöcken zwischen September 2001 und Februar 2002 statt. Das Ergebnis wurde mit Befragungen aus den Jahren 1994, 1995 und 1996 verglichen und festgestellt, ob die Leistungen des Bürgeramts nach zehn Jahren besser, schlechter oder gleich beurteilt werden.

Auf dem Prüfstand standen nicht nur die Fachlichkeit und Richtigkeit

der Verwaltungsmaßnahmen, sondern auch die räumliche Atmosphäre, die Fülle des Angebots und vor allem auch die Kompetenz und

Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Selbstverständlich gibt es auch einige wenige kritische Stimmen. So gaben bei



einer der Befragungen nur 2,32 Prozent der Kunden an, die Mitarbeiter seien zu wenig kundenfreundlich. Die gleiche Zahl der Kunden, es könnten also die gleichen Personen gewesen sein, erklärten sich mit der Bearbeitungsdauer ihrer Anliegen nicht einverstanden. Man hat also möglicherweise die zeitliche Inanspruchnahme des vorgetragenen Anliegens gleichgesetzt mit Kundenunfreundlichkeit ohne zu berücksichtigen, dass zahlreiche Verwaltungsleistungen nach sehr umfangreichen und zeitintensiven Vorgaben des Gesetzgebers durchgeführt werden müssen.

Gratulationsdienst

Mit zu den angenehmsten Aufgaben des Bürgeramts gehört die Organisation des Gratulationsdienstes für die Oberbürgermeisterin und die Dezernenten. Die Stadt Heidelberg ehrt nämlich Jubilare und

gratuliert zu hohen Geburtstagen. Allein im Jahre 2001 standen 2.099 Ehrungen an, darunter 13 Eiserne Hochzeiten, 42 Diamantene und 252 Goldene Hochzeiten sowie 20 Geburtstage über 100. Viele Dankeschreiben an Oberbürgermeisterin Beate Weber belegen, wie geschätzt solche persönlichen Dienste sind.

Noch mehr Service

Das ständige Bemühen der Stadtverwaltung um eine bessere Kundenorientierung wird durch zahlreiche andere Projekte deutlich. So bietet das Technische Bürgeramt viele Leistungen aus den Bereichen Planen, Bauen, Umwelt an einem Ort an. Weitere Beispiele für mehr Service sind das Beschwerdemanagement oder die zu einem modernen Bürgerservice weiter entwickelte Telefonzentrale.

Stimmen zum Bürgeramt

Wie beurteilen Sie den Verwaltungsservice vor Ort, fragte Eberhard Neudert-Becker in der Altstadt und Ziegelhausen Kunden der Bürgerämter.



Günter Sorg, 65 Jahre, Rentner, wollte eine Fernmeldeauskunft von Eisenach haben, doch die gibt es nicht im Bürgeramt: „Ich war schon drei, vier Mal im Bürgeramt. Der Service ist super. Gut finde ich auch, dass man für Behördengänge nicht mehr nach Heidelberg ins Zentrum zu fahren braucht.“

Eva Schumann ist 20 Jahre alt und macht gerade ihr Freiwilliges Soziales Jahr in einer Kindertagesstätte in Neuenheim. Sie



wollte einen neuen Personalausweis beantragen: „Acht bis zehn Mal war ich schon in einem Bürgeramt. Hier in Ziegelhausen geht es sehr schnell“, sagt sie, bemängelt aber auch, dass sie in einem anderen Bürgeramt schon sehr lange hat warten müssen.



Der 28-jährige **Uwe Woller** studiert Jura in Heidelberg: „Ich war hier, um mich umzumelden, das war in Ordnung, es gab keine Probleme.“ In Heppenheim, wo er früher gelebt hat, gibt es diese dezentralen Verwaltungseinrichtungen nicht, erzählt er.

Katrin Selbert lebt seit 1988 in Ziegelhausen. Die Hausfrau wollte den Gewerbebetrieb ihres Mannes im Bürgeramt abmelden: „Vor kurzem habe ich einen Ausweis neu beantragt, das ging alles wunderbar über die Bühne und ich bin froh, dass wir in Ziegelhausen dieses Bürgeramt haben.“



Ibtisam Amara ist 18 Jahre und kam von Göttingen nach Heidelberg, um hier Jura zu studieren: „Ich brauchte eine Bescheinigung, dass ich wählbar bin für den nächsten Bundestag. Ich war bisher drei Mal im Bürgeramt und habe den Service als unkompliziert und flott erlebt.“

Stadtverwaltung bürgernah



Unsere Leistungen

Meldeangelegenheiten:

- An- und Abmeldungen
- Ummeldungen innerhalb Heidelbergs
- Melde- und Aufenthaltsbescheinigungen
- Auskünfte aus dem Einwohnermelderegister

- Lohnsteuerkarten
- Führungszeugnisse
- Beglaubigungen von Abschriften und Fotokopien

- Beglaubigung von Unterschriften
- Verpflichtungserklärungen

Pässe und Ausweise:

- Reisepässe, Personalausweise, Kinderausweise
- vorläufige Pässe und Personalausweise
- Heidelberg-Pässe
- Landesfamilienpässe
- Aushändigung und Verlängerung von Schwerbehindertenausweisen

Kfz-Angelegenheiten:

- Zulassung, Stilllegung, Wiederzulassung, Umschreibung von Kraftfahrzeugen, Änderung der Kfz-Papiere
- Bewohnerparkausweise
- Fahr- und Parkberechtigungen für den Fußgängerbereich Altstadt¹
- Führerscheintausch
- Internationale Führerscheine

Sonstiges:

- Wohnberechtigungsbescheinigungen
- Rundfunk- und Fernsehgebührenbefreiung
- Einzahlung von Steuern, Gebühren und Abgaben
- Einzahlung von Bußgeldern
- Verkauf von Banderolen für die Müllabfuhr
- Ausgabe von gelben Müllsäcken und Sperrmüllkarten
- Bestellung standesamtlicher Urkunden²
- Entgegennahme von Fundsachen
- Ausgabe von Briefwahlunterlagen
- Vereinbarung von Terminen mit anderen Fachämtern
- Weiterleitung von Anregungen und Beschwerden
- Durchführung der Sprechstunden der Oberbürgermeisterin
- Verkauf von Frauennachttaxischeinen
- Ausgabe/ Verkauf von Broschüren/ Informationsmaterial der Stadt Heidelberg und anderer Behörden

Entgegennahme von Anträgen:

- Sozialhilfe²
- Wohngeld²
- Bundes- und Landeserziehungsgeld
- Karte ab 60 für den ÖPNV

¹ nur Bürgeramt Altstadt

² nicht im Bürgeramt Altstadt

Ausblick

Die Bilanz des ersten Jahrzehnts Bürgeramt ermutigt die Stadtverwaltung dazu, den begonnenen Weg weiter zu gehen und an einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess gemeinsam mit den Kunden zu arbeiten. Vor allem die EDV bietet immer mehr technische Hilfen. So können beispielsweise schon heute Informationen und Vordrucke über das Internet abgerufen oder sogar Melderegisterauskünfte eingeholt werden. Besonders begehrt ist die Reservierung von Kfz-Wunschkennzeichen über das Internet.

Die Digitaltechnik wird in Kürze ermöglichen, dass Anträge auf Pässe und Ausweise nicht mehr in Papierform zur Bundesdruckerei nach Berlin gesandt werden müssen. Sobald der Gesetzgeber die Voraussetzungen für eine digitale Signatur geschaffen hat, werden in zunehmendem Maße Verwaltungsleistungen vom Heim-PC aus abgerufen werden können.

Für viele Bürgerinnen und Bürger – insbesondere für die ältere Generation – bleibt aber der persönliche Service der Bürgerämter, die individuelle Note und die Chance auf einen fruchtbaren Dialog unersetzbar.

Impressum

Herausgeberin: Stadt Heidelberg, Amt für Öffentlichkeitsarbeit

Redaktion: Rudi Lerche, Andrea Höhn, Eberhard Neudert-Becker

Fotos: Rothe (5), Pfeifer (1)

Gestaltung: Struve & Partner, Atelier für Grafik-Design, Layout: Angel Ponz

Weitere Informationen bei: Stadt Heidelberg, Telefon 58-1200/01 Sonderbeilage im STADTBLATT, Ausgabe 19. Juni 2002

Öffnungszeiten der Bürgerämter

Altstadt

Rathaus, Marktplatz 10, Tel. 58-1390/-92, Fax 581090, geöffnet Di, Mi, Fr 8.30-16.00 Uhr, Do 8.30-18.00 Uhr

Boxberg

Am Waldrand 21, Tel. 382889, Fax 385537, geöffnet Di 8.30-18.00 Uhr, Do 8.30-16.00 Uhr

Emmertgrund

Forum 1, Bürgerhaus Emmertgrund, Tel. 356312/13, Fax 385430, geöffnet Mi 8.30-18 Uhr, Fr 8.30-16 Uhr

Handschuhsheim

Mühlthalstraße 2, Tel. 409065, Fax 473011, geöffnet Di, Mi, Fr 8.30-16.00 Uhr, Do 8.30-18.00 Uhr

Kirchheim

Schwetzingen Straße 20, Tel. 781088, Fax 780441, geöffnet Di, Mi, Fr 8.30-16.00 Uhr, Do 8.30-18.00 Uhr

Mitte

(Bergheim, Weststadt, Südstadt)
Bergheimer Straße 69, Tel. 58-4798, 58-4797, Fax 584915, geöffnet Mo, Fr 8.00-12.00 Uhr, Di, Do 8.00-16.00 Uhr*, Mi 8.00-17.30 Uhr

*Annahmeschluss für Kfz-Zulassung um 15.30 Uhr!

Neuenheim

Lutherstraße 18, Tel. 471709, Fax 410287, geöffnet Di 8.30-18.00 Uhr, Mi, Do, Fr 8.30-16.00 Uhr

Pfaffengrund

Sperberweg 24, Tel. 775081, 775165, Fax 775267, geöffnet Di 8.30-18.00 Uhr, Mi, Do, Fr 8.30-16.00 Uhr

Rohrbach

Rathausstraße 43, Tel. 315129, Fax 332793, geöffnet Di 8.30-18.00 Uhr, Mi, Do, Fr 8.30-16.00 Uhr

Wieblingen

Mannheimer Straße 259, Tel. 833437, Fax 833336, geöffnet Di, Mi, Fr 8.30-16.00 Uhr, Do 8.30-18.00 Uhr

Ziegelhausen

Kleingemünder Straße 18, Tel. 800161, 80 20 46, Fax 804499, geöffnet Di, Mi, Fr 8.30-16.00 Uhr, Do 8.30-18.00 Uhr

Technisches Bürgeramt

Prinz Carl, Kornmarkt 1, Tel. 58-2525, geöffnet Mo, Fr 8-12 Uhr, Di, Mi 8-16 Uhr, Do 8-17.30 Uhr

Ein Wunsch an die Kunden

Wartezeiten zu ganz bestimmten Zeiten ließen sich vermeiden, wenn die Kunden, wie die Statistik eindeutig belegt, nicht erst in der Zeit zwischen 11 und 12 Uhr in den Bürgerämtern vorsprächen, sondern schon die frühen Morgenstunden oder auch den Nachmittag nutzen würden.