

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	7
1. Einleitung	9
Von der kommunalen Meldestelle zum modernen Bürgeramt	
2. Orientierung auf den Bürger	10
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
3. Die Dienstleister: Das Personal im Bürgeramt	49
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

4. Rahmenbedingungen im Bürgeramt	72
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
5. Anhang	85
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

Kapitel 3.3. Psychische Belastungen und Gesundheitsförderung	
Anlage 1	119
Anlage 2	121
Anlage 3	122
Anlage 4	125
Anlage 5	126
Kapitel 4.3. Sicherheit für die MitarbeiterInnen in den Bürgerämtern	
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
6. Die Autoren	165