

# Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort</b>	<b>7</b>
<b>1. Einleitung</b>	<b>9</b>
<b>Von der kommunalen Meldestelle zum modernen Bürgeramt</b>	
<b>2. Orientierung auf den Bürger</b>	<b>10</b>
2.1. Das Grundprinzip: Eine/r für Alles	12
2.2. Alles an seinem Platz: Vom Empfang bis zur Kinderkrabbelecke (innenarchitektonische Anforderungen an das Bürgeramt)	16
2.3. Alles zu meiner Zeit: Terminvereinbarungen im Bürgeramt (Publikationssteuerung, organisatorische Aspekte, Personal- Einsatz, SMS-Dienste)	21
2.4. Alles bei mir: Das mobile Bürgeramt Erfahrungen und Überlegungen bei der Stadt Dortmund	27
2.5. Alles per Telefon: Call Center und D 115	30
2.6. Alles per Mausclick: Das virtuelle Bürgeramt	34
2.7. Alles neu: Der 1. Behördenkontakt am neuen Wohnort	39
2.8. Ein Besuch reicht: Ausweise per Fahrradkurier	41
2.9. Die Idee eines barrierefreien Serviceschalters im Kundenverkehr	41
<b>3. Die Dienstleister: Das Personal im Bürgeramt</b>	<b>49</b>
3.1. Personaleinsatz im Bürgeramt Der Hallesche Weg vom Meldesachbearbeiter zum Bürgerberater	49
3.2. Qualifizierung der Mitarbeiter im Bürgeramt	53
3.3. Psychische Belastungen und Gesundheitsförderung	64

<b>4. Rahmenbedingungen im Bürgeramt</b>	<b>72</b>
4.1. Wege aus dem Finanzdilemma: Optimierung der Geschäftsprozesse	72
4.2. Monitoring und Qualitätsmanagement – wesentliche Elemente für den nachhaltigen Erfolg als Dienstleister	76
4.3. Sicherheit für die MitarbeiterInnen in den Bürgerämtern	80
<b>5. Anhang</b>	<b>85</b>
Kapitel 2.1. Das Grundprinzip: Eine/r für Alles	
Anlage 1	85
Anlage 2	88
Kapitel 2.2. Alles an seinem Platz: Vom Empfang bis zur Kinderspielecke	
Anlage 1	89
Anlage 2	90
Anlage 3	91
Kapitel 2.6. Alles per Mausklick: Das virtuelle Bürgeramt	
Anlage	92
Kapitel 2.7. Alles neu: Der 1. Behördenkontakt am neuen Wohnort	
Anlage 1	97
Anlage 2	98
Anlage 3	100
Anlage 4	101
Kapitel 3.1. Personaleinsatz im Bürgeramt - Der Hallesche Weg vom Mel-desachbearbeiter zum Bürgerberater	
Anlage 1	102
Anlage 2	103
Anlage 3 a	105
Anlage 3 b	109
Anlage 4	113
Anlage 5	114
Kapitel 3.2. Qualifizierung der Mitarbeiter im Bürgeramt	
Anlage 1	116
Anlage 2	117
Anlage 3	118

<b>Kapitel 3.3. Psychische Belastungen und Gesundheitsförderung</b>	
Anlage 1	119
Anlage 2	121
Anlage 3	122
Anlage 4	125
Anlage 5	126
<b>Kapitel 4.3. Sicherheit für die MitarbeiterInnen in den Bürgerämtern</b>	
Anlage 1	127
Anlage 2	133
Anlage 3	135
Anlage 4	137
Anlage 5	142
Anlage 6	143
Anlage 7	146
Anlage 8	147
Anlage 9	148
Anlage 10	152
Anlage 11	153
Anlage 12	156
Anlage 13	159
Anlage 14	161
Anlage 15	163
<b>6. Die Autoren</b>	<b>165</b>