

Reutlingen

25 Jahre Bürgeramt

[22.09.2022] Seit 25 Jahren fungiert das Reutlinger Bürgeramt als Schnittstelle zwischen Bürgern und Stadtverwaltung. Die Digitalisierung wird hier entschlossen vorangetrieben, was die internen Abläufe ebenso optimiert wie den Bürgerservice.

Auf sein 25-jähriges Bestehen kann das Bürgeramt der Stadt Reutlingen zurückblicken. Gegründet wurde es nach Angaben der baden-württembergischen Kommune mit dem Ziel, den Bürgern Verwaltungsservices aus einer Hand anzubieten. Im Januar 1997 sei es eingeführt und vier Monate später um eine Außenstelle in Orschel-Hagen erweitert worden. Rund 85.000 Ratsuchende mit bis zu 220.000 Anliegen empfangen die 41 Mitarbeitenden jährlich. Um dieser gewaltigen Nachfrage gerecht werden zu können, sei effizientes Arbeiten Grundvoraussetzung. Deshalb habe man die Digitalisierung hier in den zurückliegenden Jahren entschlossen vorangetrieben und eine Vielzahl an Neuerungen umgesetzt. Dazu zählen die Installation eines Self-Service-Terminals für Ausweisfotos, das bargeldlose Zahlen an den Schaltern, die Zustellung von Ausweisen mittels Fahrradkurier oder die Einrichtung des Online-Terminbuchungssystems auf der kommunalen Website.

Insbesondere die Möglichkeit, Termine online zu buchen, erfahre viele positive Rückmeldungen aus der Bürgerschaft, sagt Bürgeramtsleiter Gunther Knöll. Das System habe den Vorteil, dass Termine und Abläufe besser im Voraus geplant werden könnten, was sich nicht nur auf das Warten im Rathaus, sondern auch auf die Terminfindung auswirke. „Ein bis zwei Tage sind die durchschnittliche Wartezeit auf einen Termin“, sagt Knöll. Es gebe aber auch immer wieder tagesaktuell freie Termine, ergänzt seine Stellvertreterin Martina Krumrein. Trotz der vielen digitalen Abläufe soll aber der direkte Kontakt zwischen Mitarbeitenden und Bürgern nicht zu kurz kommen. „Wir richten uns stets nach dem Motto ‚zentral, bürgernah, persönlich‘“, fasst Knöll die Philosophie seines Amtes zusammen. Deshalb hätten nicht nur technische Errungenschaften den Behördengang für Reutlingerinnen und Reutlinger erleichtert. Alle Mitarbeitenden seien heute ganzheitliche Sachbearbeiter, die sich von der Ausstellung von Ausweisen, Bewohnerparkausweisen oder Beglaubigungen über Meldeangelegenheiten bis hin zur Hundesteuer um alle relevanten Anliegen kümmern.

Auch für die Zukunft stehen die Zeichen im Bürgeramt auf Fortschritt, kündigt die Stadt an. Die Digitalisierung bleibe dabei im Fokus. Zu den anstehenden Projekten von Amtsleiter Knöll und seinem Team zählt unter anderem die elektronische Anforderung von Personenstandsurkunden für andere Standesämter. Die Digitalisierung der seit 1958 angelegten Familienbücher und eine elektronische Terminvereinbarung beim Standesamt stehen ebenfalls auf der Agenda.

(ve)

Stichwörter: Panorama, Reutlingen, Bürgerservice, Termin-Management