



Dirk Behnsen



Martina Lang



Christel Müller



Ingrid Reich



Sabine Romwalter



Elke Schmitter



Dieter Steinheimer



Bianca Dean



Anni Deißler



Petra Eder



Heidi Huth



Kirsten Junggebürth



Roswitha Krentel



Die Mitarbeiter 1997



Die Mitarbeiter 2007

Nicht die Isenburger sollen von Amt zu Amt laufen, sondern die Akten.

Das war das Ziel des Bürgeramts bei der Eröffnung 1997.

Heute lässt sich sagen: Ziel erreicht.

Aber der Service wurde und wird stets weiter verfeinert – im Sinne der Kunden.

Jetzt feiert das Bürgeramt seinen zehnten Geburtstag mit einem Tag der offenen Tür.

Es gibt viel zu erzählen und einiges zu sehen

(Siehe Seite 14–16)

„Klasse, dass alles an einem Ort ist“

Ein Bericht von Murtaza Akbar – Fotos Alfred Harder

Saskia Zeller bringt es auf den Punkt: „Dass alles an einem Ort ist, finde ich genial.“ Personalausweise, Reisepässe, Meldebescheinigungen, Führungszeugnisse, Beglaubigungen, Anwohnerparkscheine, aber auch Fischereischeine, gelbe Säcke, Fundsachen und jede Menge Informationen zur Stadt sind nur einige von vielen Dingen, die im Neu-Isenburger Bürgeramt erhältlich sind. Saskia Zeller



Das Team des Bürgeramtes aus einer anderen Perspektive

hat den Service genutzt und strahlt mit ihrer Tochter jetzt um die Wette. „Meine Tochter hat ihren neuen Reisepass bekommen. Das hat alles super geklappt. Sie durfte sogar ihre Unterschrift hier noch üben.“

Ein Lob, das Petra Eder natürlich gerne hört. Sie gehört zum Team der ersten Stunde des Bürgeramtes, das im Spätsommer 1997 im neuen Alten Stadthaus in der Schulgasse 1 an der Frankfurter Straße eröffnet wurde und jetzt seinen zehnten Geburtstag feiert. Mittlerweile arbeiten 13 Verwaltungsexperten, elf Frauen und zwei Männer, im Dienste der Isenburger im schönen, lichtdurchfluteten Gebäude. Neben Petra Eder sind auch Dirk Behnsen, Elke Schmitter, Inge Reich, Sabine Romwalter und Anni Deißler von Beginn an

dabei. Genauso wie Christel Müller, die die Außenstelle in Zeppelinheim betreut. Roswitha Krentel kümmert sich in der Außenstelle am Dreiherrnsteinplatz um die Wünsche der Gravenbrucher. Vervollständigt wird das sympathische Team von Dieter Steinheimer, Heidi Huth, Kirsten Junggeburch, Bianca Dean und Martina Lang.



Die ehrenamtlichen Helfer des Bürgeramtes

Lass die Akten laufen

„Ich denke, es gibt kaum etwas, das wir in den vergangenen zehn Jahren nicht gefragt wurden“, erzählt Petra Eder mit einem Schmunzeln. Einen ganzen Ordner haben sie inzwischen mit Anekdoten gefüllt. Da wurde schon mal ein Gebiss abgegeben, das jemand auf der Straße gefunden hatte, oder eine Mutter fragte für die Hausaufgaben ihrer Tochter, ob Fleiß nach der neuen Rechtschreibung mit „ss“ oder „ß“ geschrieben wird. Wer mal genüsslich im Anekdotenordner blättern möchte, sollte sich folgenden Termin notieren: Samstag, 13. Oktober 2007. Dann veranstaltet das Neu-Isenburger Bürgeramt zu seinem Geburtstag von 9 bis 12 Uhr einen Tag der offenen Tür mit einem vielseitigen Programm (siehe Box „Tag der offenen Tür“). Auch Bürgermeister Oliver Quilling und Erster Stadtrat Herbert Hunkel werden dabei sein. Sie haben die zentrale Einrichtung mit ins Leben gerufen, „denn nicht die Bürger sollen von Amt zu Amt laufen, nein: die Akten müssen laufen“, sagen beide.

Das Team vom Bürgeramt hilft, wo es kann. Und den alteingesessenen und neuen Neu-Isenburgern gefällt's. „Ich habe mir heute meinen neuen Ausweis abgeholt. Der Service ist wirklich gut, alle sind sehr freundlich“, sagt Rentnerin Erika Probst und auch sie ergänzt: „Ich finde es sehr gut, dass

im Bürgeramt alles an einem Ort zu finden ist.“ Zudem gibt es seit wenigen Monaten einen neuen Eingangsbereich. Ein automatischer Haupteingang sorgt jetzt dafür, dass auch Eltern mit Kinderwagen, Rollstuhlfahrer oder Gehbehinderte mühelos ins Bürgeramt kommen. Um Menschen, die nicht mehr so gut zu Fuß sind, kümmert sich das Bürgeramt, beziehungsweise die ehrenamtlichen Helfer Karl-Heinz Krüger, Klaus Hamerschmied und Norbert Sahlfeld auch in anderer Weise.

Seit inzwischen mehr als fünf Jahren sind die „Außendienstler“ bei wichtigen Verwaltungsangelegenheiten im Einsatz und gehen mit den entsprechenden Formularen beispielsweise zu älteren Isenburgern ins Seniorenheim. „In Ausnahmefällen machen sie dort schon mal ein Foto für den neuen Per-

Für Rollstuhlfahrer und Behinderte ein automatischer Haupteingang



– 10 Jahre Neu-Isenburger Bürgeramt

sonalausweis“, sagt Bianca Dean, die im Jahre 2000 ihre Lehre zur Verwaltungsfachangestellten bei der Stadt Neu-Isenburg begann und seit 2002 im Bürgeramt arbeitet.

Mehr als 500 Besucher pro Woche

„Im Durchschnitt kommen pro Woche 500 bis 700 Isenburger mit ihren Anliegen zu uns“, sagt Petra Eder, die telefonischen Anfragen nicht mitgezählt. Viel Arbeit für das freundliche und kompetente Team. Doch wie bleiben sie bei all den Formalitäten auf dem aktuellen Stand? „Wir haben natürlich einiges an Erfahrung und können uns oft gegenseitig helfen. Bei speziellen Fragen schauen wir ins Internet, etwa beim Auswärtigen Amt, wenn es um Einreisebestimmungen in die USA geht. Da ändert sich häufig etwas“, erklärt Eder. Aber der Erfahrungsaustausch geht noch weiter. Regelmäßige Treffen mit Teams von anderen Bürgerämtern aus dem Kreis Offenbach gehören zum Weiterbildungsprogramm.

Ziel ist immer, den Isenburgern schnell und unbürokratisch zu helfen. „Oft erzählen uns die Menschen auch ihre Sorgen und Nöte. Dafür haben wir natürlich ein offenes Ohr. Wir sehen den Menschen und widmen uns ihm“, erzählt Bianca Dean. Wichtig ist es, den Wünschen der Bürger gerecht zu werden. Deshalb hat das Bürgeramt vor kurzem eine Fragebogenaktion gestartet, denn „die Meinung der Isenburger liegt uns am Herzen“, sagt Petra Eder und ruft alle auf, bei der Umfrage (siehe Fragebogen auf Seite 16) mitzumachen, „damit wir unseren Service weiter verbessern können“.

Neue Neu-Isenburger erhalten zum Beispiel als Service einen kompletten Ordner mit Stadt- und Busplan, der Geschichte Neu-Isenburgs und einiges mehr. Ab November soll es zudem Stadtrundfahrten geben, für neue und natürlich auch alteingesessene Neu-Isenburger, kostenfrei und selbstverständlich einschließlich den Stadtteilen Gravenbruch und Zepelinheim. Doch im Grunde ist der Service schon ziemlich umfassend. Das zeigt ein ganz besonderer Eintrag in einem Buch, in das Besucher ihre Kritik oder Anregungen schreiben können: „Vielen Dank für die schnelle unkomplizierte Hilfe. Sie haben alle meine mühsam und über lange Jahre aufgebauten Vorurteile gegenüber Ämtern und Behörden mit einem Wisch hinweggefegt. Wenn es einen Preis für das freundlichste Amt der Republik gäbe, würde ich das Bürgeramt Neu-Isenburg vorschlagen.“



Schon der Eingangsbereich des Bürgeramtes strahlt eine freundliche Atmosphäre aus

Anekdoten aus 10 Jahren Bürgeramt

Das wahre Leben schreibt die schönsten Geschichten. So ist es auch im Bürgeramt. Einige davon haben die Mitarbeiterinnen aufgeschrieben – in einem Anekdotenbuch, das am Tag der offenen Tür ausgelegt wird. Hier ein paar Kuriositäten aus den vergangenen zehn Jahren:

- Ein junge Frau möchte nach der Eheschließung einen neuen Reisepass und Personalausweis beantragen, weil sich ihr Name geändert hat. Eine Bürgeramts-Mitarbeiterin fragt sie, ob sie neue Bilder dabei hat. Ihre Gegenfrage: „Die von der Hochzeit?“
- Ein Mann weigert sich, einen Parkschein für die Tiefgarage Ludwigstraße zu verwenden: „Ich kann den doch nicht in mein Auto legen, wie sieht das denn aus? Ich habe eine Mercedes-S-Klasse.“
- Ein anderes Anliegen im Bürgeramt: „Guten Tag. Ich würde in diesem Hause gerne mit jemand sprechen, der mir jemand nennt, der mir beim Tapezieren hilft.“
- Ein junger Mann fragt, ob es eine Broschüre über die Rechte und Pflichten in der Ehe gibt.
- An einem Montagmorgen ruft ein Mann an, der wissen will, was ihn von Seiten des Finanzamts erwartet, wenn er eine Scheinehe eingeht.
- Eine Frage aus dem Jahr 2001: „Ich beabsichtige, in naher Zukunft mit meinem Bruder nach Erfurt zu fahren. Sie wissen, das ist die ehemalige DDR. Benötige ich dafür einen Reisepass?“

Tag der offenen Tür im Bürgeramt

Das Bürgeramt möchte seinen zehnten Geburtstag mit den Isenburgern feiern und veranstaltet dafür einen Tag der offenen Tür am Samstag, 13. Oktober, von 9.00 bis 12.00 Uhr. Dafür hat sich das Bürgeramtsteam einiges einfallen lassen. Zum Beispiel ein kniffliges Rätsel: Es gilt, eine große Menge Fundschlüssel in einem Glas zu schätzen. Die drei besten Schätzer erhalten für ihren Spürsinn einen Preis.

Ein Malwettbewerb für Kinder wurde bereits gestartet. Alle Kinder können Bilder rund um das Thema „Bürgeramt“ malen und an der Information mit Name und Alter abgeben. Alle Bilder werden am Tag der offenen Tür ausgestellt – und jeder, der mitmacht, erhält eine Kleinigkeit als Andenken.

Natürlich ist auch für Kaffee und Kuchen gesorgt. Das übernimmt Hans Daffner in der lichtdurchfluteten Galerie des Bürgeramts, das übrigens auch für alle „normalen“ Anfragen an diesem Tag geöffnet ist. Neben dem Anekdotenbuch, in dem zahlreiche amüsante Geschichten aus den vergangenen zehn Jahren zu lesen sind, liegt auch wieder ein Signierbuch aus – das Gleiche wie zur Eröffnung des Bürgeramts, in das die Isenburger gerne etwas Nettes reinschreiben können. Auch die Fragebögen können noch ausgefüllt werden, denn an diesem Tag endet die Umfrageaktion.

Der Service des Neu-Isenburger Bürgeramts

Sie erhalten:

- Personalausweise, Reisepässe, Kinderausweise
- Auskünfte aus dem Melderegister
- Melde- und Aufenthaltbescheinigungen
- Lebensbescheinigungen
- Lohnsteuerkarten einschließlich Änderung
- Beglaubigungen
- Hotelnachweise, Kulturinformationen, Stadtpläne, Infomaterial
- Führungszeugnisse
- Auskünfte aus dem Gewerbezentralregister
- Müllsäcke, gelbe Säcke
- Fischereischeine
- RMV-Fahrpläne und Fahrscheine
- Unterschriftsbeglaubigungen
- Untersuchungsberechtigungsscheine
- bei Fahrraddiebstahl: Verlustbescheinigungen für Versicherungen
- Briefwahlunterlagen
- Antragsformulare für Kindergeld, Lohnsteuerjahresausgleich und Einkommensteuererklärungen
- Anträge nach dem Schwerbehindertengesetz

Sie können:

- sich an- oder ummelden
- Ihren Hund an-, ab- oder ummelden
- Ihren Namen und die Anschrift im Kfz-Schein ändern lassen
- Briefwahl durchführen
- Fundsachen abgeben und abholen

Wir nehmen entgegen:

- Anmeldungen für Freizeiten für Kinder und Jugendliche
- Schadensmeldungen

- Störungsmeldungen (beispielsweise Ampeln und Laternen)
- An-, Ab- und Ummeldungen von Mülltonnen
- Anregungen, Hinweise, Wünsche und Beschwerden

Sie können beantragen:

- Führungszeugnisse
- Auskunftssperren
- Standesamtliche Urkunden
- RMV-Kunden- und -Jahreskarten
- Parkberechtigungen für Behinderte
- Anwohnerparkrecht
- Baumfällungen nach Baumschutzsatzung

Wir geben Ihnen:

- Vielfältige Informationen
- Hinweise über Zuständigkeiten, Aufgaben und Angebote der Stadtverwaltung mit entsprechendem Informationsmaterial

Öffnungszeiten:

Bürgeramt Altes Stadthaus Neu-Isenburg, Schulgasse 1
 Montag bis Freitag: 7.00 bis 18.00 Uhr
 Samstag: 9.00 bis 12.00 Uhr

Verwaltungsdienststelle Zeppelinheim, am Zeppelinmuseum
 Montag, Dienstag, Donnerstag, Freitag: 8.00 bis 12.00 Uhr
 Mittwoch: 14.00 bis 18.00 Uhr
 Jeden 1. Samstag im Monat: 9.00 bis 11.00 Uhr

Verwaltungsdienststelle Gravenbruch, am Dreiherrnsteinplatz
 Montag, Dienstag, Donnerstag, Freitag: 8.30 bis 11.30 Uhr
 Mittwoch: 16.00 bis 18.30 Uhr
 Jeden 1. Samstag im Monat: 9.00 bis 11.00 Uhr



Bürgerumfrage 10 Jahre Bürgeramt

Sehr verehrte Damen,
sehr geehrte Herren,

unser Ziel ist es, Ihre Anliegen und Probleme schnell, sachkundig und zu Ihrer Zufriedenheit zu bearbeiten und zu lösen. Damit wir den Service und das Leistungsangebot noch weiter verbessern können, bitten wir um Ihre Meinung.

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Bitte kreuzen Sie einen Wert zwischen 1 (sehr gut) und 5 (sehr schlecht) an.

	1	2	3	4	5	6
Räumlichkeiten						
Aufstieg und Fachkompetenz des Personals						
Wartzeiten						
Wartezonen						
Datenschutz/Discretion						
Information war in der Stadtverwaltung für eine zuständig ist						
Bearbeitungszeit der Anliegen						
Möglichkeit einer Erledigung verschiedener Angelegenheiten in einem Gebäude						
Bezahlung von Gebühren direkt beim Sachbearbeiter						
Verständlichkeit von Vorbrufen/Formularen						
Bearbeitung von Beschwerden und Anregungen						
Wie sind Sie mit dem Bürgeramt insgesamt zufrieden?						

Wurden Ihre Anliegen zufriedenstellend bearbeitet?

ja, zu meiner vollsten Zufriedenheit
 ja, in den meisten Teilen schon
 ja, man verweist mich weiter (z.B. an eine andere Behörde)
 nein, mir wurde überhaupt nicht geholfen

Gefallen Ihnen unsere Öffnungszeiten?

Sehr gut _____ gut _____ zufriedenstellend _____ passt mir gar nicht _____

Zu welcher Zeit haben Sie das Bürgeramt besucht?

07:00 – 09:30 Uhr
 09:30 – 12:30 Uhr
 12:30 – 15:00 Uhr
 15:00 – 18:00 Uhr

Allgemeine Anregungen, Lob und Kritik

Wie lange wohnen Sie schon in der Stadt Neu-Isenburg?

weniger als 1 Jahr 1 – 5 Jahre
 6 – 10 Jahre 11 – 20 Jahre
 länger als 20 Jahre

Und hier noch einige Fragen zu Ihrer Person

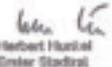
Sind Sie berufstätig? ja nein
 Alter _____ Jahre
 Geschlecht weiblich männlich

Ist Ihnen unser Service eines Hausbesuches für ältere u. kranke Bürger bekannt?

ja nein

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit


 Oliver Gulling
Bürgermeister


 Herbert Huzital
Erster Stadtrat