

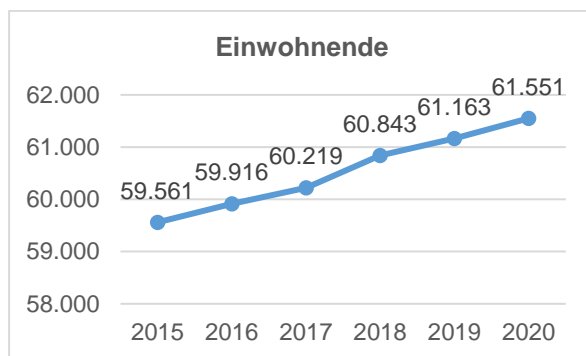
Das Jahr 2020 stand für den Fachbereich Bürgerservice ganz unter dem Zeichen der Pandemie. Durch die stetige Anpassung an die Pandemielage und die daraus resultierenden Änderungen der Verordnungen und Gesetze entstand ein hoher Beratungsbedarf. Ganz besonders betroffen war hiervon das Ordnungswesen.

Bürgerbüro

Die Herausforderungen des vergangenen Jahres waren in allen Sachgebieten der Abteilung Bürgerbüro, Sicherheit und Ordnung immens und in dieser Form noch nie dagewesen.

Pandemiebedingt musste auch das Bürgerbüro kurzzeitig in den Lockdown und wurde -wie die restliche Verwaltung auch- für alle persönlichen Bürgerkontakte geschlossen. Vertraute und von vielen Bürgerinnen und Bürgern geschätzte Dienstleistungen konnten daher zeitweise nicht oder nicht in dem gewohnten Umfang angeboten werden. Ständig neue Corona-Regelungen führten bei vielen Bürgerinnen und Bürgern gerade zu Beginn der Pandemie zu Verunsicherungen. Gemeinsam mit dem Büro des Oberbürgermeisters wurde daher ein Bürgertelefon eingerichtet. Hier hatten Bürger*innen und Gewerbetreibende die Möglichkeit, Antworten rund um das Thema Corona und Verwaltung zu erhalten.

Die **Einwohnerzahl** setzte auch 2020 ihren steigenden Trend fort:



Rechtzeitig zum Start in die Reisezeit hat sich das Bürgerbüro erneut um die Folgezertifizierung der **Tourist-Information** beworben. Und sehr erfolgreich bestanden!

Ein als unangemeldeter Gast getarnter DTV-Prüfer hat im Januar 2020 das Beratungs- und Informationsangebot der Tourist-Information getestet. Hierbei wurde nicht nur auf das äußere Erscheinungsbild oder Kriterien wie die Innenausstattung und Sauberkeit Wert gelegt. Bewertet wurden auch die Qualität der Beratung und die Freundlichkeit des Personals.

In der Folge bestätigte sich der positive Eindruck des vermeintlichen Gastes, den er bereits bei seinem Erstbesuch vor drei Jahren gewonnen hatte: Nicht nur die räumlichen und technischen Gegebenheiten vor Ort sind sehr ansprechend. Vor allem überzeugten die engagierten Mitarbeiterinnen

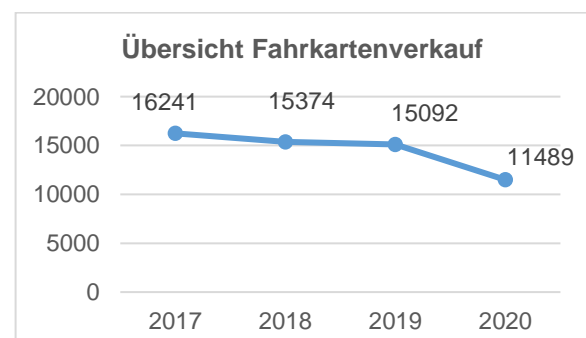
und Mitarbeiter der Tourist-Information abermals durch ihre Beratungskompetenz und ihr Servicebewusstsein. Sehr angetan zeigte sich der Prüfer angesichts der Vielzahl an Fremdsprachen die die Mitarbeitenden des Bürgerbüros sprechen. Dies ist auch von Vorteil für Touristen.

Nun darf sich die Tourist-Information Offenburg weitere drei Jahre mit der i-Marke schmücken.



2020 hat sich das Reiseverhalten vieler Bürger*innen stark verändert. Waren zuvor Auslandsziele gefragt, boomte in den letzten Monaten der Inlandstourismus.

Das nachfolgende Schaubild zeigt die verkauften **Fahrscheine** der vergangenen vier Jahre. Der starke Rückgang im Jahr 2020 von fast 25 % gegenüber dem Vorjahr ist durch die eingeschränkte Nutzbarkeit der öffentlichen Verkehrsmittel und der Schließung des Handels und der Schulen zu erklären. Monats- und Punktefahrkarten werden schließlich überwiegend von Schüler*innen und Berufspendler genutzt.



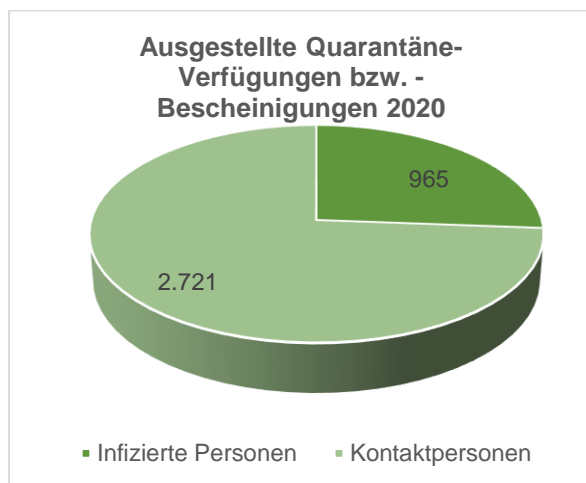
Gewerbe, Sicherheit und Ordnung

Der „Ordnungsbereich“ war sicher eines der von der Pandemie und den daraus folgenden Aufgaben am meisten betroffenen Sachgebiete der Stadtverwaltung. Ohne Vorbereitung und Steuerungsmöglichkeit mussten sich fast alle Mitarbeitenden „von jetzt auf gleich“ mit neuen Aufgaben befassen. Die große Verunsicherung in der Bevölkerung und bei den Gewerbetreibenden haben zu einem immensen Anstieg an telefonischen Beratungsgesprächen geführt.

Die Mitarbeitenden des Sachgebiets mussten innerhalb kürzester Zeit komplexe Sachverhalte und (Neu)Regelungen analysieren, verstehen und vermitteln.

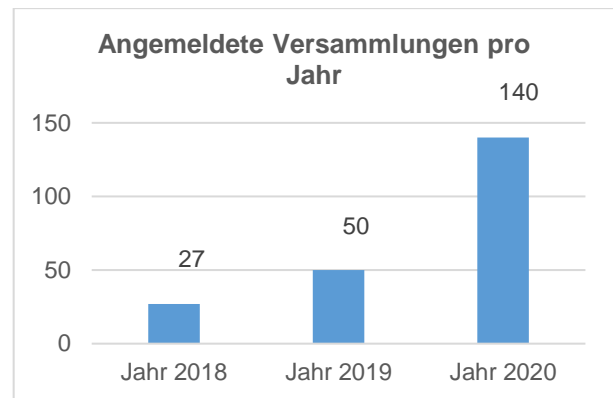
34! Änderungen und/oder Neufassungen der Corona-Verordnung Baden-Württemberg hatten 2020 zur Folge, dass Aussagen gegenüber Bürger*innen teilweise nach wenigen Tagen ihre Gültigkeit verloren hatten und korrigiert werden mussten.

Durch den Ausbruch der Corona-Pandemie ergaben sich auch zahlreiche neue Aufgaben im Zuständigkeitsbereich des Sachgebiets Gewerbe, Sicherheit und Ordnung. Alleine im Jahr 2020 wurden somit erstmalig insgesamt 3.686 Quarantäneverfügungen bzw. -Bescheinigungen ausgestellt.

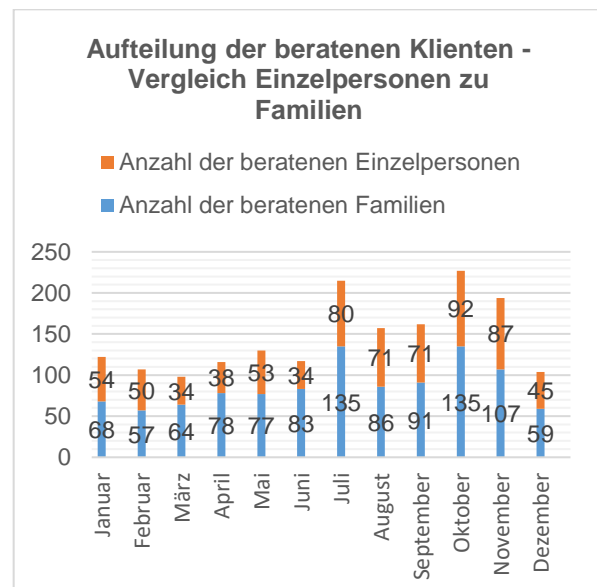


Diese außerplanmäßigen und oftmals zeitintensiven Aufgaben konnten nur mittels Personalverstärkung bewältigt werden. Dankenswerterweise hat der Fachbereich Kultur den Fachbereich Bürgerservice temporär mit bis zu vier Beschäftigten unterstützt. So konnten die Aufgaben zumindest im vergangenen Jahr personalkostenneutral erfüllt werden.

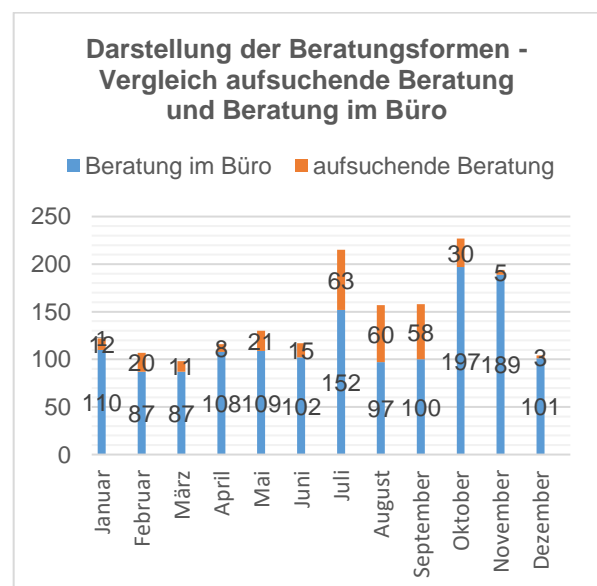
Gegenüber „normalen“ Jahren stieg die Anzahl der **Versammlungen** (Kundgebungen, Demonstrationen, Mahnwachen) von durchschnittlich 25 auf 140, was einen Anstieg von 518 % bedeutet. Hiervon fanden alleine 42 Versammlungen anlässlich der Corona-Pandemie statt. Hierbei gab es sowohl ortsfeste Kundgebungen, als auch Aufzüge und Autokorsos, die regelmäßig stattfanden und immer mehr Teilnehmende gewannen.



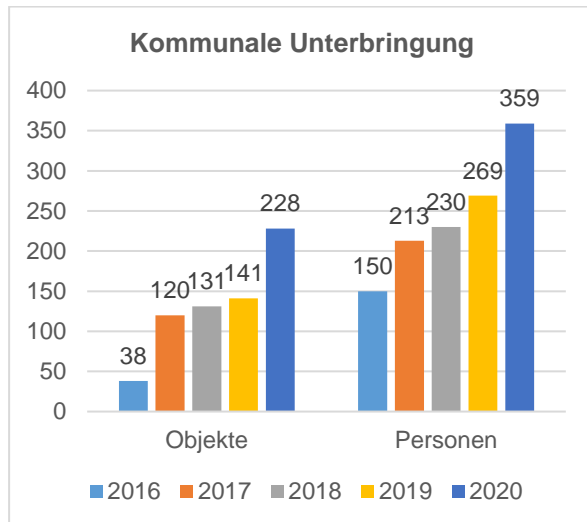
Natürlich waren auch die eigentlich geplanten und notwendigen Aufgaben nicht zu vernachlässigen. Insbesondere die Sozialbegleitung geflüchteter und obdachloser Menschen, die mitunter von der Pandemie sicher mit am meisten betroffen waren, musste fortgeführt werden.



Das Schaubild zeigt den Beratungsbedarf von Familien und Einzelpersonen aus dem vergangenen Jahr.

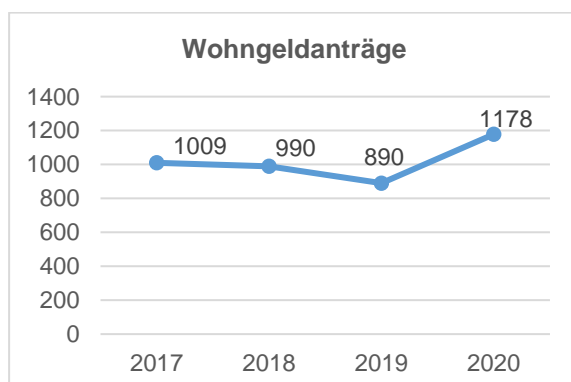


Die kommunale Unterbringung obdachloser Personen, zu der auch die Anschlussunterbringung geflüchteter Menschen zählt, stellt eine Herausforderung dar, welche das Team Gewerbe, Sicherheit und Ordnung neben der Pandemie weiterhin zu bewältigen hatte. Der angespannte Wohnungsmarkt in Offenburg und steigende Mietkosten erschweren die Lage.



Wohngeld/Rente

Durch die am 01.01.2020 in Kraft getretene Wohngeldreform wurde das **Wohngeld** erstmalig seit 2016 wieder an die Entwicklung der Einkommen und Warmmieten angepasst. Deshalb und natürlich auch aufgrund der Kurzarbeit in vielen Betrieben -bedingt durch die Covid-19-Pandemie- haben sich die Zahlen der Anträge von 890 im Jahr 2019 auf 1.178 im Jahr 2020 erhöht. Das ist eine Steigerung von fast einem Drittel.

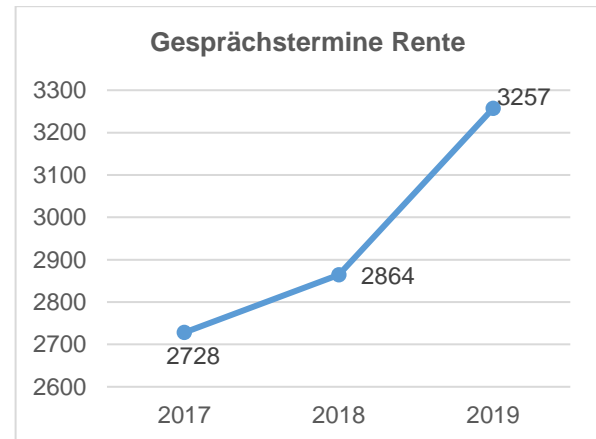


Künftig wird das Wohngeld mit Beginn zum 01.01.2022 alle zwei Jahre automatisch erhöht. Insbesondere deswegen ist davon auszugehen, dass die Zahlen der Wohngeldanträge mindestens auf dem Niveau des Jahres 2020 bleiben werden.

Ausreichend bezahlbarer Wohnraum ist eine wichtige soziale Frage unserer Zeit. Auch in Offenburg wurde in den sozialen Wohnungsbau investiert. Dementsprechend sind die Anträge auf Erteilung eines **Wohnberechtigungsscheines**

von 294 im Jahr 2019 auf 376 im Jahr 2020 gestiegen. Das entspricht einer Steigerung um 28 %.

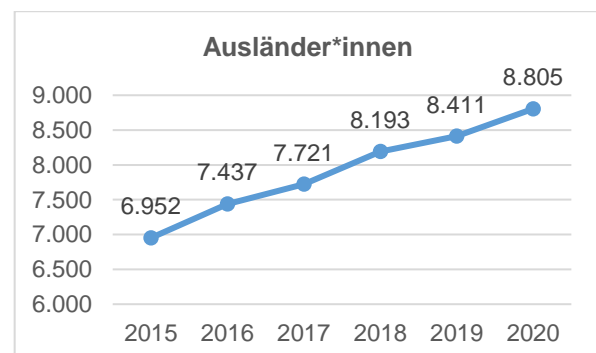
Auch im Jahr 2020 ist die Nachfrage von Beratungs- und Unterstützungsangeboten bei der Aufnahme von **Renten** nach dem Sozialgesetzbuch (SGB VI) weiter gestiegen.



Die deutliche Zunahme in allen Aufgabenbereichen des Sachgebiets konnten und können nur durch Personalerhöhung bewältigt werden.

Ausländerbüro

Der Zuzug von ausländischen Staatsangehörigen ins Stadtgebiet Offenburg hat sich auch im Jahr 2020 kontinuierlich fortgesetzt: Lebten zum Stichtag 31.12.2018 8.346 Menschen mit nicht-deutschem Pass in Offenburg waren es 2019 bereits 8.629 und 2020 8.917.



Der Ausländeranteil liegt nunmehr bei rund 14 %. 2011, also vor rund zehn Jahren waren es 9 %.

Während statistisch im Gebiet des Ortenaukreises seit 2018 an erster Stelle rumänische Staatsangehörige rangieren, bilden in Offenburg weiterhin die türkischen Mitbürger*innen die größte Gruppe.

Die Auswirkungen der Corona-Pandemie 2020 waren auch im Ausländerbüro bemerkbar: So ging die Zahl der Visa-Anträge um 50 zurück auf 147 - gegenüber 197 im Vorjahr. Vor allem ausländische Studierende verzichteten zunächst auf die Einreise nach Deutschland und nahmen online an den Studiengängen teil.

Für 2021 wird eine deutliche Zunahme erwartet, da nunmehr auch der Familiennachzug wieder möglich ist.

Vor allem für die ca. 40 britischen Staatsangehörigen in Offenburg änderte sich durch den sog. **Brexit** der Aufenthaltsstatus. Nach entsprechender Information wurden für die Betroffenen neue Aufenthaltstitel ausgestellt.

Zudem nahmen die Anfragen zum am 01.03.2020 in Kraft getretenen **Fachkräfteeinwanderungsgesetz** ab Herbst 2020 zu. Vor allem im Pflege- und Baubereich sollen hierdurch Einreisen von qualifizierten oder eine Ausbildung anstrebende künftigen Fachkräften unter bestimmten Voraussetzungen beschleunigt werden.

Für den Flüchtlingsbereich gingen aufgrund der teilweise geschlossenen Grenzen die Zahlen hingegen zurück: Bezogen auf den Ortenaukreis von 620 (2018) auf 501 (2020).

Der Hauptanteil liegt hier bei syrischen Staatsangehörigen (31 %), danach folgen irakische (20%), türkische (12 %) und afghanische (11%) Staatsangehörige.

Bedingt durch die Corona-Regelungen mussten die persönlichen Vorsprachen deutlich reduziert werden. Zur Vermeidung voller Wartebereiche und damit zum Schutz sowohl der Kundinnen und Kunden sowie der Mitarbeitenden stellte auch das Ausländerbüro auf Terminvorsprachen um.

Mit den Lockerungen im Sommer wurde auf ein manuelles Terminvergabesystem umgestellt, das ab Herbst 2021 technisch durch ein Online-Buchungssystem unterstützt werden wird.

Standesamt

Das Jahr war geprägt vom Umgang mit der **Pandemie**. Viele Bürgeranliegen können ausschließlich persönlich beim Standesamt erledigt werden. Während der gesamten Pandemie, so auch im Lockdown, wurden Bürgerinnen und Bürgern Eheschließungen sowie persönliche Termine für Vaterschaftsanerkennungen, Kirchenaustritte usw. ermöglicht.

Da das Infektionsrisiko an der frischen Luft geringer ist und dort die wenigsten Einschränkungen galten, hat das Standesamt im Sommer 2020 kurzfristig zusätzliche Trautermine für den Vinzentiusgarten in das Angebot aufgenommen.

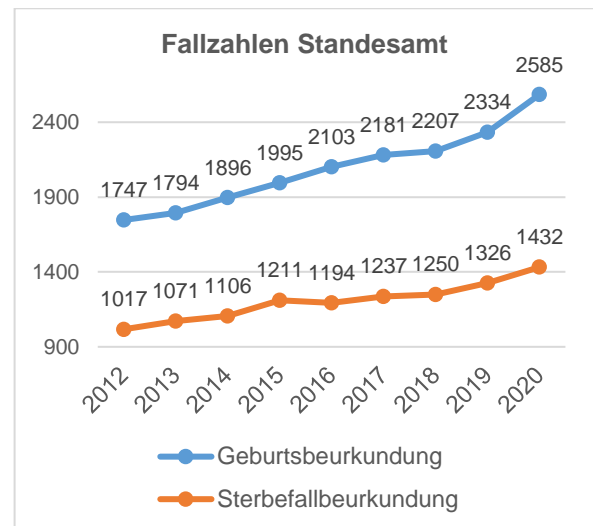
Um die Digitalisierung voranzubringen, wurde im April 2020 die **e-Akte** im Standesamt eingeführt.

2020 sind die **Fallzahlen** im Bereich Geburts- und Sterbefallbeurkundung weiter angestiegen.

Die Steigerung der Sterbefallbeurkundungen entspricht dem Trend der vergangenen Jahre. Es ist anzunehmen, dass mit der Schließung der Klinik in Oberkirch im Laufe des Jahres 2020 die Zahl der Sterbefallbeurkundungen weiter ansteigen wird.

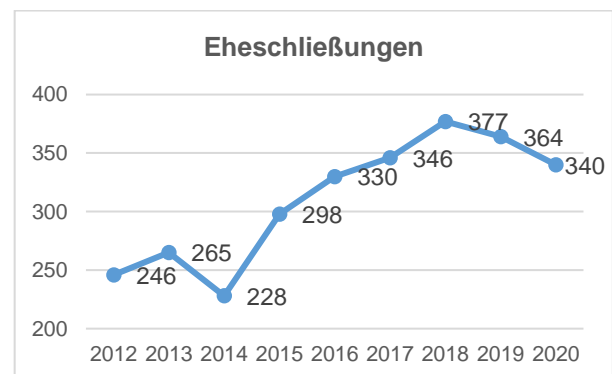
Bereits im Jahr 2019 wurde mit einer Fallzahlensteigerung für 2020 im Bereich der Geburtsbeurkundung durch die Schließung der Geburtenklinik in Oberkirch gerechnet. Die erwartete Steigerung trat mit 251 zusätzlichen Beurkundungen deutlich ein.

Im Vergleich zu 2016 sind die Geburtsbeurkundungen um 23 %, Eheschließungen um 3 % und Sterbefallbeurkundungen um 20 % gestiegen. Die Bewältigung der Fallzahlensteigerungen war nur möglich, indem 0,5 VZÄ über den Stellenplan besetzt wurde.



2020 fanden 26 Trauungen weniger als im Vorjahr statt.

Es ist davon auszugehen, dass die Zahl der Eheschließungen im Jahr 2021 steigen wird, da einige Brautpaare ihre Trauung pandemiebedingt in das Jahr 2021 verlegt haben.



Die **Aktion „offenes Trauzimmer“** fand dieses Jahr virtuell auf Instagram statt. 279 Interessierte verfolgten die Vorstellung der Trauzimmer online. Das Standesamt hat viele positive Kommentare und Rückmeldungen zu der Aktion erhalten. Durch die interaktiven Tools konnte die Reichweite bei Instagram weiter ausgebaut werden.

Das Standesamt nahm im Zeitraum Januar 2019 bis Dezember 2020 an einem **Ringvergleich der KGSt** teil. Teilgenommen haben 8 Standesämter von Kommunen mit mindestens 30.000 Einwohner*innen und maximal 80.000 Einwohner*innen.

Neben einem Erfahrungsaustausch und klassischer Kennzahlenarbeit wurde im Rahmen des Vergleichs eine Kundenbefragung durchgeführt.

Inhalt der Befragung zwischen dem 15.11.2019 bis 15.01.2020 war unter anderem die Freundlichkeit der Mitarbeitenden, Verständlichkeit der Auskünfte sowie Wartezeit im Standesamt. Es fanden insgesamt 91 Befragungen statt.

Wie zufrieden sind Sie mit der Freundlichkeit der Mitarbeiter*innen?

sehr gut	95%
gut	5%
mittel	0 %
schlecht	0 %
sehr schlecht	0 %
keine Angaben	0 %

Wie zufrieden sind Sie mit der Verständlichkeit der Auskünfte?

sehr gut	88%
gut	10%
mittel	0 %
schlecht	0 %
sehr schlecht	0 %
keine Angaben	2%

Wie lange mussten Sie warten, bis Sie bedient wurden?

Keine Wartezeit	85%
Wartezeit vorhanden	15%
durchschnittliche Wartezeit	5 Minuten