

Auch das Jahr 2021 war im Fachbereich Bürgerservice in vielerlei Hinsicht geprägt von der noch immer anhaltenden Pandemie. Vielfach mussten Anpassungen im Arbeitsablauf und der Kundenberatung vorgenommen werden. Gleichzeitig galt es, die regulären Aufgaben im Blick zu halten und alle Bereiche hinsichtlich Kunden- und Serviceorientierung sowie Digitalisierung weiterzuentwickeln.

Kommunale Kriminalprävention

Letztmals 2021 konnten Hauseigentümer*innen im Rahmen des **Anti-Graffiti-Projektes** eine Zuschussung in Höhe von 50% der Beseitigungskosten für die Entfernung von Schmierereien an privaten baulichen Anlagen erhalten.

Eine neue „Hall of Fame“ (**legale Graffitifläche**) kann seit Mitte 2021 in der sogenannten Burda-Unterführung genutzt werden. Die Aufgänge der Unterführung wurden zudem durch professionelle Künstler aus Deutschland und Frankreich im Rahmen der Veranstaltung „Double-Trouble – Graffiti + Turntablism Jam“ gestaltet.

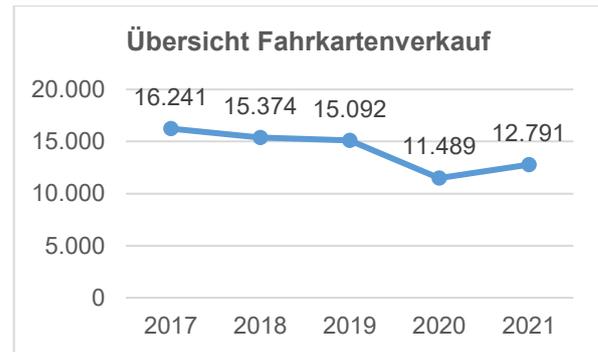
Zur Verbesserung der Sicherheit am **Pfählerpark** wurden verschiedene weitere Maßnahmen ergriffen. Im Rahmen eines Anwohnertreffens wurden gemeinsame Lösungswege ermittelt. In Zusammenarbeit mit der Freiraumplanung, dem Quartiersmanagement, der Polizei sowie der sozialen Arbeit wurden etwa teilnehmende Beobachtungen als Bewertungsgrundlage über die Nutzungsarten auf den jeweiligen Flächen durchgeführt, die Sitzbänke im Pfählerpark teilweise zurückgebaut, es fanden gemeinsame Belebungsaktionen vor Ort statt. Die Gesamtheit aller Maßnahmen hat zur Entspannung der Lage vor Ort beigetragen.

Bürgerbüro

Im Zuge der Digitalisierung und der Serviceerweiterung wurde im Juni 2021 das **Online-Terminsystem** eingeführt. Dieses System bietet in vielerlei Hinsicht Verbesserungen: Terminbuchung rund um die Uhr, gute Planbarkeit, Optimierung der Auslastung, sehr geringe bis keine Wartezeiten vor Ort und nicht zuletzt eine zeitgemäße Technik. Die Rückmeldungen der Bürgerschaft hierzu waren und sind überwiegend positiv.

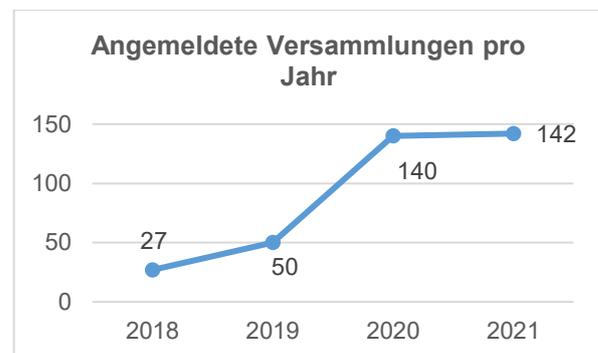
Aufgrund der pandemiebedingten Reiseeinschränkungen ging naturgemäß in den vergangenen beiden Jahren auch die Nachfrage nach **Reisedokumenten** zurück. 2021 war dann wieder eine verstärkte Nachfrage auf 2.185 Pässe zu verzeichnen. Die Nachfrage an **Personalausweisen** war nicht betroffen. Sie stieg von 5.523 Ausweisen im Jahr 2017 sogar auf 6.611 Ausweise in 2021.

Der starke Rückgang der verkauften **Fahrscheine** des öffentlichen Nahverkehrs aus dem Jahr 2020 hat sich erfreulicherweise nicht fortgesetzt. Die Anzahl der verkauften Fahrkarten ist gegenüber dem Vorjahr wieder leicht angestiegen.



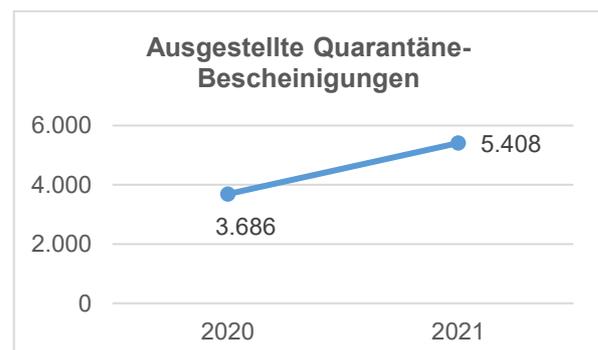
Gewerbe, Sicherheit und Ordnung

Der bundesweite Trend, Meinungen, Unmut und Verärgerung in einer Versammlung öffentlich kundzutun hält auch in Offenburg weiter an. So stieg die Anzahl der angezeigten Versammlungen (Kundgebungen, Demonstrationen, Mahnwachen) gegenüber dem Vorjahr nochmals leicht auf 142 an. Legt man die Anzahl aus dem Jahr 2018 zu Grunde bedeutet dies einen Anstieg von über 500 %.



Insgesamt 43 der 142 **Versammlungen** fanden anlässlich der Corona-Pandemie statt. Hierbei gab es sowohl ortsfeste Kundgebungen, als auch Aufzüge, die teils regelmäßig stattgefunden haben – 11 davon waren „Autokorsos“. Zum Thema Tierschutz fanden 13 Versammlungen statt. Zu 2020 gab es einen leichten Anstieg, 2019 waren es nur 6 Versammlungen. Mit den Schwerpunkten „Gesundheit“ und „Klima“ befassten sich 16 Versammlungen. 7 „Fahrraddemos“ fanden zum Thema „Mehr Platz für Radfahrer“ statt.

Eine der 2020 neu hinzugekommenen Aufgaben waren nach wie vor die Ausstellung von Quarantäne- bzw. **Absonderungsbescheinigungen**.



Im Vergleich zum Vorjahr 2020 waren es nochmal 1.722 Bescheinigungen mehr.

Außerdem gab es im Jahr 2021 insgesamt 27 Änderungen der Corona-Verordnung. Dies hatte zur Folge, dass innerhalb kürzester Zeit komplexe Sachverhalte und Regelungen analysiert werden mussten, um auf sämtliche Anfragen aus der Bürgerschaft, Gastronomie und Wirtschaft sowie rechtliche Sachverhalte reagieren und im Vorfeld nach Möglichkeit auch proaktiv informieren zu können.

Daneben wurden insgesamt 23 Fälle von **Verletzungen der Schulpflicht** bearbeitet. Die Schüler*innen wurden dem Unterricht polizeilich zugeführt und die Verletzung der Schulpflicht wurde der Bußgeldstelle als Ordnungswidrigkeit gemeldet.

In sechs Fällen waren die Gründe für das Fernbleiben vom Schulunterricht auf die Corona-Pandemie zurückzuführen. Die Schüler*innen (oder auch die Eltern) waren mit den täglichen Corona-Testungen oder der Maskenpflicht nicht einverstanden oder wollten sich dem Ansteckungsrisiko nicht aussetzen.

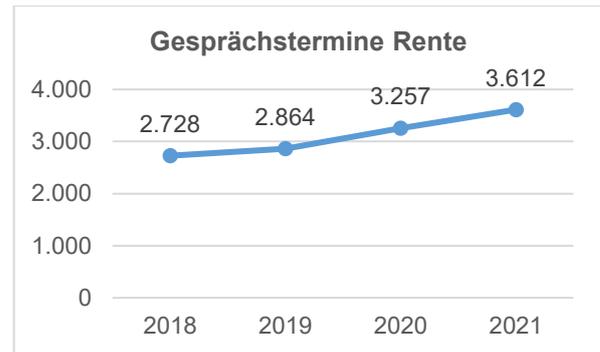
Wohngeld/Rente



Die Anzahl der **Wohngeldanträge** stieg von 1.178 im Jahr 2020 auf 1.212 im Jahr 2021 und bleibt damit auf einem hohen Niveau.

Der **Wohnberechtigungsschein** ist die „Eintrittskarte“ für den Bezug eines sozial geförderten Wohnraums. Mit den Programmen des Landes zur Förderung des sozialen Wohnungsbaus ist die angestrebte Trendwende, den Rückgang der Zahl der Sozialwohnungen zu stoppen, deutlich näher gerückt. Die Zahl der Anträge auf Erteilung eines Wohnberechtigungsscheines ist leicht rückläufig, von 376 im Jahr 2020 auf 315 in 2021.

Auch im Jahr 2021 ist die Nachfrage von Beratungs- und Unterstützungsangeboten bei der Aufnahme von **Rentenanträgen** nach dem Sozialgesetzbuch (SGB VI) weiter gestiegen. Von 3.257 im Jahr 2020 auf 3.612 im Jahr 2021. Betrachtet man den Zeitraum der letzten vier Jahre bedeutet dies eine Fallzahlensteigerung um rund 1/3 bzw. 15 Beratungen je Arbeitstag.

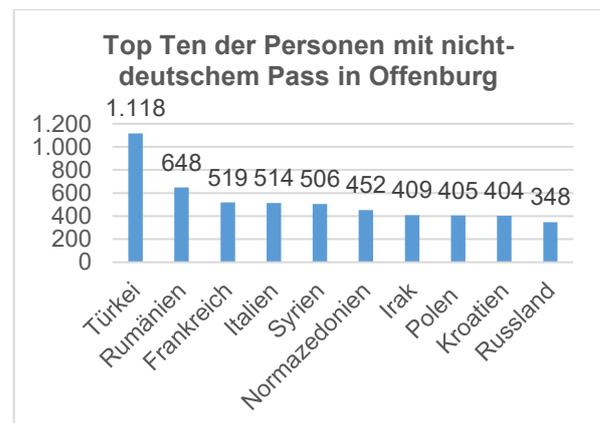


Ausländerbüro

Die Bevölkerungsentwicklung lässt sich auch an der Zahl der in Offenburg lebenden ausländischen Staatsangehörigen erkennen:

Zum Stichtag 31.12.2021 waren 9.580 Menschen mit nicht-deutschem Pass in Offenburg gemeldet – 663 mehr als ein Jahr zuvor (8.917 Personen). Der Ausländeranteil liegt nunmehr bei rund 15,5 %.

Unter den Top Ten-Ländern kamen viele Menschen aus anderen EU-Staaten (2.490) nach Offenburg, bei den anderen Staaten liegt die Türkei weit vorne:



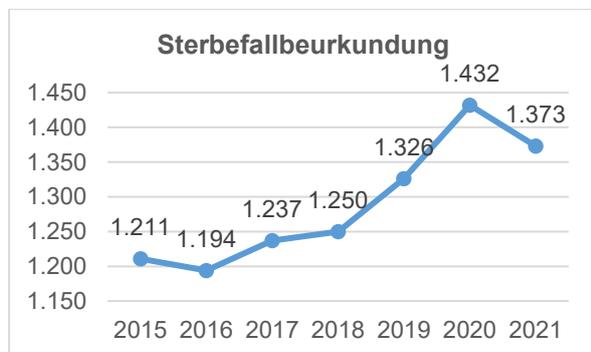
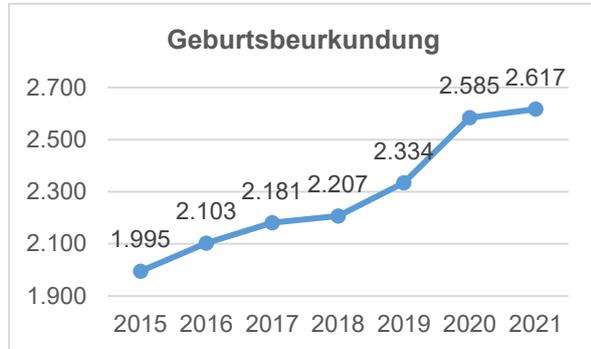
Die nachlassenden Corona-Beschränkungen spiegelten sich auch in der stark zunehmenden Zahl der **Visa-Anträge** wider. Es gingen 317 Anträge für die Einreise ins Bundesgebiet zum Familiennachzug, zum Studium oder zur Erwerbstätigkeit ein (zum Vergleich: 2020 waren es lediglich 147 Anträge). Vermehrt gab es auch wieder Anfragen zum Fachkräfteeinwanderungsgesetz, vor allem im Pflege- und Baubereich. Auch im Flüchtlingsbereich war eine Zunahme der Fallzahlen zu verzeichnen: von 501 Personen im Jahr 2020 auf 532 im Jahr 2021.

Ab dem 01.10.2021 startete nach einem ersten Probelauf im Bürgerbüro das **Online-Terminsystem** auch im Ausländerbüro. Hierdurch konnten die bislang teilweise sehr langen Wartezeiten vor Ort erheblich reduziert werden. Gleichzeitig wurden weniger Personalressourcen gebunden, da sich die telefonische Terminvereinbarung reduzierte. Ein weiterer Vorteil besteht darin, dass durch die hiermit ermöglichte Vorbereitung des

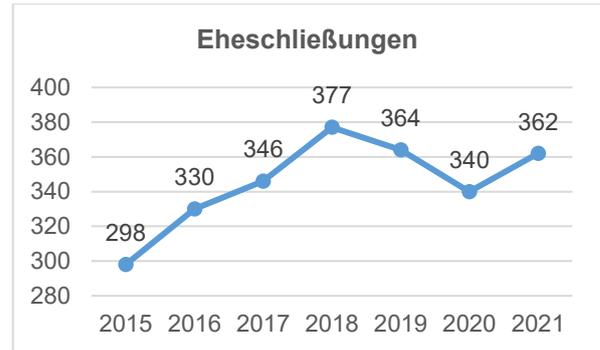
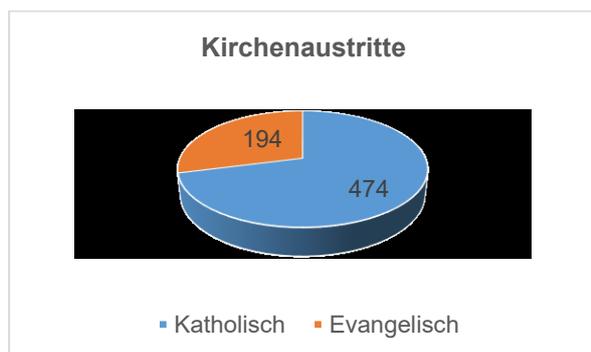
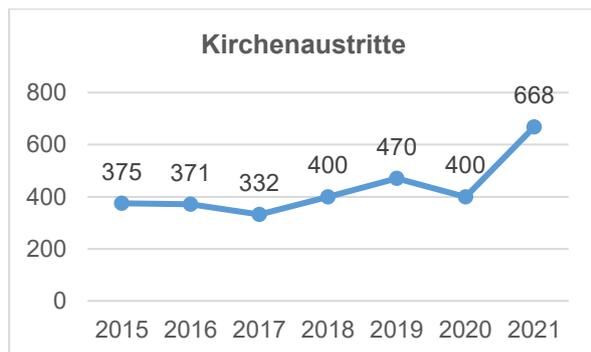
Kundengesprächen eine schnelle und effiziente Sachbearbeitung angeboten werden kann.

Standesamt

Nachdem in den vergangenen Jahren die Fallzahlen kontinuierlich angestiegen sind, haben sich diese 2021 größtenteils stabilisiert und auf hohem Niveau gehalten.



Die Anzahl der **Kirchenausritte** ist 2021 sprunghaft angestiegen und hat mit 668 beurkundeten Kirchenausritten einen Höchststand erreicht.



Nachdem im Winter 2020 pandemiebedingt keine Trauungen im neuen **Trauzimmer „Wintertraum“** stattfinden konnten, wurde im Winter 2021 alles darangesetzt, die Trauungen durchführen zu können. Passend dazu wurde der Sitzungssaal im historischen Rathaus mit viel Liebe zum Detail in ein Trauzimmer mit einer außergewöhnlichen Atmosphäre verwandelt. Trotz pandemiebedingten Einschränkungen wurden 67 % der angebotenen Termine nachgefragt und realisiert.



2021 wurde auf Instagram die **Aktion „Das sind WIR – Team Ehe“** durchgeführt. In den Vorbereitungen zur Planung der Eheschließung wird immer wieder deutlich wie wichtig den Brautpaaren ein persönlicher und individueller Kontakt mit genau dem Standesbeamten/der Standesbeamtin ist, der/die die Trauung durchführt und das Brautpaar am Hochzeitstag begleitet. Daher wurden auf Instagram die Standesbeamtinnen und Standesbeamten mit Foto und Text vorgestellt. Die Aktion erhielt viele positive Rückmeldungen und trägt zu einer Steigerung der Außenwahrnehmung und Attraktivität Offenburgs als Trauort bei.

2021 musste weiter auf die Pandemie reagiert werden. Um Kontakte zu meiden und dennoch ein persönliches Gespräch zu ermöglichen, wurden **online Videogespräche** für Brautpaare eingeführt. Das Angebot wurde rege angenommen und online via Videocall Ablauf und Gestaltung der Trauung zusammen mit dem Brautpaar besprochen. Dieses Angebot wird weiterhin angeboten und gut angenommen.