



Nr. 165/2020

24. März 2020

## Die Nummer gegen Corona-Kummer

**Das Bürgertelefon Corona kommt an:**  
**Während der Sprechzeiten (siehe unten)**  
**klingelt es im Dachgeschoss des**  
**Historischen Rathauses unentwegt; auch E-**  
**Mails werden beantwortet. Fünf städtische**  
**Mitarbeitende kümmern sich um die Fragen**  
**der Offenburger/innen – und darüber hinaus:**  
**„Gefühlt kommen die Anrufe aus der ganzen**  
**Ortenau“, ist sich das Quintett sicher.**

Judith Birmele, Larissa Weiß und Hakan Neziroglu vom Bürgerbüro, Linda Schulz vom Stadtmarketing und seit Dienstag zusätzlich auch Julia Glatz vom Ordnungsamt sind ganz Ohr und bemühen sich, auf all die Fragen rund um Corona eine Antwort zu finden. Als Informationsquellen dienen in erster Linie das Internet und die einschlägigen Portale, die Stadt, Land und Bund anbieten. Frequently asked questions, häufig gestellte Fragen, kurz „FAQ“ finden sich mit den entsprechenden Antworten zum Beispiel gebündelt und nach Themen geordnet unter „[www.offenburg-corona.de](http://www.offenburg-corona.de)“. Ohne das Internet wäre die Arbeit kaum zu leisten: „Ja, das brauchen wir schon“, so Neziroglu. Auf die Zeitung könne man sich in diesen schnelllebigen Zeiten nur bedingt verlassen, bedauert der junge Mann. In der vergangenen Woche sei es extrem gewesen, von einer Stunde auf die andere hatten sich die Verhältnisse geändert, zunächst gab es noch externen Kundenverkehr, dann mussten die Kitas und Schulen schließen, es folgte ein Großteil des Einzelhandels, die Rathäuser durften nur noch von den eigenen Leuten betreten werden – und schließlich kam

das Betretungsverbot öffentlicher Plätze. Das Bürgertelefonteam muss immer auf dem neuesten Stand sein, Langeweile kennen die Fünf nicht.

Das kostenlose Angebot der Stadt wird von allen Bevölkerungs- und Altersgruppen genutzt: „Das ist querbeet.“ Insgesamt sei eine große Verunsicherung spürbar – was darf man noch, was geht nicht mehr? Kann man umziehen? Darf man in den Schrebergarten? Grundsätzlich gilt: Im öffentlichen Raum darf man sich nur noch alleine, zu zweit oder mit den Angehörigen des eigenen Hausstands aufhalten. Zu anderen Personen muss ein Abstand von 1,50 Metern eingehalten werden, wo immer das möglich ist. „Wir empfehlen, Kontakte so weit wie möglich zu begrenzen.“ Das gelte auch für den älteren Mann, der wissen wollte, ob er Handwerker ins Haus lassen dürfe.

Überwiegend sind es Privatleute, die von der Nummer Gebrauch machen – aber auch Geschäftsleute melden sich, weil sie zum Beispiel nicht wissen, ob sie noch Essen ausliefern dürfen. Die Antwort ist klar: Abhol- und Lieferdienste sind vom Verbot ausdrücklich ausgenommen. Und was müssen geöffnete Geschäfte zum Schutz der Kunden beachten? Die Läden, die weiter öffnen dürfen, haben dafür zu sorgen, dass die erforderlichen Hygienestandards sichergestellt sind.

Ganz selten weiß das Quintett nicht weiter – etwa bei Anrufern aus dem Ausland, die nach Verhaltensregeln fragen. Dafür ist das Bürgertelefon nicht zuständig. Bei anderen Fragen, die nicht sofort beantwortet werden können, notieren sich die Mitarbeitenden Name und Telefonnummer – und rufen zurück.

Manchmal kommen sich die Fünf auch vor wie Seelsorger. Etwa als eine ältere Dame anrief, die sich allein gefühlt hatte und der ein paar aufmunternde Worte guttaten. „Die Nummer gegen Kummer“, lacht Judith Birmele.

Insgesamt ist die Stimmung im Obergeschoss des Rathauses gut, zumal immer wieder Menschen anrufen, die sich bedanken. Und wie gelingt es, nach Feierabend abzuschalten?

Wohnung putzen sei eine Möglichkeit. Oder sich eine Trash-Sendung anschauen. Und was hält das Team bei der Stange? „Wir können Licht ins Dunkel bringen, das erfüllt uns mit Stolz.“

Erreichbar ist das Bürgertelefon telefonisch unter 07 81/82-34 56 Mo bis Fr 8 bis 16 Uhr und Sa und So 9 bis 15 Uhr. Die E-Mail-Adresse lautet: [sae.buergertelefon@feuerwehr-offenburg.de](mailto:sae.buergertelefon@feuerwehr-offenburg.de).