

Die Entstehung des Erlanger Bürgeramts lässt sich inzwischen ziemlich genau rekonstruieren. Interessant ist dabei, dass die **Auszeichnung von 2009 keineswegs der Beginn des Projekts war**, sondern der Höhepunkt einer bereits fast acht Jahre dauernden Verwaltungsreform.

1. Wann wurde das Bürgeramt ausgezeichnet?

Das Bürgeramt der Stadt Erlangen wurde am **Samstag, 24. Januar 2009**, im Rahmen eines Tages der offenen Tür als „**Ausgewählter Ort 2009**“ im Wettbewerb „**365 Orte im Land der Ideen**“ ausgezeichnet. Die Auszeichnung bezog sich ausdrücklich auf das kundenorientierte Konzept „**Alles aus einer Hand**“.

Eine kleine, aber wichtige Präzisierung zu Ihrer Formulierung: Die Auszeichnung erfolgte **nicht durch Bundespräsident Horst Köhler persönlich**. Köhler war als damaliger Bundespräsident **Schirmherr des Wettbewerbs „Deutschland – Land der Ideen“**. Die konkrete Urkunde wurde in Erlangen von **Dieter Amend, dem Leiter des Firmenkundengeschäfts der Deutschen Bank Nürnberg**, überreicht. Entgegengenommen wurde sie von **Oberbürgermeister Dr. Siegfried Balleis**; auf dem Foto sind außerdem Abteilungsleiter Dietmar Rosenzweig und Mitarbeiterinnen des Bürgeramtes zu sehen.

Damit ist der **24. Januar 2009** das exakte Datum der Auszeichnung.

2. Die eigentliche Vorgeschichte beginnt bereits 2001

Der entscheidende Ausgangspunkt liegt sogar noch vor der eigentlichen Einrichtung des Bürgeramtes.

Am **13. Dezember 2001** beschloss der Erlanger Stadtrat, die damalige **Meldestelle schrittweise in ein Bürgeramt umzuwandeln**. Das ist ein wichtiger Befund, denn damit lässt sich die politische Vorgeschichte eindeutig datieren.

Bereits zum **2. Januar 2002** wurde der erste praktische Schritt vollzogen: Die Funktionen der Meldestelle wurden erweitert, unter anderem um Führerscheinumschreibungen und die Ausstellung von Parkausweisen. Gleichzeitig wurde die Behörde in „**Bürgeramt, Ausländer- und Ordnungswesen**“ umbenannt. Für die weitere Einrichtung des Bürgeramtes waren im Haushalt 2002 **250.000 DM** vorgesehen.

Das zeigt: Die Idee war nicht, 2005 einfach mehrere Schalter zusammenzulegen. Vielmehr wurde ab 2001/02 **schrittweise eine neue Form der kommunalen Dienstleistung aufgebaut**.

3. Was war die Grundidee?

Die spätere Konzeption lässt sich im Wesentlichen mit drei Gedanken beschreiben:

Erstens: Orientierung an den Lebenslagen der Bürger.

Die Stadt stellte nicht mehr die innere Organisation der Verwaltung in den Mittelpunkt, sondern die Frage:

Was braucht ein Bürger beispielsweise bei einem Umzug?

Bei einem Umzug müssen typischerweise mehrere Verwaltungsleistungen erledigt werden: Ummeldung, neue Ausweisdokumente, gegebenenfalls Führerschein- und Kfz-Angelegenheiten usw.

Die spätere Stadtverwaltung beschreibt die Grundidee ausdrücklich als „**Lebenslagenprinzip**“: Bürger kommen mit einem einheitlichen Anlass und sollen möglichst alle dazugehörigen Leistungen **an einem Ort und aus einer Hand** erledigen können. Dadurch entfällt mindestens ein weiterer Behördengang.

Zweitens: organisatorische Bündelung.

Nicht der Bürger sollte von Amt zu Amt laufen, sondern die Verwaltung sollte ihre Leistungen so organisieren, dass sie für den Bürger wie **eine einzige Anlaufstelle** funktioniert.

Drittens: Verbindung von persönlichem Bürgerservice und Digitalisierung.

Das Bürgeramt war Bestandteil einer viel umfassenderen Erlanger Modernisierungsstrategie. Die Stadt verfolgte seit 2001 eine eigene eGovernment-Strategie. Das Motto lautete sinngemäß:

„Nicht die Bürger sollen laufen, sondern die Daten.“

Der persönliche Bürgerservice im Rathaus und die elektronischen Dienstleistungen im Internet waren somit zwei Seiten derselben Verwaltungsreform.

4. Der entscheidende Schritt: 2005

Nach mehreren Jahren Vorbereitung wurde das neue Bürgeramt schließlich im **Erdgeschoss des Rathauses** realisiert.

Am **5. August 2005** übergab OB Siegfried Balleis das Bürgeramt offiziell seiner Bestimmung. Zuvor waren die beteiligten Dienststellen – insbesondere

- Kfz-Zulassung,
- Melde- und Passwesen,
- Führerscheinwesen,
- Wahlamt

in das renovierte Erdgeschoss des Rathauses zusammengeführt worden.

Die Stadt bezeichnet den Beginn heute als **Juli 2005**; die damalige Chronik nennt für die endgültige Übergabe den **5. August 2005**.

Das Ergebnis war bemerkenswert: Die Bürger konnten zahlreiche Leistungen, die zuvor auf verschiedene Verwaltungsstellen verteilt waren, **unter einem Dach und aus einer Hand** erledigen.

5. Welche Rolle spielte Siegfried Balleis?

Hier ist eine Differenzierung wichtig.

Die Quellen erlauben meines Erachtens nicht die Aussage, Balleis habe das Bürgeramt allein „erfunden“ oder konzipiert. Es war ein **Verwaltungsprojekt**, an dem selbstverständlich Fachämter und Mitarbeiter beteiligt waren.

Aber seine Rolle als Oberbürgermeister war **politisch und strategisch sehr deutlich**.

Balleis setzte den Rahmen für die Reform

Zum Zeitpunkt des grundlegenden Stadtratsbeschlusses vom **13. Dezember 2001** war Siegfried Balleis Oberbürgermeister. Der Beschluss zur schrittweisen Umwandlung der Meldestelle in ein Bürgeramt fiel also in seine Amtszeit und unter seine politische Verantwortung.

Noch deutlicher wird seine Rolle bei der Umsetzung: Am **5. August 2005** war es Balleis selbst, der das neue Bürgeramt übergab.

Und in späteren Rückblicken bezeichnete Balleis das Bürgeramt ausdrücklich als einen „**Riesensprung**“ und **Vorzeigebispiel für die Steigerung der Dienstleistungsqualität im Rathaus**. Er betonte dabei, dass es eine besondere Herausforderung gewesen sei, die Dienstleistungen verschiedener Ämter in das Bürgeramt im Erdgeschoss zu integrieren.

Es passt in ein größeres Reformprogramm

Das Bürgeramt war deshalb nicht isoliert zu sehen. Es war Teil des von Balleis politisch getragenen Leitbildes einer **modernen, dienstleistungsorientierten Stadtverwaltung**:

- eGovernment,
- Digitalisierung,
- Bürgerinformation,
- transparente Verwaltung,
- Abbau von Behördengängen,
- Bündelung von Dienstleistungen,
- kürzere Bearbeitungs- und Wartezeiten.

Die zehnjährige Bilanz der Erlanger eGovernment-Strategie von 2011 beschreibt ausdrücklich, dass das neu organisierte Bürgeramt seit Mitte 2005 eine große Palette städtischer Leistungen „**unter einem Dach und aus einer Hand**“ anbot.

6. Die Entwicklung in einer Zeitleiste

Jahr/Datum	Entwicklung
13.12.2001	Stadtrat beschließt die schrittweise Umwandlung der Meldestelle in ein Bürgeramt.
02.01.2002	Erste Erweiterung der Dienstleistungen und Umbenennung zum Bürgeramt; für die weitere Einrichtung sind 250.000 DM vorgesehen.
2002–2005	Organisatorische Vorbereitung und Integration weiterer Verwaltungsleistungen; parallel Aufbau der eGovernment-Strategie.
Juli/August 2005	Das neue Bürgeramt nimmt im Erdgeschoss des Rathauses seinen Betrieb auf.
05.08.2005	OB Balleis übergibt das Bürgeramt offiziell seiner Bestimmung.
2006	Das Bürgeramt ist Bestandteil der abgeschlossenen eGovernment-Geschäftsfelder; Leistungen werden zunehmend auch online angeboten.
24.01.2009	Auszeichnung als „ Ausgewählter Ort 2009 “ im Wettbewerb „365 Orte im Land der Ideen“ für das Konzept „ Alles aus einer Hand “.

2011	Zehnjährige eGovernment-Bilanz: Bürgeramt wird als zentraler Bestandteil der modernen Erlanger Verwaltungsstrategie herausgestellt.
------	---

Mein Fazit

Die interessanteste Erkenntnis ist für eine historische Darstellung vermutlich diese:

Das „Land der Ideen“-Prädikat von 2009 war die Auszeichnung für ein bereits seit 2001 politisch und organisatorisch aufgebautes Reformprojekt. Der eigentliche Ursprung liegt im Stadtratsbeschluss vom **13. Dezember 2001**, die Meldestelle schrittweise zu einem Bürgeramt umzubauen. Unter OB **Siegfried Balleis** wurde daraus im Rahmen der umfassenderen Verwaltungs- und eGovernment-Reform das 2005 eröffnete Modell **„Alles aus einer Hand“**. Balleis war dabei nicht der alleinige operative Entwickler, aber als Oberbürgermeister der **politisch verantwortliche Initiator und Träger der strategischen Verwaltungsmodernisierung**; er nahm auch die Auszeichnung 2009 persönlich entgegen.