



Ombudsstelle
für Flüchtlinge in Köln

Ombudsstelle
für Flüchtlinge in Köln
Neue Maastrichter Str. 12-14
(Hinterhof), 50672 Köln
Tel. 0221/1686520-7/-8
Fax 0221/1686520-9
info@ombudsstelle.koeln
<https://ombudsstelle.koeln>

Jahresbericht 2024 der Ombudsstelle für Flüchtlinge in Köln

Stand: 31.12.2024

Inhalt

Kurzzusammenfassung	2
1. Auftrag und Organisation der Ombudsstelle	4
1.1 Beschlusslage.....	4
1.2 Personal	4
2. Umsetzung der Kompetenzerweiterung.....	5
2.1 Monitoring zur Umsetzung von Leitlinien und Mindeststandards	5
2.2 Belange von geflüchteten Kindern und Jugendlichen in Unterbringungseinrichtungen	6
3. Auswertung der Beschwerdefälle im Berichtszeitraum	10
3.1 Übersichtsdarstellung.....	10
3.2 Fallkonstellationen im Berichtszeitraum	15
3.2.1 Gewalt.....	15
3.2.2 Diskriminierung	17
3.2.3 Sexuell übergriffiges Verhalten.....	20
3.2.3.1 Verletzung der Menschenwürde	20
3.2.3.2 Prekäre Bedingungen.....	20
3.2.3.3 Beengtes Wohnen.....	21
3.2.4 Schutzbedürftige Personen	23
3.2.5 Weitere Themen.....	24
4. Strukturelle Probleme und daraus abgeleitete Handlungsempfehlungen der Ombudsstelle	28
4. Anhang: Tabellen der quantitativen Auswertungen.....	34

Kurzzusammenfassung

Im Jahr 2024 wurden insgesamt 155 Beschwerdeverfahren zur Unterbringung und Betreuung Geflüchteter in Köln bei der Ombudsstelle geführt. Davon wurden 22 Verfahren aus dem Vorberichtszeitraum fortgeführt, während 133 neu aufgenommen wurden. Gegenüber dem Vorjahr mit 160 Fällen zeigen sich die Fallzahlen weitgehend konstant.

Empfohlen wird u. a. (vgl. ausführlich Kap. 4, S. 28ff.)

Stärkung von Konfliktprävention:

- Konsequentes Vorgehen bei Gewaltvorfällen durch Mitarbeitende. Eindeutige Hinweise auf Gewaltvorfälle in Einrichtungen sollten unverzüglich aufgegriffen und mit geeigneten Maßnahmen beantwortet werden. Dazu sind transparente Sanktionsverfahren sowie klare Konsequenzen für Fehlverhalten festzulegen und umzusetzen.

Diskriminierung entgegenwirken:

- Erweiterung der Schulungsangebote für Beschäftigte der Stadt, Betreuungsträger und Sicherheitsdienste mit Fokus auf diskriminierungskritische Fortbildungen.
- Stärkung von Gruppen- und Bildungsangeboten für Bewohnende, Qualifizierung von Bewohnenden als Streitschlichtende und Maßnahmen zur Stärkung eines respektvollen Miteinanders.

Stärkung von Drogenprävention und -intervention:

- Umsetzung regelmäßiger Aufklärungskampagnen über die gesundheitlichen und rechtlichen Konsequenzen von Drogenkonsum, um ein Bewusstsein für das Thema zu schaffen.
- Bereitstellung niedrigschwelliger Suchtberatungsangebote sowie Schulungen für das Personal zur frühzeitigen Erkennung und Intervention.

Mindestwohnfläche und bedarfsgerechtes Belegungsmanagement:

- Formulierung einer politischen Zielvorgabe zur Sicherstellung von mindestens 9 m² Wohnfläche pro Person sowie angemessene Rückzugsmöglichkeiten für Familien, insbesondere für Kinder¹.
- Berücksichtigung des Mehrbedarfs an Wohnfläche für Menschen mit Behinderung – insbesondere für Rollstuhlnutzende sollte der zusätzliche Platzbedarf anerkannt und bei der Zuweisung von Unterkünften berücksichtigt werden.

Vermeidung dauerhaft prekärer Unterbringung:

- Regelmäßige Prüfung der Wohnbarkeit alter Gebäude und Durchführung wiederkehrender Kontrollen, ggf. durch das Gesundheitsamt zur Sicherstellung der gesundheitlichen und sicherheitsrelevanten Standards.

Pragmatische Entlastungsmaßnahmen bei andauernden technischen Mängeln:

- Entwicklung kurzfristiger Lösungen, z. B. durch Absprachen mit dem Personal vor Ort, um gezielte Unterstützungsangebote bereitzustellen.
- Etablierung eines verbindlichen „Notfallmechanismus“, der schneller Reaktionszeiten bei Schäden sowie sofortige Bereitstellung angemessener Alternativen für Betroffene, v.a. für besonders schutzbedürftige Menschen sicherstellt.

¹ „Empfehlungen des Ministeriums für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen zur Ausgestaltung der ordnungsrechtlichen Unterbringung von obdachlosen Menschen“ (August 2022, S. 13ff.)

Präventionsmaßnahmen bei sexuell übergriffigem Verhalten stärken:

- Schulungen gleichermaßen für Personal und Bewohnende zur Prävention und Intervention bei sexualisierter Gewalt und zur Erkennung und Vermeidung von Machtungleichgewichten.

Altfallregelung für Nutzungsgebühren:

- Einstellung von Mahn- und Vollstreckungsverfahren, um weitere unverhältnismäßige Belastungen und Überforderungen der Betroffenen zu vermeiden.
- die Gebührensatzung entsprechend dem Verhältnismäßigkeits- und Sozialstaatsprinzip zu gestalten

Regelmäßige Evaluierung von Hotelunterkünften:

- Sicherstellung, dass Hotelbetreiber:innen ihrer Verantwortung zur Gewährleistung eines diskriminierungs- und gewaltfreien Umfelds nachkommen.
- Ggf. Prüfung der Möglichkeit, externe Fachstellen oder die Verwaltung in Einstellungsverfahren für Personal in Beherbergungsbetrieben einzubeziehen.

Vermeidung einer kurzfristigen Verlegungspraxis:

- Betroffenen sollte ausreichend Zeit eingeräumt werden, um sich mit der Entscheidung auseinanderzusetzen und sich auf den Wechsel der Unterkunft vorzubereiten.

Reduzierung der Wartezeiten bei der Ausländerbehörde:

- Zeitnahe Ausstellung von Ausweisdokumenten, um Nachteile für Betroffenen zu minimieren und den chancengleichen Zugang zu zustehenden Leistungen sicherzustellen.

Bedarfsgerechte Maßnahmen für Kinder und Jugendliche:

- Entwicklung gezielter Angebote zur Förderung, Schutzmaßnahmen gegen Gewalt, kindgerechte Freizeitmöglichkeiten sowie der Ausbau von Bildungs- und Unterstützungsstrukturen.
- Die ausführlichen Handlungsempfehlungen der gewonnenen Erkenntnisse über die Bedarfe von Kindern und Jugendlichen befinden sich unter *2.2 Belange von Kindern und Jugendlichen in Unterbringungseinrichtungen (S. 6)*.

Aktualisierung der Hausordnung:

- Die Hausordnung mit Stand vom 01.01.2014 für Übergangswohnheime und Notaufnahmeeinrichtungen der Stadt Köln an die aktuelle Errichtungssatzung anzupassen.

Beschluss der „Neuen Leitlinien zur Unterbringung und Unterstützung von Geflüchteten“:

- Das Einbringen der Neuen Leitlinien, die am 25.02.2022 vom Runden Tisch für Flüchtlingsfragen beschlossen wurden, in die Ratsgremien der Stadt Köln.

1. Auftrag und Organisation der Ombudsstelle

1.1 Beschlusslage

Der Rat der Stadt Köln beschloss am 07.09.2023 (2090/2023)² die Weiterführung der Ombudsstelle über die Befristung 31.12.2023 hinaus bis zum 31.12.2025. Der Zuschuss an den Kölner Flüchtlingsrat e.V. als Rechtsträger wurde für die Jahre 2024 und 2025 auf jährlich 112.350 EUR festgesetzt. Damit ist die Funktion als zentrale und unabhängige Anlaufstelle für Hinweise und Beschwerden zu gravierenden Problemen bei der Unterbringung und Betreuung Geflüchteter in Köln bis Ende des Jahres 2025 gesichert. Durch den Beschluss des Ausschusses für Soziales, Seniorinnen und Senioren des Rates der Stadt Köln vom 17.08.2023 (AN/1146/2023 i.V.m. AN/1367/2024) wurde mit Aufwendungen i.H.v. 40.000 EUR eine zusätzliche 0,5 Stelle zur Stärkung der Ombudsstelle für den Zeitraum 01.10.2023 bis 31.10.2024 bewilligt.

Die Kompetenzen der Ombudsstelle wurden durch den o.g. Beschluss um die folgenden Aspekte erweitert: durch regelmäßige Besuche in den Unterkünften sollte die Ombudsstelle durch Falldokumentation und Monitoring unterstützend und beratend tätig werden, um die Einhaltung von Leitlinien und Mindeststandards für die Unterbringung und Betreuung von Schutzsuchenden sicherzustellen. Zudem sollten die Belange von geflüchteten Kindern und Jugendlichen stärker in den Fokus gerückt werden. Erkenntnisse aus dieser Tätigkeit sowie Handlungsempfehlungen sollten regelmäßig, gegebenenfalls auch unmittelbar, an die Betreuungsträger und das Amt für Wohnungswesen weitergegeben werden. Darüber hinaus wurde beschlossen, die Ombudsstelle in den Arbeitskreis Mindeststandards einzubinden. Die Ergebnisse der Kompetenzerweiterung werden unter 2. Umsetzung der Kompetenzerweiterung dargestellt.

1.2 Personal

Melissa Bommert war aufgrund des Beschlusses des Ausschusses für Soziales, Seniorinnen und Senioren vom 17.08.2023 (AN/1146/2023, Punkte 1.1. und 5.) zur Stärkung der Ombudsstelle befristet für den Zeitraum 01.10.2023 bis 31.10.2024 als Ombudsfrau (0,5 Stelle) eingestellt worden. Aufgrund der nicht erfolgten Verlängerung des Beschlusses endete ihre Tätigkeit bei der Ombudsstelle zum 31.10.2024.

Thomas Zitzmann scheidet auf eigenen Wunsch Ende November 2024 aus dem Dienst aus. Für die ab 01.12.2024 vakante 0,5 Stelle konnte in Abstimmung mit der Stadtverwaltung zum 06.01.2025 vom Anstellungsträger Kölner Flüchtlingsrat e.V. Antonia Merz (B.A. Migration und Integration) als neue Ombudsfrau gewonnen werden.

Weiterhin als Ombudsfrau tätig ist Darja Wartenpuhl, die zudem die Nachfolge in der Leitungsfunktion ab dem 01.12.2024 übernommen hat. Für den Zeitraum 01.11.2024 bis 31.12.2024 wurde der Umfang ihrer Stelle erhöht (1,0 Stelle); Grundlage dafür ist der Beschluss des Ausschusses für Soziales, Seniorinnen und Senioren vom 10.10.2024 (AN/1367/2024), durch den der Verwendungszeitraum der zur Stärkung der Ombudsstelle bereitgestellten Mittel entsprechend verlängert wurde.

² Grundlage bilden die Beschlüsse des Rates der Stadt Köln vom 10.05.2016 (Einrichtung einer Ombudsstelle: 1252/2016), 28.06.2016 (Feinkonzept: 1826/2016), 14.11.2017 (2735/2017), 07.11.2019 (3188/2019) und 16.09.2021 (Weiterführung bis zum 31.12.2023: 1625/2021).

2. Umsetzung der Kompetenzerweiterung

Bezüglich der Umsetzung der Kompetenzerweiterung wandte die Ombudsstelle sich durch Schreiben sowie Gespräche an das Amt für Integration und Vielfalt sowie das Amt für Wohnungswesen, um ihre Vorhaben darzulegen hinsichtlich der Unterstützung und Beratung des Monitorings zur Einhaltung von Leitlinien und Mindeststandards, der Schwerpunktsetzung auf die Belange von geflüchteten Kindern und Jugendlichen und der Erweiterung des AK Mindeststandards.

Festzuhalten ist in Bezug auf die Leitlinien, dass die vom Rat am 20.07.2004 verabschiedeten „Leitlinien für die Unterbringung und Betreuung von Flüchtlingen“ faktisch und rechtlich überholt sind und dass das im Jahre 2021 erarbeitete Konzept „Neue Leitlinien zur Unterbringung und Unterstützung von Geflüchteten“ zwar vom Runden Tisch für Flüchtlingsfragen am 25.02.2022 beschlossen, aber anschließend nicht in die Ratsgremien eingebracht wurde.

Die zunächst befristet für das Jahr 2024 verabschiedeten „Mindeststandards zur Betreuung Geflüchteter – Fortführung der Maßnahmen“ (Ratsbeschluss v. 07.12.2023 - 2893/2023) umfassen im Wesentlichen einen Stellenschlüssel für 1:60-Betreuung, Ehrenamtskoordination und medizinische Grundversorgung. In der Beschlussvorlage vom 12.12.2024 (3334/2024) eine Fortführung der Mindeststandards ab dem 01.01.2025 bis zum 31.12.2026 vorgesehen.

Bzgl. der Art und des Umfangs eines Monitorings, auch der beauftragten Weitergabe abzuleitender Erkenntnisse und Handlungsempfehlungen an die Betreuungsträger, sowie der Umsetzung der Schwerpunktsetzung auf die Belange geflüchteter Kinder und Jugendlicher zeichneten sich unterschiedliche Auffassungen zwischen Ombudsstelle und Amt für Wohnungswesen ab.

Die Umsetzung der beschlossenen Erweiterung um die Ombudsstelle des „AK Mindeststandards“ der im März 2024 in „AK Ehrenamtskoordination Geflüchtetenarbeit“ umbenannt wurde, erfolgte nicht. Begründet wurde dies vom Amt für Integration und Vielfalt mit der Aussage, dass es sich um ein verwaltungsinternes Arbeitstreffen zum Thema Ehrenamtskoordination handele. Die in der Mitteilung der Verwaltung (Vorlagen-Nummer 29.08.2024, 2255/2024) vorgesehene Einladung Ombudsstelle im vierten Quartal 2024 erfolgte zum Jahresende nicht.

Aus Sicht der Ombudsstelle wäre eine Vernetzung mit Akteur:innen des Kölner Freiwilligenmanagements jedoch wünschenswert, da diese, insb. als hinweisgebende Personen, oftmals in den Beschwerdeverfahren der Ombudsstelle involviert sind.

2.1 Monitoring zur Umsetzung von Leitlinien und Mindeststandards

Das Amt für Wohnungswesen hob bezüglich des Monitorings die Begrenzung auf die verabschiedeten Leitlinien und Mindeststandards hervor und sprach sich nachdrücklich gegen die beauftragte direkte Weitergabe abzuleitender Erkenntnisse und Handlungsempfehlungen an die Betreuungsträger aus. Zu der Frage ob und wann mit dem Beschluss der „Neuen Leitlinien zur Unterbringung und Unterstützung von Geflüchteten“ durch den Rat zu rechnen sei, wurde im 3. Quartal mitgeteilt³, dass diese sich in der verwaltungsinternen Abstimmung befinden. Die Ombudsstelle äußerte sich dazu bereits in ihrem Kurzbericht vom 31.03.2024 in der die Meinung vertreten wurde, dass keine verbindliche Grundlage für ein Monitoring, das als periodische Berichterstattung zu quantitativen Daten anzulegen ist, zugrunde lag.

Demnach wurde sich bei dem Monitoring auf die für das Jahr 2024 verabschiedeten „Mindeststandards zur Betreuung Geflüchteter – Fortführung der Maßnahmen“ (Ratsbeschluss v. 07.12.2023 - 2893/2023) fokussiert, dazu führte die Ombudsstelle Abfragen zur Umsetzung

³ (Vorlagen-Nummer 29.08.2024, 2255/2024).

des verbesserten Betreuungsschlüssels, der Ehrenamtskoordination und der medizinischen Grundversorgung, jeweils zu den Stichtagen 01.01.2024, 01.04.2024 und im dritten Quartal 01.07.2024 durch. Adressat:innen der Befragung waren die entsprechenden Betreuungsträger, das Gesundheitsamt Köln, das Amt für Integration und Vielfalt sowie Freiwilligeninitiativen. Eine tabellarische Darstellung der Befragungsergebnisse findet sich unter 4. (Anhang, Tabelle 4 und 5, Monitoring Mindeststandards, S. 41ff.).

Die Abfrage ergab folgende Ergebnisse: Im Vergleich zum vorherigen Quartal konnte zum Stichtag 01.07.2024 eine Verbesserung der Stellenbesetzungen im dritten Quartal verzeichnet werden. Konkret bedeutet dies, dass zum Stichtag 2,75 von 3,00 Stellen zur Verbesserung des Betreuungsschlüssels auf 1:60 an den zwei Standorten mit Kojenunterbringung und Gemeinschaftsverpflegung besetzt waren. An einem Standort waren die zusätzlichen Stellenteile mit 6,7 statt 5 Stellen überbelegt, am anderen Standort konnte der vorgegebene Betreuungsschlüssel auch mit weniger Personal als in den Mindeststandards vorgesehen erreicht werden⁴.

Die dritte Unterbringungseinrichtung⁵ in Form einer Leichtbauhalle, an der ebenfalls eine Verbesserung des Betreuungsschlüssels vorgesehen war, konnte vollständig geschlossen werden.

Die Stellenanteile, die in den Unterbringungseinrichtungen mit sog. besonderem Unterstützungsbedarf für die Ehrenamtskoordination vorgesehen waren, blieben unverändert (2,75 / 3,0 Stellen)⁶.

Die Stellen zur medizinischen Versorgung in Noteinrichtungen mit über 200 Bewohnenden bei Betreuungsträgern waren zum Stichtag zu 83,6 % (4,18 / 5,00 Stellen Krankenpflege)⁷ und zu 100 % (1,0 / 1,0 Stelle Hebamme) der Sollstunden besetzt. Die beim Gesundheitsamt eingeplanten Stellenanteile (Krankenpflege: 3,0; Hebamme: 1,0) zur medizinischen Versorgung in Wohnheimen (Flüchtlingsmedizin) waren erstmals seit Jahresbeginn vollständig besetzt.

Nach Auskunft des Amtes für Integration und Vielfalt waren in der Ehrenamtskoordination bei Bürgerämtern und freien Trägern, außer bei einem freien Träger alle vorgesehenen Stellen besetzt. Zudem konnte eine detaillierte Auflistung des Umfangs und der Empfänger:innen der finanziellen Mittel zur administrativen Unterstützung der Willkommensinitiativen bereitgestellt werden.

2.2 Belange von geflüchteten Kindern und Jugendlichen in Unterbringungseinrichtungen

Zur Umsetzung der Fokussierung auf die Belange geflüchteter Kinder und Jugendlicher in Unterbringungseinrichtungen erfolgten im dritten Quartal 2024 nach vorhergehenden Einigungsschwierigkeiten mit der Verwaltung schließlich die ersten Veranstaltungen der Ombudsstelle für Familien in ausgewählten Unterkünften zum Thema Kinderrechte und Beschwerdemöglichkeiten.

Ziel der Veranstaltungen war eine Vorstellung der Ombudsstelle und der Ombudspersonen bei den Familien vor Ort, um die Bekanntheit auch bei Kindern und Jugendlichen und ihren Erziehungsberechtigten zu erhöhen. Weiter sollte eine Sensibilisierung über Kinderrechte und

⁴ Um nachvollziehen zu können, ob der Betreuungsschlüssel auch mit weniger Personal erreicht wird, wurden in 3. Quartal zusätzlich die aktuellen Belegungszahlen in den Unterkünften abgefragt.

⁵ Die Einrichtung am Hardtgenbuscher Kirchweg wurde zum 30.06.2024 geschlossen.

⁶ Aufgrund der Schließung der o.g. Einrichtung reduziert sich der insgesamt Stellenzusatz für die Ehrenamtskoordination von 3,5 auf 3,0 Stellen.

⁷ Auch bei der Stellenbesetzung des Krankenpflegepersonals ist die Schließung der Einrichtung Hardtgenbuscher Kirchweg mit einem anteiligen Stellenabzug von einer 1,0 Stelle zu berücksichtigen.

damit einhergehend auch die Schaffung eines (Un-)Rechtsbewusstseins in Bezug auf Verstöße und eine Aufklärung über die Möglichkeit, sich bei Verletzung der eigenen Rechte beschweren zu können, erfolgen. Daneben sollte sich durch die Gespräche mit den Kindern und ihren Eltern vor Ort auch ein Überblick über deren Bedarfe im Unterbringungskontext verschafft werden.

Die Relevanz der Fokussierung auf die Belange von geflüchteten Kindern und Jugendlichen ergibt sich aus ihrer besonderen Schutzbedürftigkeit. In Unterbringungseinrichtungen benötigen sie (daher) gezielte Unterstützungsangebote, um ihnen die Wahrnehmung essenzieller Rechte wie u.a. dem Recht auf Bildung (Art. 28, 29 UN-KRK), dem Recht auf Schutz und Fürsorge (Art. 22, 39 UN-KRK), dem Recht auf Freizeit, Spiel und kulturelle Teilhabe und dem Recht auf Gleichbehandlung (Art. 2 UN-KRK) zu ermöglichen. Aus Sicht der Ombudsstelle spielen Kommunen eine zentrale Rolle bei der kindgerechten Unterbringung und Integration geflüchteter Kinder und Jugendlicher, indem sie Rahmenbedingungen schaffen, die ihnen die Wahrnehmung ihrer essenziellen Rechte gewährleisten.

Die beiden Ombudsfrauen waren in vier verschiedenen Unterkünften⁸ an jeweils einem Nachmittag mit einem an Kinder und Jugendliche und ihre Erziehungsberechtigten gerichteten Programm zum Thema Kinderrechte und der Beschwerdemöglichkeit bei der Ombudsstelle präsent. Bei der Auswahl der besuchten Einrichtungen wurde sich gezielt auf Unterkünfte mit einem hohen Anteil an Kindern und Familien fokussiert, die entsprechenden Zahlen wurden im Vorfeld ermittelt. Die zuvor übermittelten Zahlen zur Anzahl der in den Unterkünften lebenden Familien und Kinder wichen jedoch bei jeder Veranstaltung deutlich von der tatsächlichen Anzahl der Teilnehmenden ab, die stets deutlich geringer ausfiel.⁹ Die Anzahl der teilnehmenden Kinder an den Veranstaltungen variierte zwischen mindestens 10 und maximal 30 im Alter von 0 bis 18 Jahren. Überwiegend nahmen die Mütter als erziehungsberechtigte Personen teil, jedoch waren stets auch mindestens zwei bis drei Väter anwesend. Einige wenige Familien erschienen mit beiden Erziehungsberechtigten. Die Anzahl der teilnehmenden Familien variierte je nach Standort zwischen 7 und 15 Familien pro Veranstaltung.

Zu den identifizierten Herausforderungen zählten ungeeignete Räumlichkeiten, insbesondere durch eine hohe Anzahl an Spielmaterialien, die für Unruhe sorgten¹⁰, Sprachbarrieren und die Feststellung, dass viele der anwesenden Kinder noch zu jung waren, um das Thema Kinderrechte inhaltlich erfassen zu können.

Die Materialien zu Kinderrechten wie einem Kinderrecht poster, einem Heft mit Ausmalbildern zur individuellen Gestaltung, einem kurzen Info Film für Kinder zur Situation in Geflüchtetenunterkünften und dem Beschwerderecht von Kindern, wurde der Ombudsstelle von Save the Children zur Verfügung gestellt. Die Materialien wurden im Rahmen des bis Dezember 2024 laufenden Modellprojektes „LISTEN UP! Beschwerdeverfahren für geflüchtete Kinder in Unterkünften“ von Save the Children entwickelt. Neben den von Save the Children zur Verfügung gestellten mehrsprachigen Infomaterialien wurden Ausmalbilder zu einzelnen Rechten der Kinderrechtskonvention und ein Wunschbaum, an den Kinder und Jugendliche ihre Bedürfnisse in Bezug auf die Unterbringung hängen können, angeboten. Für ältere Jugendliche und für Erziehungsberechtigte erfolgte zudem eine visuelle Darstellung des Beschwerdeverfahrens bei der Ombudsstelle.

⁸ Die Veranstaltungen fanden in den Unterkünften in der Auweilerstraße 51, im Haferkamp 15, im Schlagbaumsweg 258a und in der Boltensternstraße 10A und 10D statt.

⁹ Um auf die Veranstaltung aufmerksam zu machen, wurde im Vorfeld ein Flyer gestaltet und um Ausgang bzw. Verteilen in die Briefkästen der Bewohnenden gebeten.

¹⁰ Bei den weiteren Veranstaltungen wurden daher vorab die Räumlichkeiten besichtigt.

Die Ausmalbilder und das Buffetangebot wurden von den Familien gut und breit angenommen. Die Ombudsstelle stellte Kuchen, Süßigkeiten und Getränke zur Verfügung, um zum Verweilen einzuladen. Einige Kinder beschäftigten sich vertieft mit den Materialien von Save the Children zu Kinderrechten. Vereinzelt hingen Kinder ihre Bedürfnisse, die sie aktuell in der Unterkunft als nicht erfüllt ansehen, an den Wunschbaum. Einige Kinder und Eltern wandten sich in persönlichen Gesprächen mit Sorgen oder Beschwerden an die Ombudsfrauen.

Nach den Infoveranstaltungen hatte die Ombudsstelle einen erheblich höheren Anteil an Beschwerden, die Kinder und Jugendliche betreffen, als im Vorberichtszeitraum (vgl. Grafik 6). Diese handelten von dem Umgang mit beleidigendem und diskriminierendem Verhalten gegenüber Kindern und untereinander. Mehrere Kinder äußerten den Wunsch nach einem respektvolleren Umgang miteinander, der eine Reduzierung von Beleidigungen einschließt.

Zudem wurden beengte Wohnsituationen und das Fehlen von Orten zum konzentrierten Lernen und Errichten der Schulaufgaben häufig beklagt. Positiv zu bewerten ist, dass insbesondere bei Beschwerden über mangelnden Platz zum Errichten der Hausaufgaben zeitnah Abhilfe geschaffen werden konnte, indem die Öffnungszeiten bzw. die Nutzbarkeit, der der Räumlichkeiten an die dadurch bekannt gewordenen Bedarfe der Kinder angepasst werden konnten.

Auffallend waren die deutlichen Differenzen zwischen den verschiedenen besuchten Unterkünften in den Berichten von Kindern und Jugendlichen über den dort herrschenden Umgangston miteinander und auch die hierzu passenden Beobachtungen der Ombudsfrauen des Verhaltens der Kinder und Jugendlichen vor Ort. Das legt den Schluss nahe, dass die Qualität der Unterbringung und der Beziehungen zum Betreuungspersonal vor Ort sich letztendlich auch auf das Sozialverhalten der untergebrachten Kinder und Jugendlichen auswirken können. Zudem fiel den Ombudsfrauen auf, dass keinem der angetroffenen Kinder und Jugendlichen die Ombudsstelle als Beschwerdestelle bekannt war¹¹. Dies konnte mit den Infoveranstaltung bei einigen Familien geändert werden, sodass diese Kinder und Jugendliche nun darüber Bescheid wissen, dass sie sich auch in Zukunft (anonym) an die Ombudsstelle mit unterbringungs- und betreuungsspezifischen Problemen wenden können.

Ferner fiel in allen besuchten Einrichtungen auf, dass der Einstieg in Gespräche erschwert war, da zwischen den Ombudsfrauen und den Familien keine vorherige Vertrauensbasis bestand. Während einer Veranstaltung, die zufällig zeitgleich mit einem pädagogischen Nachmittagsangebot in der Unterkunft stattfand, zeigte sich, dass die Fachkräfte aufgrund der bestehenden Vertrauensbasis zu den Kindern und ihren Erziehungsberechtigten einen erleichterten Einstieg in Gespräche, auch über das Thema Kinderrechte, hatten. Um den Zugang zu sensiblen Themen wie Kinderrechten zu verbessern, wäre für zukünftige Veranstaltungen eine gezielt Zusammenarbeit mit bereits in der Unterkunft tätigen Projekten und Fachkräften aus Sicht der Ombudsstelle sinnvoll. Die Einbindung von Vertrauenspersonen kann dabei helfen, Hemmschwellen abzubauen und eine nachhaltige Auseinandersetzung mit dem Thema zu fördern.

Aus den Gesprächen mit dem Personal vor Ort wurde ein erheblicher Bedarf an spezifischen Angeboten für Jugendliche identifiziert. Bestehende Maßnahmen richten sich häufig primär an jüngere Altersgruppen, wodurch ältere Kinder und Jugendliche oft aus der Angebotsstruktur herausfallen. Dabei sind passgenaue Angebote für diese Zielgruppe besonders relevant, um präventive Maßnahmen zu ergreifen, die langfristig zu einer stabilen schulischen Laufbahn sowie einer positiven gesellschaftlichen Entwicklung beitragen. Je nach Standort bestünde zudem die Herausforderung, dass Jugendliche einfacher Zugang zu problematischen Einflüssen erhalten können.

¹¹ Anders sah dies hingegen bei den Erwachsenen aus, unter denen die Ombudsstelle weitestgehend bekannt war.

Die Ombudsstelle erachtet die Fortführung der Maßnahmen zur Gewährleistung von Kinderrechten in den Unterbringungseinrichtungen der Stadt Köln, einschließlich des Rechts auf Beschwerde, als unerlässlich. Zudem sieht sie die Notwendigkeit, bestehende Informationsdefizite über das Angebot und den Bestand der Ombudsstelle bei Familien in anderen Unterkünften der Stadt Köln zu beheben, um eine umfassende Wahrung der Kinderrechte sicherzustellen. Dass der Ombudsstelle hierfür mit Ablauf der bis zum 31.10.2024 befristeten Maßnahmen, keine Mittel mehr zur Verfügung gestellt wurden, wird von der Ombudsstelle als äußerst bedenklich bewertet. Hinsichtlich einer Fortführung der Maßnahmen ist die Bereitstellung zusätzlicher Mittel zur personellen Verstärkung von entscheidender Bedeutung und daher äußerst wünschenswert. Die Ombudsstelle sieht es als ihre Aufgabe, diesen Fokus aktiv umzusetzen und bei entsprechenden Maßnahmen mitzuwirken, um die Situation betroffener Kinder und Jugendlicher im Unterbringungskontext nachhaltig zu verbessern. Im letzten Quartalsgespräch¹² mit dem Amt für Wohnungswesen wurden auf Nachfrage der Ombudsstelle keine Einwände gegen eine Fortführung der Familienveranstaltungen geäußert.

Die folgenden Handlungsempfehlungen lassen sich von den gewonnenen Erkenntnissen über die Bedarfe der Kinder und Jugendliche in den besuchten Unterbringungseinrichtungen ableiten:

- Vertrauensbasis als Schlüssel: Fachkräfte mit bestehender Vertrauensbasis zu den Familien erleichtern den Einstieg in Gespräche mit den Kindern, insbesondere zu sensiblen Themen wie Kinderrechten. Eine stärkere Vernetzung mit dem entsprechenden Personal vor Ort mit der Ombudsstelle sowie weiteren relevanten Akteur:innen für derartige Veranstaltungen wäre daher sinnvoll und wünschenswert.
- Einbindung bestehender Projekte als Chance: Kooperationen mit bereits in der Unterkunft stattfindenden Projekten kann den Zugang zu den Familien erleichtern und die Wirksamkeit solcher Veranstaltungen erhöhen.
- Differenzierte Freizeitangebote für Jugendliche: Jugendliche fallen häufig aus den bestehenden Angebotsstrukturen heraus, da diese sich häufig vorwiegend an jüngere Kinder richten. Daraus ergibt sich der Bedarf zur Entwicklung von spezifischen, altersgerechten Angeboten als Präventionsmaßnahme für Jugendliche.
- Psychologische Betreuung: Schaffung niedrigschwelliger Unterstützungsangebote zur Förderung der emotionalen Stabilität und den Umgang mit psychischen Belastungen durch Flucht und Unterbringung.
- Thematisierung von Rassismus und diskriminierendem Verhalten: Implementierung gezielter und altersgerechter Angebote zur Auseinandersetzung mit Rassismus und Ableismus zur Aufklärung und Sensibilisierung, um ein respektvolles Miteinander zu fördern.
- Förderung von kulturellem Austausch: Angebote, die das Verständnis und den Austausch zwischen verschiedenen kulturellen Gruppen innerhalb der Unterkünfte fördern und so zu einem besseren Zusammenleben beitragen.
- Beengte Wohnsituationen und fehlende Lernräume: Es sollte regelmäßig ermittelt werden, ob Kinder und Jugendliche aufgrund ihrer Wohnsituation ruhige und geeignete Lernorte benötigen. Auf Grundlage dieser Bedarfsabfragen sollten entsprechende Räumlichkeiten bereitgestellt werden.
- Förderung eines respektvollen Miteinanders: Es sollten gezielte Maßnahmen zur Stärkung eines respektvollen und wertschätzenden Umgangs untereinander geschaffen

¹² Am 03.12.2024.

werden. Beispielsweise durch pädagogische Programme, Workshops und altersgerechte Angebote zur Förderung sozialer Kompetenzen.

- Partizipation von Kindern und Jugendlichen: Kinder und Jugendliche sollten aktiv in die Gestaltung und Umsetzung von derartigen Maßnahmen eingebunden werden, um ihre Bedürfnisse und Perspektiven stärker zu berücksichtigen.

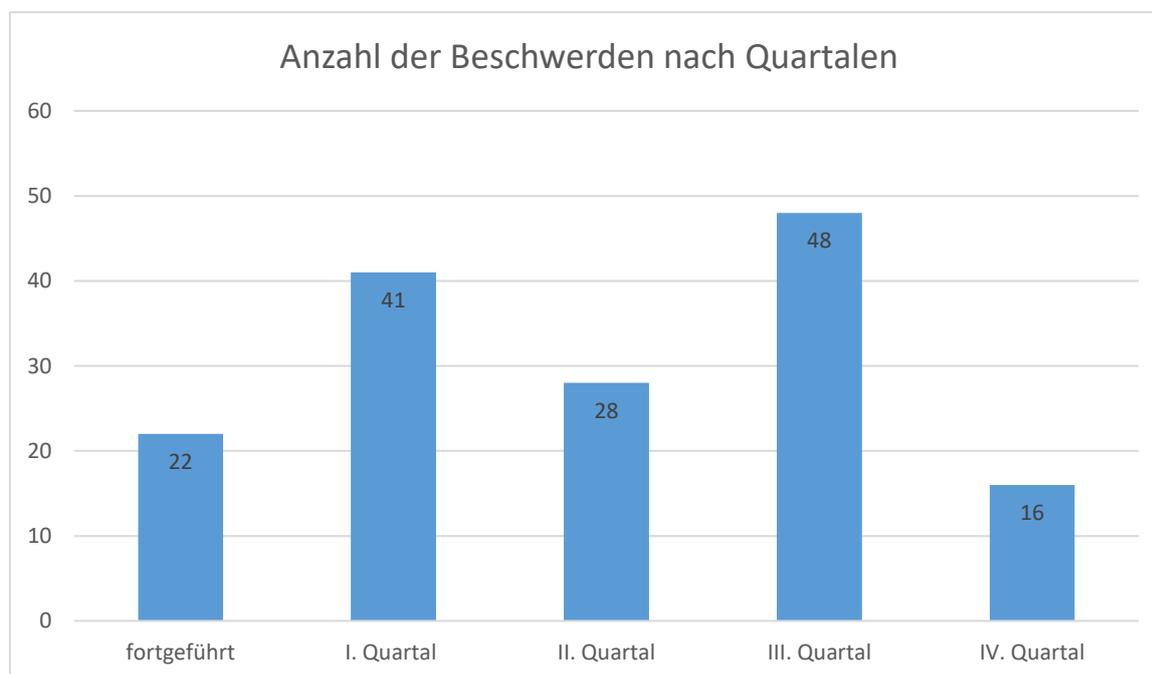
3. Auswertung der Beschwerdefälle im Berichtszeitraum

3.1 Übersichtsdarstellung

Die nachfolgenden Statistiken geben einen Überblick über die im Berichtszeitraum dokumentierten Beschwerdeverfahren aus dem Jahr 2024 und verdeutlichen deren Bedeutung für die praktische Arbeit der Ombudsstelle. Eine ausführliche Darstellung der Auswertungen befindet sich im Anhang¹³

Im Jahr 2024 bearbeitete die Ombudsstelle insgesamt 155 Beschwerdeverfahren. Aus dem Vorberichtszeitraum wurden 22 Verfahren fortgeführt, davon 133 neu aufgenommen. Gegenüber dem Vorjahr mit 158 Fällen zeigen sich die Fallzahlen damit weitgehend konstant.

Grafik 1



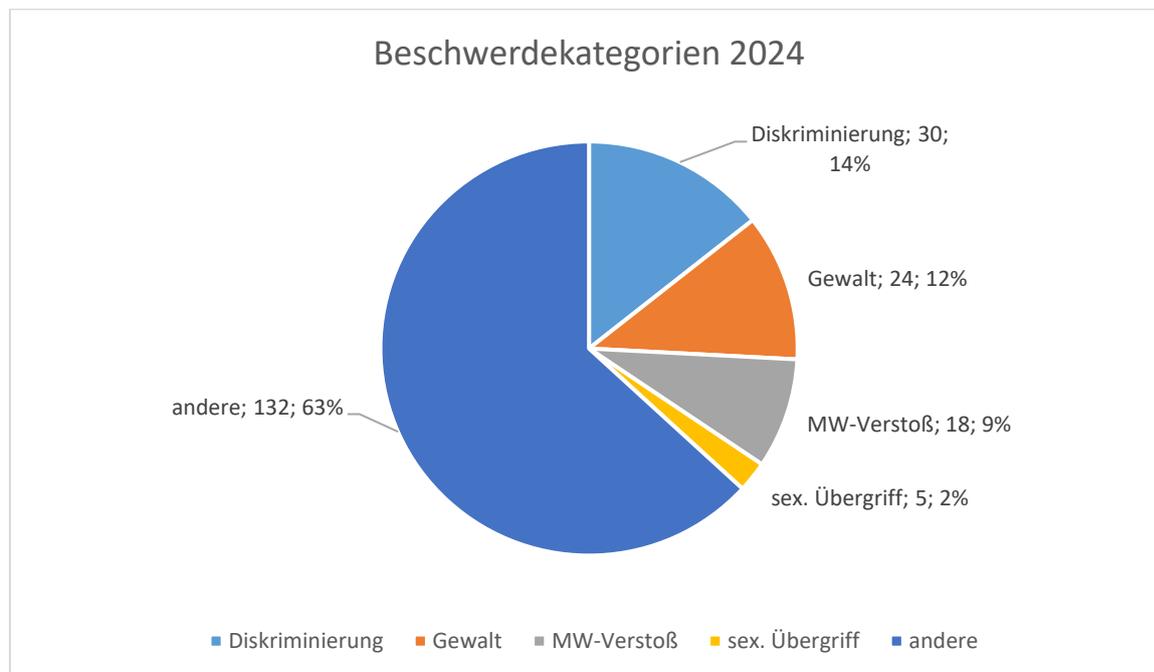
In der Fallstatistik zeigt sich ein höherer Hinweiszugang im ersten und dritten Quartal, während die Fallzahlen im zweiten und vierten Quartal niedriger lagen. Die meisten Hinweise stammten unverändert von Geflüchteten (78) und beruflich im Feld tätigen Personen (38).

Von den 155 in 2024 bearbeiteten Hinweisen und Beschwerden waren laut der Fallstatistik 75 % (117) dem Aufgabenbereich der Ombudspersonen zuzuordnen. Abgeschlossen werden konnten 85 % (132) der Verfahren. Der Anteil der Vor-Ort-Termine lag bei 25 % (40). Wie auch

¹³ *Fallstatistik 2024*, Tabelle 2, S. 37f. und *statistischer Vergleich 2023 und 2024*, Tabelle 3, S. 39f.

in den Vorjahren war das Amt für Wohnungswesen mit 49 % (76) der Hauptadressat von Auskunftersuchen der Ombudsstelle. In 28 % (44) der Fälle wurde an andere Stellen weiterverwiesen und vermittelt. Von den insgesamt 155 Beschwerdeverfahren wurden 27 (17,4 %) zurückgezogen, während 47 (30,3 %) als nicht zu bewerten abgeschlossen werden mussten¹⁴. Der Anteil (voll oder teilweise) gerechtfertigter Beschwerden betrug 29 %, als nicht gerechtfertigt bewertete die Ombudsstelle lediglich 4 eingegangene Beschwerden.

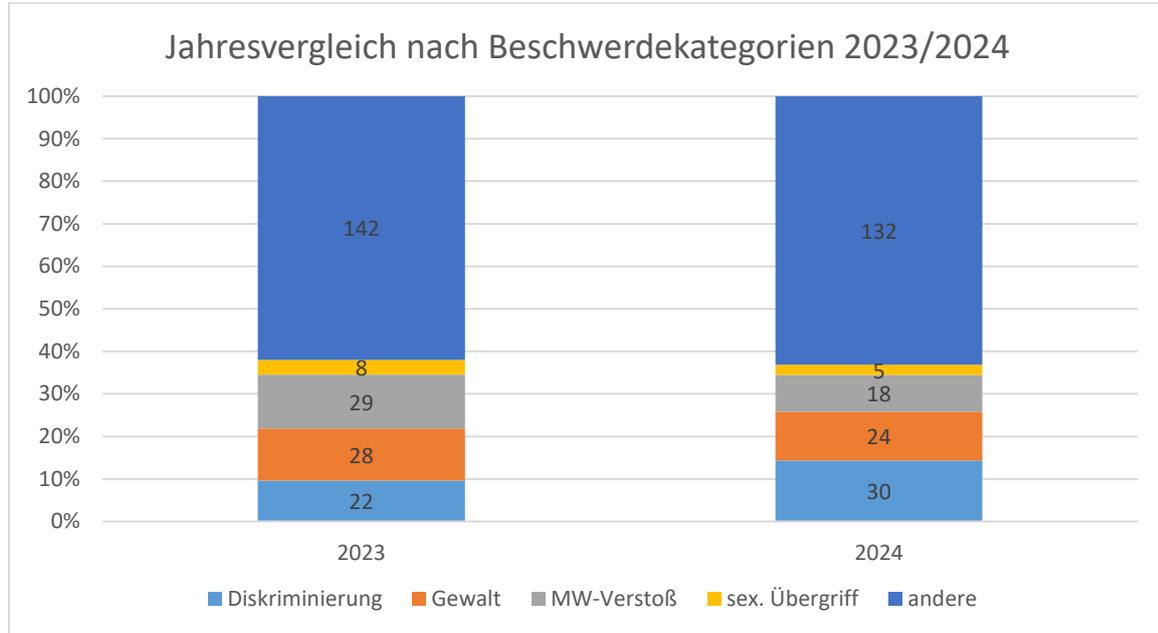
Grafik 2



Die Beschwerden richteten sich auf vielfältige Umstände der Unterbringung und Betreuung von Geflüchteten in Köln. Den vier aus den Ratsbeschlüssen abgeleiteten Kategorien wurden die Beschwerden in folgendem Umfang zugeordnet: *Diskriminierung* 30 Fälle (14 %), *Gewalt* 24 Fälle (12 %), *Verstoß gegen die Menschenwürde* 18 Fälle (9 %), sowie *sexueller Übergriff* 5 Fälle (3 %). Induktiven Kategorien (*andere*) wurden bei möglicher Mehrfachnennung 63 % (132 Fälle) der Fälle zugeordnet und machten somit auch im Jahr 2024 den Großteil der Beschwerden aus.

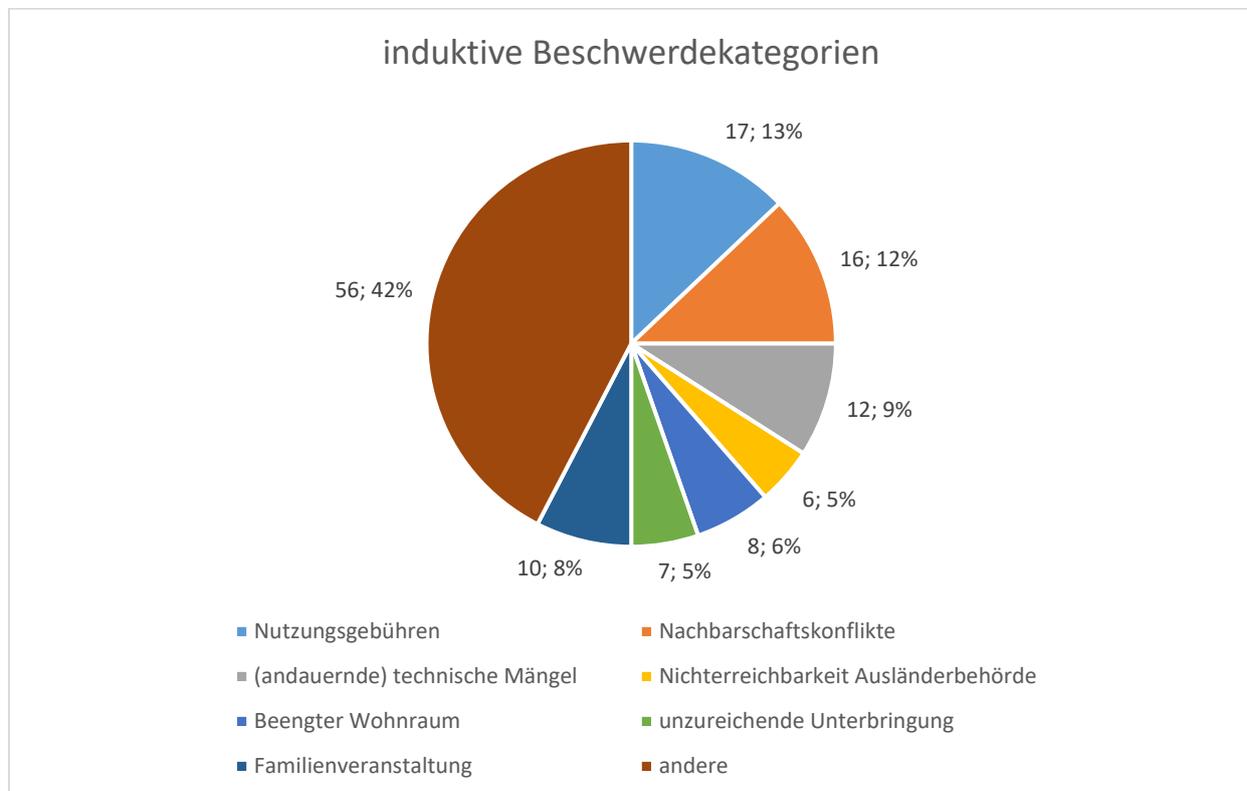
¹⁴ Keine Bewertung erfolgt für Beschwerden, die a) zurückgezogen werden, b) nicht in den Aufgabenbereich fallen oder c) zu denen abschließend nicht genügend Informationen vorliegen.

Grafik 3



Die deutlichsten Veränderungen im Vergleich zum Vorjahr zeigen sich in einem Rückgang der Beschwerden in der Kategorie *Verstoß gegen die Menschenwürde* um rund 34 % (von 29 auf 19 Fälle) sowie in einem Anstieg der Beschwerden in der Kategorie *Diskriminierung* um etwa 36 % (von 22 auf 30 Fälle).

Grafik 4

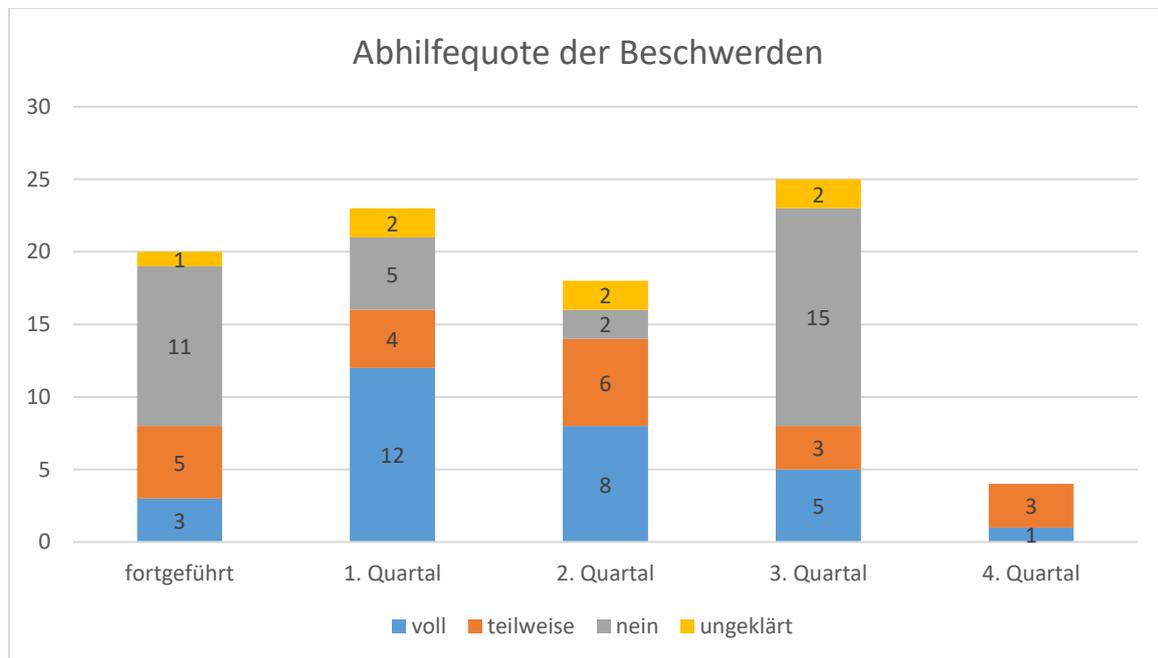


Im Rahmen der induktiven Beschwerdekategorien entfiel der größte Anteil der eingegangenen Beschwerden auf die Gebührensatzung sowie die am 15.12.2023 beschlossene Änderungssatzung der Stadt Köln zur Erhebung von Gebühren für die Inanspruchnahme von Übergangswohnheimen für Aussiedlerinnen, Aussiedler und geflüchtete Personen. Insgesamt wurden hierzu 17 Beschwerden hierzu eingereicht, was einem Anteil von 13 % entspricht und somit die am häufigsten beanstandete Kategorie innerhalb der induktiven Beschwerden darstellt¹⁵.

In 16 Beschwerdeverfahren (12 %) wurden Nachbarschaftskonflikte thematisiert. Diese waren jedoch nicht von einer solchen Schwere, dass sie unter der Kategorie *Gewalt* erfasst wurden. (Andauernde) technische Mängel wurden in 12 Fällen (9 %) moniert. Dabei wurden lediglich jene Mängel berücksichtigt, die aus Sicht der Ombudsstelle nicht so gravierend waren, dass sie der Kategorie *Verstoß gegen die Menschenwürde* zugeordnet wurden. Besonders häufig betrafen diese Beschwerden längere Ausfälle der Heizmöglichkeiten sowie der Warmwasserversorgung¹⁶.

Die Nichterreichbarkeit der Ausländerbehörde mit 6 Fällen (5 %) sowie beengte Wohnverhältnisse mit 8 Fällen (6 %) stellten – wie bereits im vorherigen Berichtszeitraum – erneut ein zentrales Thema innerhalb der Beschwerdeverfahren bei der Ombudsstelle dar. In 7 Fällen (5 %) wurde eine unzureichende Unterbringung bemängelt und bezogen sich insbesondere auf Situationen, in denen Betroffene ihre eigenen oder die besonderen Schutzbedarfe von Familienangehörigen im Unterbringungskontext nicht ausreichend berücksichtigt sahen. Aus den Familienveranstaltungen sind insgesamt 10 Beschwerden (8 %) hervorgegangen.¹⁷

Grafik 5



Zur Ermittlung der generellen Abhilfequote der Beschwerden wurden die Abhilfekategorien „individuelle“ und „grundsätzliche Abhilfe“ zusammengefasst. In 50 Fällen (38 %) konnte eine

¹⁵ Siehe dazu 3.2.5 weitere Themen, S. 27.

¹⁶ Siehe dazu 3.2.4.1 andauernde techn. Mängel, S. 24.

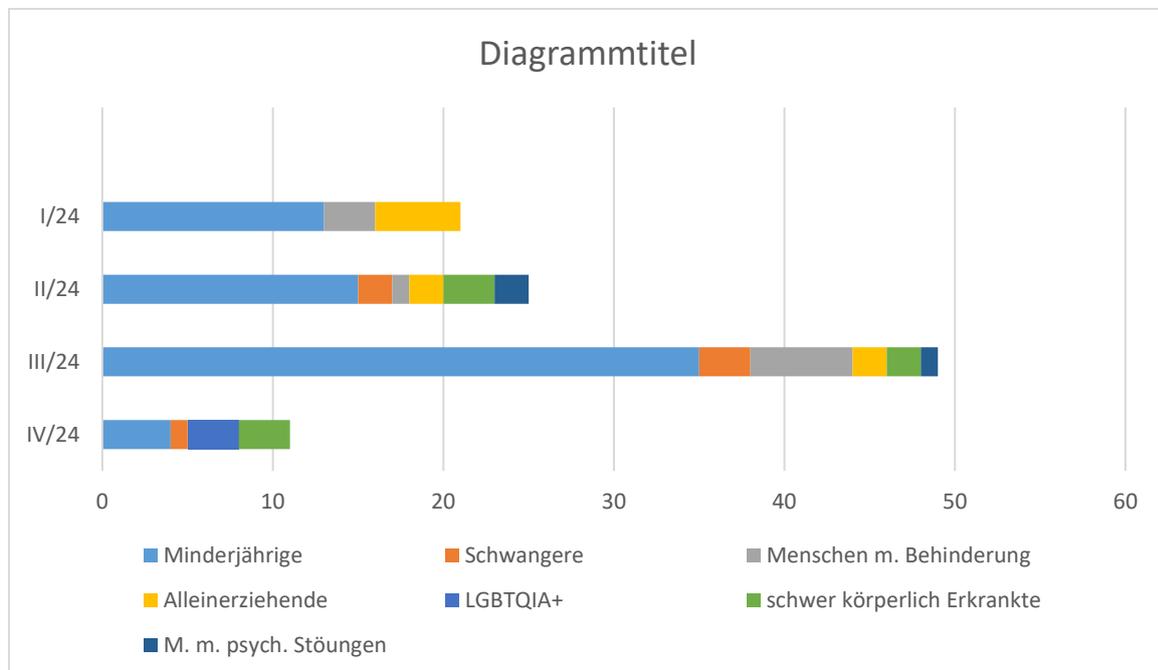
¹⁷ Da diese Daten in den Vorjahren nicht ausgewertet wurden, ist ein Vergleich mit dem vorherigen Berichtszeitraum nicht möglich.

volle oder teilweise Abhilfe geschaffen werden. Die höchste Anzahl von 15 nicht gelösten Fällen im dritten Quartal könnte auf mögliche Herausforderungen, ein erhöhtes Arbeitsaufkommen sowie Verzögerungen in der Bearbeitung infolge personeller Engpässe sowohl bei der Ombudsstelle als auch beim Amt für Wohnungswesen hindeuten.

Tabelle 1

Schutzbedarfe (Beschwerdeverfahren 2024)												
Erfassung	Minderjährige	umF	Menschen m. Behinderung	65+	Schwangere	Alleinerziehend	Opfer von Menschenhandel	schwer körperl. Erkrankte	Menschen mit psychischer Erkrankung	LGBTQIA+	weitere (ehem. umF u.a.)	gesamt
I/2024	13	0	3	0	0	5	0	0	0	0	0	21
II/2024	15	0	1	0	2	2	0	3	2	0	0	26
III/2024	35	0	6	0	3	2	0	2	1	0	0	50
IV/2024	4	0	0	0	1	0	0	3	0	3	0	11
Summe	67	0	10	0	6	9	0	9	3	3	0	108

Grafik 6



In *Tabelle 1* und *Grafik 6* werden die erfassten Schutzbedarfe pro Quartal, der in Artikel 21 der Richtlinie 2013/33/EU (EU-Aufnahmerichtlinie) explizit genannten Gruppen sowie – im Sinne der Öffnungsklausel – der Kategorie LGBTQIA+ von beteiligten Personen aus dem Jahr 2024

dargestellt¹⁸. Minderjährigkeit war wie im Vorjahr 2023 mit Abstand das häufigste Kriterium (67 von 108; entspricht 62 %), gefolgt von Menschen mit Behinderungen (9 %) und schweren körperlichen Erkrankungen (8 %).

Der deutliche Anstieg an Minderjährigen im dritten Quartal kann auch durch die Durchführung der Familienveranstaltungen und die damit verbundenen eingehenden Beschwerden begründet sein.

3.2 Fallkonstellationen im Berichtszeitraum

3.2.1 Gewalt

In 15 % (24 Fälle) der 2024 bearbeiteten Beschwerdeverfahren wurden gewalttätige Vorfälle thematisiert. Beklagt wurden körperliche Gewalttaten gegen Personen und Sachen sowie verbale und psychische Gewalt, etwa durch Bedrohung und Beleidigung. Die gemeldeten Vorfälle umfassten unter anderem Nachbarschaftskonflikte, Gewalt durch Personal gegenüber Bewohnenden, Gewalt gegen Minderjährige sowie allgemeine Belastungen durch Gewalt im unmittelbaren Lebensumfeld. Minderjährige waren durch Nachbarschaftskonflikte häufig mitbetroffen. Klärende Gespräche gemeinsam mit dem Personal vor Ort führten in der Regel zur Schlichtung der Konflikte. Bei gravierenden und länger andauernden Konflikten konnte teils eine Verlegung der Konfliktparteien aus dem direkten Umfeld Abhilfe schaffen.

Gewalt unter Bewohnenden war mit insgesamt 16 Beschwerdeverfahren ein Schwerpunktthema in dieser Kategorie¹⁹. Nachbarschaftskonflikte äußerten sich meist in Form von Lärmbelästigung, Beleidigungen oder Drohungen, wobei wiederholt das Gefühl von Betroffenen geäußert wurde, dass die eigene Nationalität häufig eine Rolle im Verhalten der Konfliktparteien spielte.²⁰ Teilweise wurde die Polizei in die Vorfälle mit einbezogen. Insbesondere die gemeinschaftlich genutzten Bereiche der Unterkünfte – wie Sanitäranlagen, Waschküchen und Höfe, erwiesen sich als Orte für (potenzielle) Auseinandersetzungen.

Eine fünfköpfige Familie, zu der ein behindertes Kind und eine psychisch erkrankte ältere Dame gehören gab an, bereits seit zwei Jahren Konflikte mit mehreren benachbarten Familien zu haben (24/09/05). Die betroffene Familie beklagte die erhebliche Lärmbelästigung, die durch wiederkehrende Veranstaltungen mit lauter Musik und Grillaktivitäten unmittelbar vor den Fenstern ihrer Wohneinheit verursacht worden seien. Trotz mehrfacher Beschwerden beim Sicherheitsdienst wurden nach einem nächtlichen Konflikt Autoreifen der Familie zerstört und ein Fahrrad entwendet.²¹

Minderjährige waren in 15 Fällen von Gewalt in ihrem unmittelbaren Umfeld betroffen und dadurch erheblich belastet, in einigen Fällen richtete sich die verbale und damit auch psychische Gewalt jedoch auch direkt gegen sie. Im Rahmen der Familienveranstaltungen äußerten

¹⁸ In der Erfassung der Datenbank der Ombudsstelle ist eine Mehrfachauswahl möglich, um Mehrfachbetroffenheit (z.B. minderjährig und schwer körperlich erkrankt) abzubilden. Aus diesem Grund fällt die hier aufgeführte Zahl der Schutzbedarfe auch höher aus als die Zahl der in der Jahresstatistik (*Fallstatistik 2024*, Tabelle 2, S. 37f.) ausgewiesenen Personen mit Schutzbedarfen.

¹⁹ In der Statistik des Jahresberichts 2023 der Gewaltschutzkoordination für Unterkünfte Geflüchteter in Köln weist die Kategorie „Bewohnerkonflikte“ ebenfalls die höchste Fallzahl auf.

²⁰ Spezifischer wird darauf unter 2.2.2 *Diskriminierung* eingegangen.

²¹ Bei einem Besuch vor Ort wurde der Ombudsfrau ein zerstochener Autoreifen sowie ein demoliertes Fahrradschloss gezeigt.

mehrere Kinder den Wunsch nach einem respektvolleren Umgang miteinander, der eine Reduzierung von Beleidigungen einschließt (24/08/14, 24/08/15).

In einem Fall beschwerte sich eine alleinerziehende Mutter über nächtliche Lärmbelästigungen und Gewaltandrohungen gegenüber ihrem 11-jährigen Sohn durch zwei männliche Flurnachbarn (24/01/06). Die Beschwerdeführerin beklagte zudem, dass das Sicherheitspersonal nicht alle Vorfälle dokumentiere. In einer Auskunftserteilung des Wohnungsamtes wurde erklärt, dass die Flurnachbarn der Beschwerdeführerin gehörlos seien. Nach Angabe der Beschwerdeführerin erfolgte schließlich eine Verbesserung der Situation durch eine einrichtungsinterne Verlegung der sie störenden Flurnachbarn. Der zwischen den beiden Parteien entstandene Konflikt, verdeutlicht, dass es eines Belegungsmanagements bedarf, das auf die besonderen Bedarfe der untergebrachten Personen ein geht.

In einem anderen Fall im Januar 2024 gab eine ebenfalls alleinerziehende Mutter an, dass sie im Wohnheim von Flurnachbarn mit Vergewaltigung und Tod bedroht und ihr minderjähriger Sohn homophob beleidigt worden sei (24/01/10), das Amt für Wohnungswesen gab dazu Ende Juni 2024 Auskunft.²²²³ Die Beschwerdeführerin berichtet davon, dass das Sicherheitspersonal ihr auf ihre Ängste hin geraten habe, sich nett gegenüber den sie bedrohenden Männern zu verhalten. Auch durch die einrichtungsinterne Verlegung der Flurnachbarn konnten der Beschwerdeführerin ihre Ängste nicht genommen werden. Die Beschwerdeführerin wandte sich nach eigenen Angaben bereits an die Polizei und sie wurde von der Ombudsfrau auf das Angebot einer Frauenberatungsstelle aufmerksam gemacht.

Aus derselben Unterkunft erhielt die Ombudsstelle von mehreren Bewohner:innen den Hinweis (24/01/19), dass diese sich in der Gemeinschaftsunterkunft durch das Sicherheitspersonal nicht geschützt fühlten, da dieses sich selbst vor bestimmten Bewohner:innen ängstige, nachdem es zu körperlichen Angriffen durch diese auf das Sicherheitspersonal kam. Auf ein Auskunftsersuchen der Ombudsstelle hin, bestätigte das Amt für Wohnungswesen, dass es zu körperlichen Angriffen auf das Sicherheitspersonal kam und die Angreifer weiterhin in der derselben Gemeinschaftsunterkunft untergebracht seien. Die ursprünglich geplante Verlegung der betroffenen Familie wurde nicht durchgeführt. Nach Gesprächen mit der Gewaltschutzkoordinatorin, der Sozialarbeiterin, der Heimleitung und der Polizei konnte der Konflikt deeskaliert werden. Der Fall wurde von der Ombudsstelle als gerechtfertigt, aber teilweise ungeklärt abgeschlossen, da keine Informationen zu Folgemaßnahmen vorliegen.

Ähnliche Äußerungen über den Sicherheitsdienst in einer anderen Unterkunft wurden seitens einer Familie getroffen, die sich als einzige ukrainische Familie zunehmend bedroht fühlte und von unzureichenden Maßnahmen durch den Sicherheitsdienst berichtete, der ihnen geraten haben soll, aufgrund des starken familiären Rückhalts der Nachbarfamilie keine weiteren Konflikte mit diesen einzugehen und weiter zu verfolgen (24/09/05). Laut Angaben der Verwaltung haben bereits mehrfach Gespräche mit den Fachkräften der Sozialen Arbeit und den Familien vor Ort stattgefunden. Obwohl keine weitere Abhilfe geschaffen worden ist, gibt die Familie auf Nachfrage an, dass die Situation sich etwas beruhigt habe.

Bereits im letzten Bericht hat die Ombudsstelle auf die Notwendigkeit einer stetigen Schulung und Sensibilisierung des Sicherheitspersonals in den Unterkünften hingewiesen. Es wird erneut betont, dass aus Sicht der Ombudsstelle die Sensibilisierung des Sicherheitspersonals hinsichtlich professionellen Verhaltens und der Wahrung der Neutralität in Konfliktsituationen besondere Aufmerksamkeit erfordert. Insbesondere sollte dabei im Fokus stehen keine persönlichen oder fragwürdigen Ratschläge zu erteilen, die den Konflikt verschärfen oder die Betroffenen weiter belasten könnten. Zudem sollte sichergestellt werden, dass die Bewohnenden

²² Auskunftsersuchen gestellt am 24.02.2024.

²³ Die ehemaligen Flurnachbarn der Beschwerdeführerin verließen der Auskunft zufolge Ende Februar 2024 aufgrund einer Weiterleitung das Wohnheim. Die fallverantwortliche Ombudsfrau bewertete die Beschwerde als gerechtfertigt und ging von einer teilweise erreichten Abhilfe aus.

sich jederzeit ausreichend geschützt fühlen. Eine regelmäßige Abfrage der Zufriedenheit der Bewohner mit dem Sicherheitsdienst könnte dabei unterstützen

Eine Sammelbeschwerde aus dem zweiten Quartal von im Berufsfeld tätigen Fachkräften thematisierte wiederholt auffälliges, gewaltvolles und übergriffiges Verhalten eines Hausmeisters gegenüber Bewohnenden in einer Unterkunft (24/05/02). Bereits zuvor sollen sich Mitarbeitende anderer Träger über denselben Hausmeister beschwert haben, woraufhin er lediglich in andere Einrichtungen verlegt worden sein soll. Schwierigkeiten innerhalb des Teams, eine einheitliche Haltung zu diesem Fall zu finden, führten letztlich dazu, dass die Beschwerde zugunsten einer internen Klärung durch Hinzuziehen der Gewaltschutzbeauftragten der Stadt Köln zurückgezogen wurde. Laut Angaben des Objektservices, bei dem der Hausmeister angestellt ist, soll dieser nicht mehr in Einrichtungen dieses Trägers eingesetzt werden. Die Ombudsstelle bewertet das Ergebnis als unzureichend, da nach aktuellem Kenntnisstand ein Einsatz in anderen Einrichtungen nicht ausgeschlossen ist.

Eine Beschwerde über übergriffiges Verhalten von zwei Mitarbeitenden der Ausländerbehörde der Stadt Köln (24/09/12) erreichte die Ombudsstelle im dritten Quartal. Der Betroffene schildert einen Vorfall, in dem er in seiner Wohneinheit von zwei Männern aufgesucht wurde, die ihn dazu aufgefordert haben sollen seine Dokumente vorzuzeigen. Sein Ausweisdokument soll ihm entgegen seines Willens entwendet und davon ein Foto gemacht worden sein. In der Antwort der Verwaltung hieß es, dass es sich bei den Männern um Mitarbeiter des Ausländeramtes handelte, die einen anderen Bewohner aus der Unterkunft aufsuchen wollten, es also zu einer Verwechslung gekommen sei. Der Soziale Dienst des Amtes für Wohnungswesen soll die Mitarbeitenden des Ausländeramtes im Zuge des Vorfalles um einen sensibleren Umgang mit Geflüchteten gebeten haben. Es bleibt unklar, wie dieser Hinweis ausgestaltet war und ob zusätzlicher Schulungsbedarf für weiteres Personal besteht. Die Beantwortung des Auskunftsersuchens an die Ausländerbehörde stand zum Ende des Berichtszeitraumes noch aus.

Die Ombudsstelle erhielt im letzten Quartal eine E-Mail, in der ein Mann einer namentlich genannten Frau sowie ihren Eltern gewaltsame Drohungen von Rache und Folter aussprach (24/11/03). Die E-Mail wurde vom Verfasser unter anderem an die zuständige Polizei und das Kommunale Integrationszentrum gesendet. Die Polizei bestätigte auf Nachfrage, dass der Fall in Bearbeitung sei. Zudem wurde mit dem Sozialpsychiatrischen Dienst Rücksprache gehalten, der zusicherte, den Fall zu prüfen. Aufgrund der Weiterleitung wurde der Fall geschlossen.

3.2.2 Diskriminierung

Wie auch im Jahresbericht 2023 orientiert sich die Ombudsstelle an einer Definition von Diskriminierung, welche im Einklang mit dem Diskriminierungsmonitoring Köln²⁴ steht.

„Diskriminierung ist die ungleiche, benachteiligende und ausgrenzende Behandlung von konstruierten Gruppen und diesen zugeordneten Individuen ohne sachlich gerechtfertigten Grund. (...) Der Begriff bezeichnet sowohl den Vorgang als auch das Ergebnis, also die Ausgrenzung und strukturelle Benachteiligung der diskriminierten Personen und Gruppen. Die Durchsetzung von Diskriminierung setzt in der Regel soziale, wirtschaftliche, politische oder diskursive Macht voraus. Diskriminierung ist nicht auf individuelles Handeln beschränkt, sondern auch in gesellschaftlichen, politischen, wirtschaftlichen

²⁴ Farrokhzad, S./Kluß, A. 2023: Bericht 2021.

und rechtlichen Strukturen verankert. (...)“ (<https://www.idaev.de/recherchetools/glossar> [07.02.2025]).

19 % der 2024 bearbeiteten Beschwerden beklagten Diskriminierungen und machten damit den größten Anteil der vier Hauptkategorien aus. Im Jahr 2024 ist die Zahl der gemeldeten Diskriminierungsfälle in Unterkünften für Geflüchtete in Köln im Vergleich zum Vorjahr deutlich gestiegen²⁵, insgesamt machten Beschwerden dieser Kategorie 19 % der bearbeiteten Beschwerden aus. Der Großteil der Diskriminierungsfälle betraf eine Ungleichbehandlung aufgrund einer (zugeschriebenen) ethnischen Zugehörigkeit (9 Fälle). In Beschwerdeverfahren, die eigentlich andere Schwerpunkte hatten, äußerten Betroffene häufig das Gefühl, dass ihre Nationalität das Verhalten der Konfliktparteien beeinflusste und in einigen Fällen die Situation sogar verschärfte.

Ableismus (4 Fälle) und LGBTQI+-Feindlichkeit (4 Fälle), Antisemitismus, sowie strukturelle Benachteiligungen, die insbesondere Frauen und mehrfach diskriminierte Personen betreffen wurden ebenfalls als Gründe für erfahrene Diskriminierung angegeben. Die Diskriminierung ging häufiger von Beauftragten, Bediensteten oder Behörden aus, kam aber auch unter den Bewohnenden vor. Ob es sich in diesen Fällen tatsächlich um Diskriminierung handelte, ließ sich aufgrund unzureichender Informationen oft nicht eindeutig feststellen. Viele Beschwerden dieser Kategorie wurden zurückgezogen oder von den Betroffenen nicht weiterverfolgt.

Ein Hinweis auf rassistische Diskriminierung durch das Schulpersonal aufgrund von Mobbing zweier ukrainischer Teenagerinnen, wurde an eine Stelle für schulische Antidiskriminierungsarbeit weitergeleitet (24/02/06).

Eine alleinerziehende Bewohnerin mit mehreren Kindern berichtete über eine abwertende Äußerung der Sozialarbeiterin in Bezug auf Romn_ja. Eine Klärung konnte nicht erfolgen, denn die Betroffene zog ihre Beschwerde über eine Verlegung in eine andere Unterbringungseinrichtung zurück (24/05/10).

Eine Familie, die in einem Nachbarschaftskonflikt involviert war (vgl. 3.2.1) fühlt sich als einzige ukrainische Familie in der Unterkunft zunehmend bedroht und berichtet von unzureichenden Maßnahmen durch den Sicherheitsdienst (24/09/05). Laut Auskunft der Verwaltung sollen mehrere Gespräche mit den beteiligten Familien geführt worden sein, die Familie äußerte gegenüber der Ombudsstelle, dass sich der Konflikt nun etwas beruhigt hätte.

Die teils erheblichen Wartezeiten bei der Ausstellung oder Verlängerung von Ausweisdokumenten durch die Ausländerbehörde Köln wurden von einigen Personen als absichtlich diskriminierendes Verhalten aufgrund ihrer Herkunft wahrgenommen. Da eine verspätete Ausstellung oft weitere Konsequenzen nach sich zieht – wie die Nichtbewilligung eines Wohnberechtigungsscheins, Probleme bei der Rückmeldung an den Arbeitgeber oder den Verlust von Ausbildungs- und Mietvertragsmöglichkeiten – sind die Betroffenen häufig mit erheblichen Nachteilen konfrontiert, die sie als diskriminierend empfinden. Als Begründung für die langen Wartezeiten werden den Betroffenen meist mangelnde Personalkapazitäten genannt. Die Ombudsstelle sieht nach wie vor dringenden Handlungsbedarf seitens der Ausländerbehörde, die Wartezeiten bei der Ausstellung und Verlängerung von Ausweisdokumenten so gering wie möglich zu halten. Dadurch sollen die daraus resultierenden Nachteile für die Betroffenen minimiert und ihnen ein weitestgehend chancengleicher Zugang zu zustehenden Leistungen gewährleistet werden.

²⁵ Anstieg der Beschwerden in der Kategorie *Diskriminierung* um etwa 36 % (von 22 auf 30 Fälle).

Eine ehrenamtlich tätige Person äußerte den Verdacht auf rassistisch motivierte Diskriminierung aufgrund der langen Dauer von Reparatur- und Sanierungsarbeiten (24/02/05). Die Verwaltung räumte den stark verbesserungswürdigen Zustand der Unterkunft ein und legte die Wartezeiten für die Instandsetzung transparent dar. Den Vorwurf, dass aus rassistisch motivierten Gründen bewusst über einen längeren Zeitraum keine Abhilfe geschaffen wurde, wurde jedoch strikt zurückgewiesen.

Zum Hinweis (23/12/07), dass - anders als andere Geflüchtete - ukrainische Staatsangehörige, die zunächst in städtischen Unterkünften untergebracht worden waren, bei Verlust einer privaten Wohnung in das System des Amtes für Wohnungswesens zurückkehren könnten, räumte das Wohnungsamt nach vorherigem Bestreiten mit Auskunft vom 21.08.2024 nun doch die oben genannte Ungleichbehandlung von einigen Geflüchteten aus der Ukraine ein. Begründet wird dies mit deren Aufenthaltsstatus nach § 24 AufenthG und dem meist nur kürzeren angestrebten Aufenthalt in Köln im Gegensatz zu Geflüchteten anderer Herkunftsländer, die ihre Perspektive längerfristig in Köln sehen würden. Weil nicht alle Geflüchteten mit Status nach § 24 AufenthG oder kurzfristiger Perspektive diese Möglichkeit eingeräumt wird, handelt es sich nach Auffassung der Ombudsstelle um eine herkunftsbezogene Diskriminierung Geflüchteter aus anderen Herkunftsländern.

Eine alleinerziehende, schwer chronisch erkrankte Frau beklagte, dass die Verwaltung ihr nach Verlust zunächst des privaten Wohnraumes und dann des Platzes in ordnungsrechtlicher Unterbringung nur ein Notschlafplatz angeboten wurde, der nicht den gesundheitlich begründeten Anforderungen gerecht werde. Die Beschwerdeführerin gab an, dass sie sich aufgrund verschiedener Kriterien diskriminiert fühlt. Nach ihren Aussagen handelte es sich um eine Diskriminierung aufgrund ihrer Geschlechtszugehörigkeit, physischen Beeinträchtigung und ihres sozialen Status als Alleinerziehende (24/06/01). Das Amt für Wohnungswesen verwies an das Amt für Soziales, Arbeit und Senioren. Die an eine Beratungsstelle angebundene Betroffene fand schließlich eine private Unterkunft und die Beschwerde wurde als zurückgezogen abgeschlossen.

Im Rahmen einer Infoveranstaltung berichtete eine Mutter einer Ombudsfrau davon, dass ihr geistig behindertes minderjähriges Kind von anderen Bewohnenden aufgrund seiner Behinderung gehänselt worden sein soll (24/09/16). Die Beschwerde wurde aufgrund mangelnder Rückmeldung zurückgezogen.

Eine ehrenamtliche Person aus einem Verein für queere Geflüchtete berichtet der Ombudsstelle von diskriminierendem Verhalten gegenüber LGBTQI* Personen in einem Beherbergungsbetrieb (24/12/01). In einem persönlichen Gespräch mit der betroffenen Person wird von herablassenden und homophoben Beleidigungen sowie diskriminierendem Verhalten seitens der Beherbergungsbetriebsmitarbeitenden berichtet. Die Verwaltung teilte auf Nachfrage der Ombudsstelle mit, dass dem Betriebsleiter des Beherbergungsbetriebes verdeutlicht wurde, dass die Stadt Köln derartiges Verhalten gegenüber Geflüchteten nicht dulde. Ferner soll er aufgefordert worden sein, entsprechend auf sein Personal einzuwirken. Da sich keine Zeug:innen meldeten, konnten die erhobenen Vorwürfe nicht bestätigt werden. Es sollen seitens der Heimleitung Gespräche mit den Mitarbeitenden geführt worden sein, in denen Themen wie Toleranz und Respekt gegenüber LGBTQI* Personen besprochen wurden. Weitere Konsequenzen für die beschuldigten Personen konnten nicht eintreten, da Beherbergungsbetriebe über alleiniges Hausrecht verfügen und somit selbständig über den Einsatz der Mitarbeitenden entscheiden kann.

Die Ombudsstelle begrüßt das schnelle und konsequente Handeln der Verwaltung sowie die Überlegungen zur Einrichtung eines Arbeitskreises, der sich mit der Situation und dem Umgang von LGBTQI* Geflüchteten in Unterkünften befassen soll. Die Ombudsstelle erkennt an, dass das Hausrecht bei den Betreiber:innen der Unterkünfte liegt, hält es jedoch teilweise für problematisch, dass keine verpflichtende Beteiligung externer Stellen bei Einstellungsverfahren für neues Personal vorgesehen ist.

3.2.3 Sexuell übergriffiges Verhalten

Der Anteil der gemeldeten Beschwerden über sexuell übergriffiges Verhalten im Jahr 2024 betrug 3,23 %. Von den insgesamt sechs eingegangenen Beschwerden wurden zwei zurückgezogen. In jeweils drei Fällen wurden sowohl Mitarbeitende als auch Bewohnende als Personen benannt, von denen mutmaßlich sexuell übergriffiges Verhalten ausging. Als Betroffene wurden in allen Fällen weibliche Bewohnende benannt. Es ist davon auszugehen, dass die Dunkelziffer deutlich höher liegt und nicht alle Betroffene von sexuell übergriffigem Verhalten sich an die Ombudsstelle wandten.

Mehrere Bewohnerinnen einer Gemeinschaftsunterkunft hatten sich gegenüber einer Ombudsfrau beschwert, bei Nutzung der Durchkabinen unter den (nicht mit dem Boden abschließenden) Trennwänden hindurch von Männern beobachtet worden zu sein (24/01/18). Bereits im Vorjahr ging eine ähnliche Beschwerde aus derselben Unterkunft ein, bei der sich eine junge Frau über eine sexuelle Belästigung durch einen Flurnachbarn beschwerte, der sie durch die unvollständige Abtrennung der Duschzelle beobachtet habe.

Positiv bewertete die Ombudsstelle die präventiven Maßnahmen, welche in der Unterbringungseinrichtung seitdem ergriffen wurden, u.a. das Anbringen von Piktogrammen an den Frauen-Sanitäranlagen, Gespräche zwischen Heimleitung und Bewohner:innen und die Anschaffung von Schriill-Alarmen für Bewohnerinnen. Weniger erfreulich ist die Dauer der Auskunftserteilung durch das Amt für Wohnungswesen, welches bereits am 04.03.2024 gestellt und erst am 19.07.2024 beantwortet wurde.

In zwei Fällen klagten Frauen darüber von männlichen Mitarbeitern in der Unterbringungseinrichtung sexuell belästigt worden zu sein (24/05/15, 24/08/19). das Zurückziehen der Beschwerden konnten diese nicht weiterverfolgt werden, was aus Sicht der Ombudsstelle bedenklich ist, da die Rücknahmen nicht aufgrund einer Klärung erfolgten.

3.2.3.1 Verletzung der Menschenwürde

Dieser Kategorie wurden 12 % der Beschwerdeverfahren im Berichtszeitraum 2024 zugeordnet. Häufig ging es um prekäre Unterbringungsbedingungen, mangelnde Privatsphäre und gravierende und andauernde technische Mängel im Rahmen einer ordnungsrechtlichen Unterbringung, insbesondere in Verbindung mit Schutzbedürftigkeit und langer Unterbringungsdauer.

3.2.3.2 Prekäre Bedingungen

In dieser Kategorie werden prekäre Bedingungen im Rahmen einer ordnungsrechtlichen Unterbringung, insbesondere in Verbindung mit Schutzbedürftigkeit und langer Unterbringungsdauer thematisiert.

Der Ausfall von Heizmöglichkeiten und der Warmwasserversorgung seit Januar 2024, teilweise starker Schimmelbefall, stehendes Wasser im Waschraum, monatelanger und regelmäßiger Ausfall des Aufzuges waren Inhalte der teils über mehrere Quartale fortgeführten Beschwerden aus der gleichen Unterkunft (24/04/01/, 24/04/02, 24/04/04, 24/07/02, 24/02/05). Laut Aussagen der Verwaltung wurde sich mit der Hausverwaltung in Verbindung gesetzt und zur Beseitigung des Wasserschadens aufgefordert. Auf ein Auskunftsersuchen zur wiederholten Notwendigkeit der Mängelbehebungen äußerte das Amt für Wohnungswesen die Vermutung, dass das Gebäude nicht fachgerecht gegen Grundwasser abgedichtet sein könnte, was eine nachhaltige Behebung der Schäden erschwere. Eine angebotene Alternativwohnung lehnte eine Familie, die dort wohnhaft ist (24/04/01) nach Verwaltungsangaben ab. Bei einem Termin vor Ort wurde eine dunkle Einfärbung der Wände der Erdgeschosswohnungen als Hinweis auf starken Schimmelbefall aufgenommen. In der am stärksten betroffenen Wohnung lebte zu diesem Zeitpunkt eine Frau mit einem Kleinkind und einem Neugeborenen (24/04/04). Mit Blick auf Gesundheitsrisiken für Bewohnende regte die Ombudsstelle beim Gesundheitsamt Köln eine Prüfung der Wohnbarkeit an. Die Abteilung Flüchtlingsmedizin teilte mit, dass Mitarbeitende vor Ort gewesen seien, Informationen über das Ergebnis des Besuches lägen dem Amt für Wohnungswesen vor. Eine Antwort des Amtes für Wohnungswesen über den Besuch und die Beurteilung des Gesundheitsamtes steht im Berichtszeitraum weiterhin aus. (24/10/01).²⁶

In einem anonymen Hinweis einer ehrenamtlich tätigen Person, wurde auf dauerhaft prekäre Unterbringungsbedingungen wie heftiger Schimmelbefall, Sanierungsrückstau in Sanitärräumen und mangelnde Warmwasserversorgung an einem Standort aufmerksam gemacht (24/02/05). Das Amt für Wohnungswesen räumte in seiner Antwort ein, dass die Zustände am betroffenen Standort bereits seit längerer Zeit verbesserungswürdig seien, und teilte mit, dass eine fachgerechte Schadensbehebung geplant sei. Die zugesagte Rückmeldung nach Abschluss der Maßnahmen erfolgte jedoch nicht. Da die hinweisgebende Person nicht mehr erreicht werden konnte, wurde das Beschwerdeverfahren als zurückgezogen bewertet.

3.2.3.3 Beengtes Wohnen

Beengte Wohnverhältnisse wurden im Jahr 2024 wiederholt beklagt; regelmäßig waren auch schutzbedürftige Personen betroffen, etwa Kinder und Jugendliche sowie Schwangere, Wöchnerinnen oder schwer Erkrankte. Angeführt wurden Enge, mangelnde Privatsphäre und Rückzugsmöglichkeiten, Hygienemängel sowie eine direkte Belastung durch Alkohol-, Drogen- oder Tabakkonsum im unmittelbaren Umfeld.

Drei minderjährige Schulkinder aus zwei verschiedenen Unterkünften äußerten sich im Zuge der Familienveranstaltungen gegenüber der Ombudsstelle darüber, dass ihr mit anderen Familienangehörigen geteiltes Zimmer zu klein sei. Zwei von ihnen beschwerten sich zudem darüber, dass ihnen in der beengten Wohnsituation ein geeigneter Platz zum Lernen fehle (24/08/14, 24/09/17). Die Beschwerdeverfahren in denen schutzbedürftige Personen beengten Wohnraum bemängeln werden unter *3.2.4 Schutzbedürftige Personen* aufgeführt.

Der Rat der Stadt Köln hat am 04. Februar 2021 beschlossen, die Quote der in abgeschlossenen Wohneinheiten untergebrachten Geflüchteten jährlich um 5 % zu erhöhen. Aus dem 44. Bericht zur Situation Geflüchteter in Köln (Stand 30.09.2024) wird angegeben, dass aufgrund der weiterhin hohen Anzahl an unterzubringenden Personen im Jahr 2024 es nicht möglich ist, diese Vorgaben umzusetzen²⁷. Laut dem Bericht waren mit Stand vom 30.09.2024, 70,57 %

²⁶ Auskunftsersuchen erstellt am 15.10.2024.

²⁷ 44. Bericht zur Situation Geflüchteter in Köln, Stand 30.09.2024, S. 7

der in städtischen Ressourcen (ohne die Notaufnahme Herkulesstraße und ohne Beherbergungsbetriebe) versorgten Geflüchteten in Unterkünften in abgeschlossenen Wohneinheiten, mit eigenen Sanitäreinrichtungen und Küchen untergebracht.

Aus Sicht der Ombudsstelle ist der Auflösung von Sammelunterkünften weiterhin hohe Priorität zuzuschreiben, da vor allem eine hohe Belegungsdichte und die Nutzung von Gemeinschaftsflächen vermehrt Konflikte auslösen und die Berücksichtigung besonderer Bedürfnisse schutzbedürftiger Personen nicht im erforderlichen Umfang gewährleistet werden kann. Bei unvermeidlicher Unterbringung in Gemeinschaftsunterkünften ohne abgeschlossene Wohneinheiten ist in jedem Fall eine möglichst kurze Dauer des Aufenthalts anzustreben. Bereits mehrfach verwies die Ombudsstelle auf den Beschluss des 9. Senats des Oberverwaltungsgerichtes NRW vom 06.03.2020 (Az.: 9 B 187/20), wonach „die zugewiesene Unterkunft den schutzwürdigen Belangen von minderjährigen Kindern Rechnung tragen und nach ihrem Zuschnitt Rückzugsmöglichkeit für einzelne (erwachsene) Familienangehörige bieten“ muss. Dem Beschluss zufolge kann die wohnungsaufsichtsrechtlich vorgesehene Mindestfläche als Ausgangspunkt für die einzelfallbezogene Würdigung dienen. § 10 Abs. 1, 2 WohnStG NRW setzt für Wohnungen eine Mindestwohnfläche von 10 Quadratmeter pro Person und bei Überlassung einzelner Wohnräume eine Mindestwohnfläche von 8 Quadratmeter zzgl. Nebenräume zur Mitbenutzung voraus.²⁸ Andernfalls ist von einer unzumutbaren Unterbringung auszugehen.

3.2.4.1 Andauernde technische Mängel mit gravierenden Auswirkungen auf die Bewohnenden

In 12 Fällen und damit in 19 % der Beschwerden wurden (andauernde) technische Mängel in den Unterkünften von den Bewohnenden bemängelt. Andauernde technische Mängel können zu einer dauerhaft prekären Unterbringungssituation und zu gravierenden Auswirkungen auf die Bewohnenden führen. Teils monatelange Wartezeiten lassen nicht nur den Unmut über bestehende Defekte bei den Bewohnenden, sondern auch über die dafür zuständigen Personen wachsen. Es gab jedoch Hinweise darauf, dass sich einige Kommunikationswege im Vergleich zum Vorjahr 2023 verbessert haben und Bewohnende in der Regel über den Bearbeitungsstand informiert waren. Dennoch führten die langen Wartezeiten häufig zu Beschwerden, die jedoch nicht ausschließlich auf die unzureichende Kommunikation zurückzuführen war.

Im Berichtszeitraum gingen insgesamt vier Beschwerden über Aufzugsdefekte bei der Ombudsstelle ein (24/01/07, 24/01/14, 24/02/03, 24/11/06). In einem Fall betraf die Störung ein auf den Rollstuhl angewiesenes 11-jähriges Kind (24/01/07). Nach Auskunft²⁹ des Amtes für Wohnungswesen wurde der Aufzug zweimal repariert, zuletzt drei Wochen nach Feststellung des Defekts durch die Ombudsfrau. Beklagt wurde von der Familie der Unterrichtsausfall des Kindes durch den Ausfall, laut Verwaltung wurde einer Fahrtmöglichkeit zur Sicherstellung des Schulbesuchs bereitgestellt. Im November 2024 wandte sich eine Mitarbeiterin der Uniklinik Köln an die Ombudsstelle, da das betroffene Kind mehrfach nicht zu seinen Vorsorgeuntersuchungen erschienen sei. Die Familie gab an, aufgrund eines erneuten Aufzugsausfalls zeitweise daran gehindert gewesen zu sein, die Wohnung zu verlassen, da sie im vierten Stock wohnen und das Kind die Treppen heruntergetragen werden muss (24/11/06). Die Verwaltung bot der Familie eine Alternativwohnung an, die diese jedoch aufgrund unzureichender Größe ablehnte. Laut Verwaltungsangaben ist der Aufzug seit dem 14. Januar 2025 wieder in Betrieb.

²⁸ Das Wohnraumstärkungsgesetz (WohnStG NRW) löste das Wohnungsaufsichtsgesetz NRW zum 01.07.2021 ab.

²⁹ Auskunftersuchen gestellt am 24.01.2024, Auskunftserteilung erhalten am 24.06.2024.

Im Falle eines bewegungseingeschränkten Bewohners im 2. Obergeschoss eines Wohnheims erfolgte die Instandsetzung des Aufzugs laut Hinweisgeber im zweiten Monat nach Beschwerdeingang. Im dritten Fall – wiederum war ein behindertes Kind betroffen, welches auf die Nutzung des Aufzuges angewiesen ist (24/02/03). Auf das am 26.02.2024 gestellte Auskunftersuchen über den Bearbeitungsstand der Reparaturarbeiten, wurde von der Verwaltung am 19.07.2024 Auskunft erteilt.

Die Verwaltung wies in einem Quartalsgespräch auf lange Reparaturfristen aufgrund von Material- und Personalknappheit bei den Aufzugswartungsfirmen hin und betonte, bei längeren Aufzugsausfällen bewegungseingeschränkten Personen regelmäßig Ausweichquartiere anzubieten. Zudem gab die Verwaltung in einem der Fälle an, dass Menschen, die Unterstützung bei der Bewältigung ihrer alltäglichen Aufgaben durch den Ausfall benötigen, vom Personal vor Ort Unterstützung erhalten. Solche pragmatischen Maßnahmen zur Erleichterung der Situation für die Betroffenen sind aus Sicht der Ombudsstelle auch in anderen Fällen von andauernden technischen Mängeln wünschenswert und sollten dringend weitergeführt werden, um die Wahrnehmung essenzieller Rechte der Betroffenen sicherzustellen.

Der Ausfall von Heizmöglichkeiten und Warmwasserversorgung teils über mehrere Wochen hinweg war Inhalt mehrerer Beschwerdeverfahren im Jahr 2024 (24/04/02, 24/07/02, 24/02/05, 24/11/01). Unabhängig von der Jahreszeit stellt ein anhaltender Mangel an Wärme und warmem Wasser eine erhebliche Belastung für die betroffenen Bewohnenden dar. Besonders schutzbedürftige Gruppen wie Kinder, ältere Menschen oder gesundheitlich beeinträchtigte Personen können dadurch einem erhöhten Gesundheitsrisiko ausgesetzt werden. So wurde beispielsweise von betroffenen Familien angegeben, dass Kinder aufgrund der anhaltenden Kälte in den Unterkünften Erkältungen entwickelten. In einem weiteren Fall wurde über das Ausweichen auf ein nahegelegenes Schwimmbad berichtet, um dort warm duschen zu können (24/11/01). Eine zeitnahe und nachhaltige Behebung solcher Mängel ist daher essenziell, um menschenwürdige Unterbringungsbedingungen zu gewährleisten. Die Ombudsstelle bewertet die Bereitstellung mobiler Heizungen durch die zuständigen Heimleitungen als positiv, da sie eine schnelle und praktische Lösung zur Linderung der unmittelbaren Auswirkungen der Heizungsausfälle darstellt. Eine weitere Durchführung solcher Maßnahmen wird durch die Ombudsstelle begrüßt, um das Wohl der betroffenen Personen auch in Ausnahmesituationen sicherzustellen.

Allerdings bleibt festzuhalten, dass diese Lösung nicht die strukturellen Ursachen des Problems adressiert. Da seitens der Verwaltung mehrfach erwähnt wurde, dass es Schwierigkeiten bei der Terminabsprache mit den Wartungsfirmen gab, wäre aus Sicht der Ombudsstelle ein verbindlicher Notfallmechanismus für derartige Situationen hilfreich, der schnelle Reaktionszeiten gewährleistet und sicherstellt, dass Betroffene umgehend mit angemessenen Alternativen versorgt werden. Zudem sollte stets geprüft werden, wie langfristige technische Verbesserungen zur Vermeidung wiederkehrender Ausfälle umgesetzt werden können.

3.2.4 Schutzbedürftige Personen

Der Ratsbeschluss vom 04.02.2021 (AN/0250/2021) sieht vor, vorrangig Angehörige von Risikogruppen und vulnerable Personen außerhalb der Gemeinschaftsunterkünfte mit Gemeinschaftsverpflegung, -küchen und –sanitäranlagen unterzubringen. Minderjährige machten auch 2024 mit 62 % den Großteil der erfassten schutzbedürftigen Personen aus. Sie wurden häufig als Betroffene von Missständen angegeben, wie bereits im Kontext Gewalt und andauernde technische Mängel dargestellt.

Eine unzureichende Berücksichtigung besonderer Bedürfnisse bei der Unterbringung von Personen mit Behinderung wurde ebenfalls wiederholt als Beschwerdegrund angegeben.

Eine vierköpfige Familie beklagt unter Verweis auf die Behinderung eines Familienmitglieds und die daraus resultierende Rollstuhlabhängigkeit, dass die ihnen zugewiesene Wohneinheit nicht barrierefrei sei (24/08/05). Eine Auskunft der Verwaltung dazu stand zum Ende des Berichtszeitraumes weiterhin aus.³⁰

Eine siebenköpfige Familie, die mit einem schwerbehinderten Kind auf insgesamt drei Zimmern lebt, beklagte neben der generellen Belastung für die Familie aufgrund der beengten Wohnsituation ebenfalls die mangelnden Lernmöglichkeiten für die Kinder (24/08/07). Sie wohnen im 1. OG und müssen den Sohn jedes Mal beim Verlassen der Wohnung die Treppen heruntertragen. Da der Vater bald einen Deutschkurs beginnt und jeden Tag die Wohnung verlassen muss, ist die Mutter des Kindes mit ihm allein und benötigt Hilfe beim Tragen des beeinträchtigten Sohnes und des Kinderwagens. Die Familie gab an, dass die Mitarbeitenden in der Unterkunft bei ihrer Ankunft nicht über die Behinderung ihres Kindes informiert gewesen seien. Die Familie gab an, die angebotene Alternativwohnung aufgrund unzureichender Berücksichtigung der Bedürfnisse ihres Kindes darin abgelehnt zu haben. Eine Rückmeldung der Verwaltung dazu lag zum Ende des Berichtszeitraums noch nicht vor^{31,32}. Das Beschwerdeverfahren ist demnach weiterhin offen.

Beengte Wohnverhältnisse wurden auch von einer fünfköpfigen Familie mit einem behinderten Kind beanstandet, die sich zwei Zimmer auf 52 m² teilten (24/09/05). Die Verwaltung gibt an, dass die Wohneinheit für fünf Personen ausgelegt sei. Diese Erklärung erachtet die Ombudsfrau als unzureichend, da bei der Bemessung von Wohnraum berücksichtigt werden muss, dass Menschen, die auf einen Rollstuhl angewiesen sind, in der Regel einen erhöhten Platzbedarf haben. Eine Gleichsetzung mit dem Wohnflächenbedarf nicht eingeschränkter Personen erscheint daher nicht sachgerecht. Positiv wird hingegen das Anbringen einer Rampe als Maßnahme zur Verbesserung der Barrierefreiheit bewertet.

Auch wenn keine spezifischen gesetzlichen Vorgaben zur Mindestwohnfläche für Menschen mit Behinderung in Gemeinschaftsunterkünften festgelegt sind, ist allgemein anerkannt, dass Personen im Rollstuhl aufgrund ihrer Mobilitätseinschränkungen einen erhöhten Platzbedarf haben.^{33 34} § 8.2 der "Wohnraumnutzungsbestimmungen" (WNB) des Landes Nordrhein-Westfalen gewährt beispielsweise eine zusätzliche Wohnfläche von 15 Quadratmetern für Menschen mit bestimmten Bedürfnissen³⁵. Bei der Zuweisung von Unterkünften sollte, sofern möglich, der individuelle Platzbedarf berücksichtigt werden, um eine angemessene und würdige Unterbringung sicherzustellen.³⁶

3.2.5 Weitere Themen

Die hohen Benutzungsgebühren, die gemäß der Satzung der Stadt Köln über die Erhebung von Gebühren für die Inanspruchnahme von Übergangwohnheimen für Aussiedlerinnen und Aussiedler und geflüchtete Personen erhoben werden, führten im Jahr 2024 in insgesamt 17 Beschwerdeverfahren, in denen über eine unzumutbare finanzielle Belastung geklagt wurde.

³⁰ Auskunftersuchen gestellt am 20.09.2024.

³¹ Auskunftersuchen gestellt am 29.08.2024

³² Beim letzten Quartalsgespräch mit dem Amt für Wohnungswesen wurde eine Verwechslung von Beschwerdeverfahren festgestellt, die möglicherweise das Ausbleiben einer Antwort erklärt.

³³ Siehe dazu: Sozialgesetzbuch IX (§ 77 SGB IX); § 22 Abs. 1 Satz 1 SGB II;

³⁴ Bedarfsermittlung von Wohnflächen nach VDI: https://nullbarriere.de/wohnflaechen.htm?utm_source=.com [abgerufen am 07.01.25].

³⁵ 8 zu § 18: Wohnberechtigungsschein (WBS) 8.2 zu Absatz 2: 3) Wohnraumnutzungsbestimmungen (WNB): Ein zusätzlicher Raum oder eine zusätzliche Wohnfläche von 15 qm ist wegen besonderer persönlicher oder beruflicher Bedürfnisse einer haushaltsangehörigen Person [...] zusätzlichen Raumbedarfs zuzubilligen: z.B. [...] rollstuhlfahrenden Schwerbehinderten [...].

³⁶ Art. 19, Art. 28 (UN-BRK)

Dies lag auch daran, dass mit der neuen Gebührensatzung und dem Wegfall der sogenannten Härtefallregelungen viele Geflüchtete, die einer Erwerbstätigkeit nachgehen, mit dem im Januar 2024 ergangenen Änderungsbescheid wesentlich höhere Gebühren zahlen mussten als zuvor. In Einigen Fällen kam es dabei zu Erhöhungen von bis zu 86 % (24/01/16). Beispielsweise werden einem Bewohner einer Containerunterkunft (24/06/05) für ein Zimmer mit 12,74 m² Wohnfläche, welches er mit einer weiteren Person teilt, seit Januar 2024 Benutzungsgebühren i.H.v. 615,08 EUR monatlich berechnet. Eine Antwort zur Frage der Stimmigkeit der Flächenberechnung bei Doppelbelegung steht seit Juli 2024 aus. Aufgrund personeller Engpässe im Amt für Wohnungswesen sei mit einer Prüfung Jahresende 2024 nicht zuzurechnen.³⁷

Eine schriftliche Auskunft des Wohnungsamtes vom 10.07.2024 nannte die Zahl von 3.000 Gebührenpflichtigen, die potenziell rückwirkend eine Unterkunfts-kostenübernahme bei einem Leistungsträger geltend machen könnten³⁸. Gegen die im Januar 2024 ergangenen Änderungsbescheide seien 154 Widersprüche eingelegt worden, davon 123 fristgerecht. Die materielle Prüfung stehe aus; die Einnahmeverwaltung strebe eine abschließende Bearbeitung bis Ende 2024 an. Auf die Frage der Ombudsstelle hin sagte das Wohnungsamt zu, die erhöhten Unterbringungsgebühren erst ab dem 11.01.2024 zu erheben³⁹. Bei einem Quartalsgespräch mit der Ombudsstelle im Dezember wurde eine Äußerung zu dem Thema und auch zu dem Umgang mit den entstandenen Nutzungsgebührenrückständen für Januar 2025 angekündigt. Weiterhin sieht die Ombudsstelle in der geltenden Gebührensatzung einen Verstoß gegen das Verhältnismäßigkeitsprinzip (Art. 20 Abs. 3 GG) und das Sozialstaatsprinzip (Art. 20 Abs. 1 GG). Die Notwendigkeit einer umfassenden Altfallregelung besteht aus Sicht der Ombudsstelle weiterhin, etwa durch Einstellung von Mahnverfahren und Vollstreckung, die eine (weitere) unverhältnismäßige Belastung und Überforderung der Betroffenen ausschließt.⁴⁰

Die Nichterreichbarkeit der Ausländerbehörde wurde in 5 % der Fälle im Jahr 2024 bemängelt. Angesichts der erheblichen Konsequenzen für die Betroffenen, die durch verzögerte Ausstellung und Verlängerung von Ausweisdokumenten entstehen (siehe 3.2.2), plant die Ombudsstelle für das Jahr 2025 die Etablierung eines alternativen Beschwerdewegs, um eine verlässlichere Bearbeitung ihrer Anfragen sicherzustellen.

Verbot von Urlaub: Mehrere Bewohner:innen eines Wohnheims äußerten Unzufriedenheit darüber, dass sie keinen längeren Sommerurlaub antreten dürften, ohne ihre Unterkunft zu verlieren (24/05/11, 24/05/09). Teilweise Abhilfe erfolgte in einem Fall (24/05/11). Hier berichtete der Beschwerdeführer, dass seiner Familie letztendlich statt des ursprünglich nur einwöchigen Urlaubs, ein drei wöchiger Urlaub genehmigt wurde, den sie auch antraten.

³⁷ Die Beschwerdeverfahren sind daher weiterhin in offen und werden ins Jahr 2025 übertragen.

³⁸ Vgl. Mitteilung der Verwaltung vom 11.01.2024 (0153/2024) zum „Umgang mit Nutzungsgebührenrückständen von städtisch untergebrachten Geflüchteten“, wonach zuvor nicht an die Antragstellenden ausgezahlte Kosten der Unterkunft rückwirkend bis zum 01.06.2022 in Höhe der Mietobergrenze (bzw. des Mietrichtwerts) unmittelbar auf das städtische Gebührenkonto gezahlt werden sollten, soweit in dem Zeitraum ein sozialleistungsrechtlicher Anspruch im Zuständigkeitsbereich der Stadt Köln bestand und die untergebrachte Person den zum 01.01.2024 geänderten Gebührenbescheid nach der neuen Gebührensatzung bei Jobcenter bzw. Amt für Soziales, Arbeit und Senioren einreichte.

³⁹ und folglich nicht bereits ab 01.01.2024, wie es in den Bescheiden hieß.

⁴⁰ Der „Arbeitskreis (AK) Politik“ hat im Januar 2025 vor dem Oberverwaltungsgericht Nordrhein-Westfalen Klage gegen die Stadt Köln wegen überhöhter Nutzungsgebühren für Geflüchtetenunterkünfte eingereicht. Der Ausgang dieser Gerichtsverfahren ist derzeit noch offen (https://www.ksta.de/koeln/asyl-fluechtlinge-verklagen-stadt-koeln-wegen-hoher-wohngebuehren-940217?utm_source=.com [abgerufen am 15.01.25]).

§ 10 Abs. 2, 3 lit. e der Errichtungssatzung erlaubt Widerruf der Einweisung, Verlegung der Bewohnenden oder Räumung der Unterkunft, „wenn eine Unterkunft von den Bewohnern, denen sie zugewiesen war, länger als drei Tage nicht zu Wohnzwecken genutzt wurde“. Die Ombudsstelle hat grundsätzlich Verständnis dafür, dass die Unterbringung eine ordnungsrechtliche Maßnahme zur Vermeidung von Obdachlosigkeit darstellt und Unterkünfte nicht freigehalten werden sollten, ohne tatsächlich in Anspruch genommen zu werden. Ein Verbot, einen mehr als dreitägigen Urlaub antreten zu können, wird aber der Lebensrealität der dort teilweise über Jahre untergebrachten Familien mit Erholungs-, Freizeit- und Sozialbedürfnissen nicht gerecht. Teilweise wurden von der Verwaltung auch längere Urlaube genehmigt. Die Ombudsstelle empfiehlt daher eine Verwaltungspraxis, die die oben genannten Interessen in einen angemessenen Ausgleich bringt. Hierbei sollte durch eine Einheitlichkeit der Praxis auch das schützenswerte Vertrauen der Bewohnenden bei der Planung ihres Urlaubs berücksichtigt werden.

Unangekündigtes Betreten von Wohnräumen: In einem anonymen Hinweis einer beruflich tätigen Person wurde von mehrfachen Vorfällen in verschiedenen Unterkünften berichtet, in denen sich Mitarbeitende des Amtes für Wohnungswesen ohne vorherige Terminabsprache Zugang zu abgeschlossenen Wohneinheiten verschafft haben sollen (24/02/04). In einem Fall seien lediglich die minderjährigen Kinder anwesend gewesen. Sie sollen die Mitarbeitenden gebeten haben erst wiederzukommen, sobald ihr Vater wieder anwesend sei. Der Forderung seien sie jedoch nicht nachgekommen und haben sich dennoch Zutritt zur Wohneinheit verschaffen. Ob die Begehung wie geschildert durchgeführt wurde, konnte auch im Nachhinein, aufgrund des anonymen Beschwerdeverfahrens und der damit fehlenden Informationen, nicht aufgeklärt werden. Die Ombudsstelle bat daraufhin die Verwaltung, Stellung zur Rechtmäßigkeit derartiger Begehungen und der geltenden Hausordnung und Satzung für Übergangswohnheime unter Berücksichtigung von Art. 13 Abs. 1 GG zu beziehen⁴¹. Die Antwort der Verwaltung, dass sowohl die Satzung der Stadt Köln als auch die Hausordnung das Vorliegen eines begründeten Ausnahmefalls für das Betreten von Wohnraum ohne Einwilligung der Bewohnenden fordern, konnte die verfassungsrechtlichen Bedenken nicht ausräumen. Aus Sicht der Ombudsstelle sind für die Verhältnismäßigkeit des Eingriffs in das Recht aus Art. 13 Abs. 1 GG strenge Kriterien an die durch das Betreten abzuwendende Gefahr zu stellen⁴². Diese strengen Kriterien in Form einer hohen Gefahrenschwelle im Sinne der Wahrscheinlichkeit und Unmittelbarkeit des Eintritts eines Schadens und der Schwere des zu erwartenden Schadens müssen sich auch in der Hausordnung wiederfinden und im Einzelfall erfüllt sein.

Besuchsregelungen: Mehrere Personen aus verschiedenen Unterkünften beschwerten sich über die angeblich neuen Besuchsregelungen, die seit Anfang des Jahres einen besonderen Grund für den Besuch der Bewohnenden in den Unterbringungseinrichtungen verlangen (24/09/01, 24/09/06). Auch eine Mitarbeiterin einer Unterkunft äußerte, dass sie Veränderungen in der Bearbeitung von Besuchsanträgen wahrgenommen habe, die durch den Sozialdienst des Wohnungsamtes vorgenommen werden. Zudem wurde von den Beschwerdeführenden, die auf drei Tage begrenzte Höchstdauer für Besuche kritisiert und angemerkt, dass insbesondere bei Anreisen von Familienangehörigen aus dem Ausland zu wenig Zeit bleibe.

⁴¹ Hier wurde auch auf eine Entscheidung des VGH-Baden-Württemberg (VGH Baden-Württemberg, Urteil vom 02.02.2022 - 12 S 4089/20) und eine Analyse Deutschen Instituts für Menschenrechte zur verfassungskonformen Ausgestaltung von Hausordnungen in Unterkünften für Geflüchtete (Cremer, Engelmann, Deutsches Institut Für Menschenrechte, Hausordnungen menschenrechtskonform gestalten, 2018, S. 27) aufmerksam gemacht.

⁴² Vgl. Cremer, Engelmann, Deutsches Institut Für Menschenrechte, Hausordnungen menschenrechtskonform gestalten, 2018, S. 28.

Auf das Auskunftersuchen der Ombudsstelle entgegnete die Verwaltung, dass es keine Änderung im Vorgehen bei der Bearbeitung der Besuchsanträge gegeben habe. Hinsichtlich der Höchstdauer für Besuche wird darauf hingewiesen, dass im Regelfall bei einem Antrag auf Besuchserlaubnis eine Abwägung zwischen den Interessen der einzelnen Bewohner:innen gegenüber der Gesamtbewohnerschaft vorgenommen wird. Aus diesem Grund wird eine Besuchserlaubnis in der Regel nur für maximal drei Übernachtungen erteilt.

Hausordnung in Beherbergungsbetrieben: Im Juli wies eine Bekannte eines Bewohners auf schlechte Wohnbedingungen in einer gewerblichen Unterbringungseinrichtung hin. Wasserkocher, Külschrank und Besuch seien nicht erlaubt (24/07/06). Die Ombudsstelle erhielt in einem separaten Verfahren (24/07/09) die Hausordnung des betreffenden Beherbergungsbetriebs. Die Prüfung ergibt, dass diese zahlreiche Restriktionen enthält, die bei der kurzfristigen und freiwilligen Nutzung eines Hotelzimmers eventuell hinnehmbar sein mögen, für die mittel- bis langfristige Unterbringung von Flüchtlingen jedoch problematisch erscheinen. Dies betrifft etwa das Besuchsverbot (Zugangsverbot zu Zimmern), das (in Teilen unklare) Verwendungsverbot für Elektrogeräte sowie den - ungeachtet des Rechts auf Unverletzlichkeit der Wohnung aus Art. 13 Abs. 1 GG - formulierten Anspruch des Hoteliers, dass im Rahmen des Hausrechts „jederzeit der Zugang zu den Zimmern ermöglicht wird“.

Ende Juli erhielt die Ombudsstelle Hinweise auf eine Verlegungspraxis des Amtes für Wohnungswesen, die vermeintlich keine Rücksicht auf Interessen von Betroffenen nehme. In der Folge, rd. zwei Monate nach einem Brand am 03.06.2024 in der Notaufnahmeeinrichtung Herkulesstr., beschwerte sich eine Gruppe von elf männlichen Flüchtlingen (24/07/08) über die wiederholte Verlegung einer insgesamt 18-köpfigen Gruppe. Beklagt wurden damit verbundene Unsicherheit und emotionale Belastungen sowie ein Zwang, sich in kurzer Zeit wiederholt bei verschiedenen Behörden, Krankenversicherungen, Banken usw. umzumelden. Teils seien auch Sprachkursfehlzeiten entstanden. Das Wohnungsamt bestätigte die wiederholte Verlegung der Bewohnergruppe nach dem Brand vom 03.06.2024 in der Containeranlage der Notaufnahmeeinrichtung. Die 49 betroffenen Männer wurden zunächst in eine Einrichtung mit Kojen untergebracht und später auf verschiedene Unterkünfte mit abgeschlossenen Räumen verteilt, da eine Rückkehr in die Herkulesstraße nicht möglich war. Besondere Bedarfe der Betroffenen sollen berücksichtigt worden sein. Die regulären Plätze in Männerwohnheimen waren bereits belegt. Eine Teilgruppe wurde in die Einrichtung am Südstadion verlegt, um ein ausgewogenes Verhältnis zwischen Familien und Alleinreisenden in den gemischten Unterkünften zu gewährleisten. Eine weitere Verlegung ist nicht geplant. Die Erläuterungen der Verwaltung, insbesondere die Zusicherung, dass keine weitere Verlegung vorgesehen sei, trugen zur Beruhigung der Situation bei.

Die Ombudsstelle erachtet es als sinnvoll, unvermeidliche Verlegungen so frühzeitig wie möglich zu kommunizieren und die betroffenen Personen in den Entscheidungsprozess stärker miteinzubeziehen. Auch wenn in dem oben beschriebenen Fall die Verlegungen aufgrund des Brandes nicht vorhersehbar war, sollten stets mögliche Unterstützungsmaßnahmen geprüft werden, um die emotionale Belastung für die Betroffenen zu verringern.

4. Strukturelle Probleme und daraus abgeleitete Handlungsempfehlungen der Ombudsstelle

Konfliktprävention und professioneller Intervention:

In Hinblick auf die hohe Anzahl an Nachbarschaftskonflikten in den Beschwerdeverfahren 2024 ist eine verstärkte Fokussierung auf Gewaltprävention unerlässlich. Zudem wurde der Umgang des Sicherheitspersonals mit diesen Konflikten häufig als unzureichend moniert.

Die Ombudsstelle empfiehlt daher:

- Einführung von Mediation und Konfliktmanagement: Regelmäßige Gesprächsangebote für Bewohnende durch Sozialarbeiter:innen oder Mediator:innen, um Spannungen frühzeitig zu entschärfen.
- Einrichtung fester Ansprechpersonen für Nachbarschaftskonflikte: Diese sollten zeitnah moderieren und vermitteln können. Da häufig geäußert wurde, dass Mitarbeitende als parteiisch wahrgenommen werden, sollte auch verstärkt auf das Angebot der Ombudsstelle hingewiesen werden, um eine neutrale Anlaufstelle anzubieten.
- Feedbackmechanismen zu etablieren: Bewohnende sollten regelmäßig die Möglichkeit erhalten, Rückmeldungen zu Problemen in der Unterkunft zu geben, um frühzeitig Anpassungen vornehmen zu können. Dies könnte durch anonyme Feedbackboxen, regelmäßige Befragungen oder moderierte Gesprächsrunden geschehen. Beispielsweise könnte auch ein monatliches Treffen mit einer neutralen Ansprechperson eingerichtet werden, bei dem Bewohnende ihre Anliegen offen ansprechen können, ohne negative Konsequenzen befürchten zu müssen.
- Räumliche Anpassungen zu prüfen: In den Beschwerdefällen wurden insbesondere Gemeinschaftsbereiche als besonders konfliktanfällig beschrieben. Wenn diese Orte bekannt sind, könnte z. B. eine Umstrukturierung oder bessere Ausstattung (mehr Sitzmöglichkeiten, klare Trennungen) helfen.
- Konsequentes Vorgehen bei Gewaltvorfällen durch Mitarbeitende: Bei eindeutigen Hinweisen auf Gewaltvorfälle durch Mitarbeitende in Einrichtungen müssen unverzüglich geeignete Maßnahmen ergriffen werden. Dazu gehören transparente Verfahren zur Sanktionierung sowie klar definierte Konsequenzen für Fehlverhalten, um den Schutz sowohl der Bewohnenden als auch der Mitarbeitenden sicherzustellen.
- Schulung und Sensibilisierung des Sicherheitspersonals: Es wird erneut betont, dass besondere Aufmerksamkeit auf professionelles Verhalten, Neutralität in Konfliktsituationen und den Schutz der Bewohnenden durch das Sicherheitspersonal vor Ort gelegt werden muss. Insbesondere sollte vermieden werden, dass das Sicherheitspersonal persönliche oder unangemessene Ratschläge erteilt, die Konflikte verschärfen können. Zudem wird wie bereits unter dem Punkt „Feedbackmechanismen etablieren“ empfohlen, regelmäßig die Zufriedenheit der Bewohnenden mit dem Sicherheitsdienst abzufragen, um mögliche Verbesserungsbedarfe frühzeitig zu identifizieren.
 - Dazu gehören auch klare Einsatzrichtlinien für den Sicherheitsdienst, um eine einheitliche und angemessene Reaktion auf Vorfälle zu gewährleisten.
- Die konsequente Umsetzung des Abschnitts 6.6 Personalmanagement aus dem Gewaltschutzkonzept der Stadt Köln (2019) sollte mit hoher Priorität erfolgen, um den Schutz der Bewohnenden und die Qualität der Betreuung zu gewährleisten.
- Stärkung des Austauschs zur Beschwerdebearbeitung: Ein regelmäßiger Austausch zwischen der Ombudsstelle und der Gewaltschutzkoordinatorin der Stadt Köln sowie

den für die interne Beschwerdestelle verantwortlichen Sozialarbeiter:innen in den Unterkünften (gemäß Abschnitt 6.4.1 des Gewaltschutzkonzepts, S. 14) wäre wünschenswert.⁴³

Diskriminierung entgegenwirken:

Angesichts der deutlich gestiegenen Fallzahlen im Jahr 2024 im Bereich Diskriminierung, die zum Großteil rassistisch motiviert waren, sowohl durch Mitarbeitende als auch unter den Bewohnenden selbst, ist es aus Sicht der Ombudsstelle essenziell, gezielte Maßnahmen zur Prävention und Bekämpfung jeglicher Form von Diskriminierung weiter zu stärken. Dabei sollte der Ausbau von Schutzmechanismen, die Sensibilisierung der Beteiligten sowie die Etablierung klarer Interventionswege weiterhin angestrebt werden, um Betroffene besser zu unterstützen und diskriminierendes Verhalten konsequent zu unterbinden.

Die Ombudsstelle empfiehlt daher:

- **Erweiterung der Schulungsangebote:** Ausbau der Fortbildungen für Beschäftigte in den Unterkünften, Betreuungsträger und Sicherheitsdienste mit Fokus auf diskriminierungskritische Inhalte.
- **Stärkung von Gruppen- und Bildungsangeboten:** Förderung von Angeboten für Bewohnende, Qualifizierung von Bewohnenden als Streitschlichtende und Maßnahmen zur Stärkung eines respektvollen Miteinanders.
- **Sensibilisierungskampagnen in den Unterkünften:** Sichtbare Informationsmaterialien, niedrigschwellige Angebote wie Workshops und gezielte Veranstaltungen zur Förderung eines respektvollen Miteinanders und zur Aufklärung über Formen von Diskriminierung.
- **Sensibilisierung für LGBTQI+-Themen:** Erweiterung der Schulungsangebote insbesondere für Mitarbeitende in den Unterkünften mit Fokus auf die spezifischen Bedürfnisse und Rechte von LGBTQI+-Personen.⁴⁴
- **Einrichtung eines Arbeitskreises:** Die Überlegung der Verwaltung zur Einrichtung eines Arbeitskreises, der sich mit der Situation und dem Umgang von LGBTQI+ Geflüchteten in Unterkünften befasst, weiter zu verfolgen.

Drogenprävention und -intervention:

Angesichts vermehrter Hinweise von Bewohnenden und Mitarbeitenden auf Alkohol- und Drogenkonsum in den Unterkünften erscheint es sinnvoll, präventive Maßnahmen zu intensivieren und gezielte Angebote zu etablieren.

Die Ombudsstelle empfiehlt daher:

- **Aufklärungskampagnen zu etablieren:** Umsetzung regelmäßiger Aufklärungskampagnen über die gesundheitlichen und rechtlichen Konsequenzen von Drogenkonsum, um ein Bewusstsein für das Thema zu schaffen.
- **Niedrigschwellige Suchtberatungsangebote bereitzustellen:** Zugang zu Beratung und Unterstützung für Betroffene und ihr Umfeld erleichtern, beispielsweise feste Ansprechpersonen in den Unterkünften, regelmäßig stattfindende Sprechstunden vor Ort oder etwa mobile Suchtberatungsdienste in Unterkünften, in denen ein erhöhter Beratungsbedarf bekannt ist.
- **Personal zu schulen:** Mitarbeitende in der frühzeitigen Erkennung von Suchtverhalten und angemessenen Interventionsmaßnahmen fortbilden.

⁴³ Dieses Vorhaben plant und verfolgt die Ombudsstelle für das Jahr 2025.

⁴⁴ Auch Beherbergungsbetriebe könnten auf derartige Angebote zur freiwilligen Teilnahme hingewiesen werden.

Mindestwohnfläche und bedarfsgerechtes Belegungsmanagement:

Zu den immer wieder thematisierten Fragen der Mindestwohnfläche bei der Unterbringung von Geflüchteten besteht nach wie vor kein politischer Beschluss auf kommunaler Ebene. Im Rahmen der Familienveranstaltungen wurde von Kindern und Jugendlichen ebenfalls vermehrt über eine beengte Wohnsituationen und den dadurch fehlenden Platz für konzentriertes Arbeiten für das Erledigen von Hausaufgaben geklagt.

Die Ombudsstelle empfiehlt daher:

- **Formulierung einer politischen Zielvorgabe:** Die Mindestwohnfläche in Form einer Zielvorgabe, bei absehbar längerfristiger Unterbringung, festzulegen. Dafür kann die „Empfehlungen des Ministeriums für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen zur Ausgestaltung der ordnungsrechtlichen Unterbringung von obdachlosen Menschen“ (August 2022, S. 13ff.) als Vorbild verwendet werden, in der eine Mindestwohnfläche von 9 m²⁴⁵ pro Person genannt wird.
- **Berücksichtigung des Mehrbedarfs an Wohnfläche für Menschen mit Behinderung:** Insbesondere für Rollstuhlnutzende sollte der zusätzliche Platzbedarf anerkannt und bei der Zuweisung von Unterkünften berücksichtigt werden, um eine angemessene und barrierefreie Nutzung zu gewährleisten.
- **Sicherstellung des Menschenwürdegebots:** Der Schutz der Privatsphäre sowie die Berücksichtigung der besonderen Bedürfnisse schutzbedürftiger Personen sollten bei der Unterbringung stets mit hoher Priorität behandelt werden.

Dauerhaft prekäre Unterbringung:

Angesichts mehrerer Hinweise auf prekäre Unterbringungsbedingungen im Jahr 2024, ist es aus Sicht der Ombudsstelle unerlässlich, dass regelmäßige Kontrollen der Unterkünfte durchgeführt und Instandhaltungsmaßnahmen zeitnah umgesetzt werden, um gesundheitsgefährdende Wohnbedingungen zu vermeiden und die Lebensqualität der Bewohnenden zu sichern.

Die Ombudsstelle empfiehlt daher:

- **Etablierung eines verbindlichen „Notfallmechanismus“:** Schneller Reaktionszeiten bei Schäden sowie sofortige Bereitstellung angemessener Alternativen für Betroffene sicherstellen.
- **Regelmäßige Prüfung der Bewohnbarkeit alter Gebäude und Durchführung wiederkehrender Kontrollen:** Es sollte sichergestellt werden, dass die Unterkünfte den gesundheitlichen und sicherheitsrelevanten Standards entsprechen, ggf. durch Hinzuziehen von Beurteilungen des Gesundheitsamtes. In Unterkünften, in denen wiederholt Schimmelbefall gemeldet wurde, könnte beispielsweise eine systematische Feuchtigkeitsmessung erfolgen, um präventive Sanierungsmaßnahmen einzuleiten, bevor Gesundheitsgefährdungen entstehen.

Andauernde technische Mängel:

Andauernde technische Mängel können zu einer dauerhaft prekären Unterbringungssituation und zu gravierenden Auswirkungen auf die Bewohnenden führen. Die Umsetzung bestimmter

⁴⁵ Nach Auffassung des OVG NRW kann die wohnungsaufsichtsrechtliche Anforderung von 9 qm je untergebrachter Person im Alter von über sechs Jahren nach § 9 Wohnungsaufsichtsgesetz NRW (WAG NRW) als Ausgangspunkt für eine einzelfallbezogene Würdigung dienen. (Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen, 2022, S. 13)

Maßnahmen könnte dazu beitragen, die Auswirkungen auf die Lebensbedingungen der Betroffenen abzumildern und eine angemessene Unterbringung auch in Ausnahmesituationen sicherzustellen.

Die Ombudsstelle empfiehlt daher:

- Entwicklung kurzfristiger und pragmatischer Lösungen: Durch Absprachen mit dem Personal vor Ort können gezielte Unterstützungsangebote bereitgestellt werden.
- Etablierung eines verbindlichen Notfallmechanismus: Einführung klarer und verbindlicher Abläufe für die schnelle Bearbeitung technischer Mängel, um Verzögerungen durch Terminabstimmungen mit Wartungsfirmen zu minimieren und eine zügige Mängelbeseitigung sicherzustellen.
- Sicherstellung kurzfristiger Alternativen für Betroffene: Bei andauernden technischen Ausfällen sollten angemessene Übergangslösungen, wie temporäre Ersatzunterkünfte oder alternative Versorgungsmöglichkeiten, bereitgestellt werden. Bei länger andauernden Aufzugsdefekten sollten ebenfalls angemessene kurzfristige Lösungen wie Fahrdienste bereitgestellt werden, um den Schulbesuch, medizinische Termine und die Wahrnehmung essenzieller Rechte der Betroffenen sicherzustellen.
- Nachhaltige technische Verbesserungen: Regelmäßige Überprüfung der Infrastruktur in den Unterkünften, um wiederkehrende Mängel frühzeitig zu identifizieren und langfristige bauliche Maßnahmen zur Prävention technischer Ausfälle umzusetzen.
- Optimierung der Zusammenarbeit mit Wartungsfirmen: Prüfung der Möglichkeit, verbindliche Rahmenverträge mit zuverlässigen Dienstleistern abzuschließen, um feste Reaktionszeiten und eine priorisierte Bearbeitung technischer Mängel in den Unterkünften sicherzustellen.
- Bei Betroffenheit besonderer Schutzbedarfe priorisieren: Aufzugsdefekte in Unterkünften, in denen mobilitätseingeschränkte Personen wohnen, sollten mit höchster Priorität behoben werden, um ihre uneingeschränkte Bewegungsfreiheit sowie den Zugang zu wichtigen Terminen, wie medizinischen Untersuchungen oder Schulbesuchen, sicherzustellen.

Altfallregelung für Nutzungsgebühren:

Weiterhin sieht die Ombudsstelle in der geltenden Gebührensatzung einen Verstoß gegen das Verhältnismäßigkeitsprinzip (Art. 20 Abs. 3 GG) und das Sozialstaatsprinzip (Art. 20 Abs. 1 GG). Die Notwendigkeit einer umfassenden Altfallregelung besteht aus Sicht der Ombudsstelle weiterhin, etwa durch Einstellung von Mahnverfahren und Vollstreckung, die eine (weitere) unverhältnismäßige Belastung und Überforderung der Betroffenen ausschließt.

Die Ombudsstelle empfiehlt daher:

- Aussetzung von Mahn- und Vollstreckungsverfahren: Vermeidung weiterer unverhältnismäßiger finanzieller Belastungen und Überforderungen der betroffenen Personen.
- Überarbeitung der Gebührensatzung im Hinblick auf Verhältnismäßigkeit und Sozialstaatsprinzip

Evaluierung von Hotelunterkünften:

Vereinzelt gingen Hinweise auf unangemessenes und teils beleidigendes Verhalten von Mitarbeitenden in Beherbergungsbetrieben bei der Ombudsstelle ein. Obwohl seitens der Verwaltung in einem Beschwerdeverfahren konsequente und zeitnahe Maßnahmen getroffen wurden, bewertet die Ombudsstelle es als kritisch, dass aufgrund des Hausrechts, welches bei den Hotelbetreiber:innen selbst liegt, keine verpflichtende Beteiligung externer Stellen bei Einstellungsverfahren für neues Personal vorgesehen ist.

Die Ombudsstelle empfiehlt daher:

- **Regelmäßige Evaluierungen der Hotelunterkünfte:** Sicherstellung, dass Betreiber:innen ihrer Verantwortung zur Gewährleistung eines diskriminierungs- und gewaltfreien Umfelds nachkommen, insbesondere auch durch transparente Beschwerdemechanismen und regelmäßiges Einholung von Rückmeldungen seitens der Bewohnenden.
- **Stärkere Einbindung externer Stellen:** Prüfung der Möglichkeit, externe Fachstellen oder die Verwaltung in Einstellungsverfahren für Personal in Beherbergungsbetrieben einzubeziehen.

Kurzfristige Verlegungspraxis:

Die bei der Ombudsstelle eingegangenen Hinweise beklagten, dass Verlegungen sowohl aus städtischen Unterkünften als auch aus Hotelunterbringungen häufig kurzfristig und ohne ausreichende Berücksichtigung der individuellen Bedürfnisse erfolgten. Um die Planungssicherheit für Betroffene zu verbessern und Härten zu vermeiden, sind transparente und verbindliche Kriterien für Verlegungen erforderlich.

Die Ombudsstelle empfiehlt:

- **Frühzeitige Kommunikation von Verlegungen:** Betroffene sollten so früh wie möglich über anstehende Verlegungen informiert und stärker in den Entscheidungsprozess einbezogen werden.
- **Transparente Unterstützung bei organisatorischen Angelegenheiten:** Begleitung bei der Um- und Anmeldung bei Behörden, Banken und Sprachkursen, um emotionale Belastungen für die Betroffenen zu verringern.
- **Regelmäßige Wartung von Ausweichunterkünften:** Sicherstellung, dass alternative Unterkünfte im Notfall schnell zugänglich und in einem angemessenen Zustand sind.

Wartezeiten bei der Ausländerbehörde:

Die verspätete Ausstellung oder Verlängerung von Dokumenten durch die Ausländerbehörde führt häufig zu weitreichenden Konsequenzen für die Betroffenen. Verzögerungen können erhebliche Nachteile nach sich ziehen, die sich unmittelbar auf ihre Lebensqualität auswirken. Obwohl die personellen Engpässe der Behörde bekannt sind, sieht die Ombudsstelle weiterhin dringenden Handlungsbedarf, um die Bearbeitungszeiten so kurz wie möglich zu halten. Ziel sollte es sein, die daraus resultierenden Einschränkungen für die Betroffenen zu minimieren und ihnen einen weitestgehend chancengleichen Zugang zu zustehenden Leistungen zu ermöglichen.

Um eine verlässlichere Bearbeitung sicherzustellen, plant die Ombudsstelle für das Jahr 2025 einen engeren Austausch mit der Ausländerbehörde. Dabei soll insbesondere die Etablierung eines Beschwerdewegs geprüft werden, der eine effektivere Bearbeitung von Anliegen gewährleistet.

Die Ombudsstelle empfiehlt daher:

- Reduzierung von Verzögerungen bei der Ausstellung und Verlängerung von Dokumenten: Die Wartezeiten sollten so kurz wie möglich gehalten werden, um negative Folgen für die Betroffenen zu vermeiden und einen chancengleichen Zugang zu Sozialleistungen, Arbeit und Wohnraum zu gewährleisten.
- Sicherstellung der Erreichbarkeit der Ausländerbehörde: Insbesondere für Personen, die ihre Dokumente fristgerecht benötigen, um gravierende Nachteile wie den Verlust von Sozialleistungen, Arbeits- oder Wohnmöglichkeiten zu vermeiden.

Sexuell übergriffiges Verhalten:

Da sowohl Bewohnende als auch Mitarbeitende in den Unterkünften gleichermaßen als potenzielle Täter von sexuell übergriffigem Verhalten in den Beschwerdeverfahren im Jahr 2024 genannt wurden, sollten Schutzmaßnahmen umfassend und für alle Personengruppen gleichermaßen gelten.

Die Ombudsstelle empfiehlt daher:

- Präventionsmaßnahmen stärken: Schulungen für Personal und Bewohnende zur Prävention und Intervention bei sexualisierter Gewalt und zur Erkennung und Vermeidung von Machtungleichgewichten.
- Kooperationen ausbauen: Vertiefung der Zusammenarbeit mit Fachberatungsstellen sowie Schaffung niedrigschwelliger, standortbezogener Unterstützungsangebote. Zudem sollte die gezielte Weitervermittlung an entsprechende Stellen stets sichergestellt werden.
- Zeitnahe Informationsfluss: Sicherstellung einer frühzeitigen Weitergabe relevanter Informationen durch die Verwaltung, insbesondere in Fällen sexueller Belästigung, um eine zeitnahe Einbindung der Ombudsstelle zu ermöglichen.

Hausordnung:

Die Hausordnung mit Stand vom 01.01.2014 bezieht sich auf die nicht mehr gültige Errichtungssatzung vom 23.03.2005 und berücksichtigt somit nicht die aktuelle Errichtungssatzung. Daneben bestehen Bedenken hinsichtlich der Verfassungsmäßigkeit der Hausordnung, insbesondere in Bezug auf den Schutz der Wohnung aus Art. 13. Abs. 1 GG.

Die Ombudsstelle empfiehlt daher:

- Aktualisierung der Hausordnung: Die überholte Hausordnung für Übergangswohnheime und Notaufnahmeeinrichtungen an die aktuellen Errichtungssatzungen anzupassen und dabei auch in der praktischen Umsetzung die Empfehlungen des Deutschen Instituts für Menschenrechte zur Ausgestaltung von Hausordnungen in Flüchtlingsunterkünften sowie die Rechtsprechung zur Vereinbarkeit von Hausordnungen in Flüchtlingsunterkünften mit dem Recht auf Schutz der Wohnung aus Art. 13 Abs. 1 GG zu berücksichtigen

4. Anhang: Tabellen der quantitativen Auswertungen⁴⁶

Tab. 2

Ombudsstelle: Fallstatistik 2024 (Stand: 15.02.2025)													
		gesamt		fortgeführt		aus I/2024		aus II/2024		aus III/2024		aus IV/2024	
		absolut	%	absolut	%	absolut	%	absolut	%	absolut	%	absolut	%
Fallzahlen		155	100	22	100	41	100	28	100	48	100	16	100
namentlich / anonym	namentlich	103	66	20	91	24	59	17	61	29	60	13	81
	anonym	52	34	2	9	17	41	11	39	19	40	3	19
Hinweisgebende (Mehrfachnennung möglich)	Flüchtlinge	78	50	14	64	18	44	13	46	27	56	6	38
	Freiwillige	2	1	1	5	0	0	1	4	0	0	0	0
	Professionelle	36	23	5	23	12	29	8	29	10	21	1	6
	andere	10	6	1	5	4	10	0	0	3	6	2	13
Vorermittlung	ja	77	50	16	73	15	37	16	57	25	52	5	31
	nein	78	50	6	27	26	63	12	43	23	48	11	69
Aufgabenbereich	ja	117	75	22	100	27	66	19	68	39	81	10	63
	nein	38	25	0	0	14	34	9	32	9	19	6	38
vor Ort	ja	41	26	6	27	9	22	8	29	16	33	2	13
	nein	114	74	16	73	32	78	20	71	32	67	14	88
Befragung	ja	98	63	19	86	26	63	23	82	25	52	5	31
	nein	57	37	3	14	15	37	5	18	23	48	11	69
Auskunftsersuchen (Mehrfachnennung möglich)	AfW	76	49	20	91	13	32	12	43	26	54	5	31
	GA	2	1	2	9	0	0	0	0	0	0	0	0
	and. Ämter	5	3	1	5	0	0	1	4	3	6	0	0
	and. Akteure	6	4	2	9	0	0	1	4	3	6	0	0
weitere Maßnahmen (Mehrfachnennung möglich)	Abgabe/Verweis	36	23	3	14	17	41	4	14	11	23	1	6
	Vermittlung	8	5	2	9	3	7	2	7	1	2	0	0

⁴⁶ Die in diesem Bericht aufgeführten prozentualen Anteile basieren auf den automatisch generierten Daten aus der bestehenden Datenbank. Aufgrund technischer Einschränkungen der Auswertungsfunktion können Abweichungen von den tatsächlich korrekten Prozentwerten bestehen.

Bearbeitungsstand	offen	22	14	2	9	4	10	3	11	9	19	4	25
	geschlossen	133	86	20	91	37	90	25	89	39	81	12	75
Kategorisierung (Mehrfachnennung möglich)	Gewalt	24	12	7	32	4	10	4	14	8	17	1	6
	MW-Verstoß	18	9	5	23	4	10	3	11	4	8	2	13
	Diskriminierung	30	14	5	23	6	15	6	21	10	21	3	19
	sex. Übergriff	5	3	0	0	3	7	1	4	1	2	0	0
	andere	132	63	19	86	38	93	27	96	40	83	8	50
Unterbringung (Mehrfachnennung möglich)	WH	96	86	13	59	28	68	16	57	36	75	3	19
	gewerbl. Unterkunft	4	4	0	0	1	2	1	4	1	2	1	6
	privat	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Notunterkunft	11	10	3	14	0	0	4	14	0	0	4	25
Schutzbedürftigkeit	mit schutzbed. Pers.	108	38	28	127	15	37	22	79	41	85	2	13
	ohne schutzbed. Pers.	174	61	25	114	51	124	28	100	59	123	11	69
Rechtfertigung der Beschwerde	voll	31	57	3	14	9	22	4	14	8	17	7	44
	nein	4	7	3	14	0	0	0	0	1	2	0	0
	teilweise	19	35	5	23	4	10	5	18	5	10	0	0
	ungeklärt	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Indiv. Abhilfe	voll	21	14	2	9	9	22	4	14	4	8	2	13
	nein	15	10	4	18	2	5	2	7	7	15	0	0
	teilweise	15	10	4	18	1	2	3	11	3	6	4	25
	ungeklärt	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Grds. Abhilfe	voll	9	6	1	5	3	7	4	14	1	2	0	0
	nein	19	12	7	32	3	7	0	0	8	17	1	6
	teilweise	10	6	1	5	3	7	3	11	1	2	2	13
	ungeklärt	8	5	1	5	2	5	2	7	2	4	1	6
Bewertung	nicht möglich/entfällt	47	30	1	5	17	41	10	36	14	29	5	31
	zurückgezogen	27	17	7	32	5	12	7	25	7	15	1	6

Tab. 3

statistischer Jahresvergleich 2023 und 2024 (Stand: 15.02.2025)							
		2023		2024		Differenz	
		absolut	%	absolut	%	absolut	%
Fallzahlen		158	100	155	100	158	100
namentlich / anonym	namentlich	107	68	103	66	107	68
	anonym	51	32	52	34	51	32
Hinweisgebende (Mehrfachnennung möglich)	Flüchtlinge	89	56	78	50	89	56
	Freiwillige	11	7	2	1	11	7
	Professionelle	34	22	36	23	34	22
	andere	13	8	10	6	13	8
Vorermittlung	ja	94	59	77	50	94	59
	nein	64	41	78	50	64	41
Aufgabenbereich	ja	112	71	117	75	112	71
	nein	46	29	38	25	46	29
vor Ort	ja	27	17	40	26	27	17
	nein	131	83	115	74	131	83
Befragung	ja	126	80	96	62	126	80
	nein	32	20	59	38	32	20
Auskunftsersuchen (Mehrfachnennung möglich)	AfW	71	45	76	49	71	45
	GA	1	1	2	1	1	1
	and. Ämter	5	3	5	3	5	3
	and. Akteure	7	4	6	4	7	4
weitere Maßnahmen (Mehrfachnennung möglich)	Abgabe/Verweis	68	43	36	23	68	43
	Vermittlung	14	9	8	5	14	9
Bearbeitungsstand	offen	2	1	23	15	2	1
	geschlossen	156	99	132	85	156	99
Kategorisierung (Mehrfachnennung möglich)	Gewalt	28	18	24	15	28	18
	MW-Verstoß	29	18	18	12	29	18

	Diskriminierung	22	14	30	19	22	14
	sex. Übergriff	8	5	5	3	8	5
	andere	142	90	132	85	142	90
Unterbringung (Mehrfachnennung möglich)	WH	73	46	96	62	73	46
	gewerbl. Unterkunft	10	6	4	3	10	6
	privat	2	1	0	0	2	1
	Notunterkunft	18	11	11	7	18	11
Schutzbedürftigkeit	mit schutzbed. Pers.	197	125	108	70	197	125
	ohne schutzbed. Pers.	187	118	174	112	187	118
Rechtfertigung der Beschwerde	voll	19	12	24	15	19	12
	nein	10	6	4	3	10	6
	teilweise	17	11	19	12	17	11
	ungeklärt	0	0	0	0	0	0
Indiv. Abhilfe	voll	19	12	20	13	19	12
	nein	14	9	15	10	14	9
	teilweise	12	8	11	7	12	8
	ungeklärt	0	0	0	0	0	0
Grds. Abhilfe	voll	2	1	9	6	2	1
	nein	34	22	18	12	34	22
	teilweise	6	4	10	6	6	4
	ungeklärt	5	3	7	5	5	3
Bewertung	nicht möglich/entfällt	54	34	47	30	54	34
	zurückgezogen	58	37	27	17	58	37

Tab. 4

Monitoring Mindeststandards 2024							
	Thema	Kriterien	Einrichtung	Stellen- zusatz	Umsetzungsstand		
					01.01.2024	01.04.2024	01.07.2024
Amt für Wohnungs- wesen	Betreuung	Kojenunterbringung u. Gemeinschafts- verpflegung: Be- treuungsschlüssel 1:60 (FdSA)	Hardtgenbuscher Kirchweg: Basis: 5 Stellen	2,00	2,00	1,00	-
			Luzerner Weg: Basis: 3,5 Stel- len	1,50	2,50	3,20	3,20
			Mathias-Brüggen-Straße: Ba- sis: 3 Stellen	1,00	0,50	-0,40	0,11
			Summe	4,50	5,00	3,80	3,31
	Ehrenamt	Notauf- nahme/Wohnheim: Ehrenamtskoordi- nation in Einrichtun- gen mit besonde- rem Unterstüt- zungsbedarf	Herkulesstraße	0,75	0,61	0,50	0,5
			Hardtgenbuscher Kirchweg	0,50	0,50	0,50	-
			Josef-Broicher-Straße	0,25	0,00	0,25	0,25
			Luzerner Weg	0,50	0,50	0,50	0,50
			Mathias-Brüggen-Straße	0,25	0,25	0,25	0,25
			Neusser Landstraße 117	0,25	0,25	0,25	0,25
			Ringstraße	0,50	0,50	0,50	0,50
			Schlagbaumsweg	0,25	0,25	0,25	0,25
			Sinnersdorfer Straße	0,25	0,25	0,25	0,25
			Summe	3,50	3,11	3,25	2,75
	Medizinische Ver- sorgung	Notaufnahme/-un- terkunft (>200): Me- dizinische Grund- versorgung Träger: Krankenpflegeper- sonal 6 Stellen	Hardtgenbuscher Kirchweg	1,00	0,73	0,73	-
			Herkulesstraße	1,50	1,50	1,50	1,65
			Luzerner Weg	1,00	0,00	0,00	0,5
			Mathias-Brüggen-Str.	0,50	0,50	0,50	0,30
			Ringstraße	1,00	0,50	0,50	1,0
			Vorgebirgstrasse / KEA	1,00	0,58	0,58	0,73
Summe			6,00	3,81	3,81	4,18	
Notaufnahme/-un- terkunft (>200): Me- dizinische Grund- versorgung Träger		Hebamme 1 Stelle	1,00	0,50	0,50	1,0	
Summe	1,00	0,50	0,50	1,00			
Gesund- heitsamt	Medizinische Ver- sorgung	Wohnheim (<200): Medizinische Grundversorgung Gesundheitsamt	Krankenpflegepersonal 3 Stel- len	3,00	0,50	2,50	3,00
			Hebamme 1 Stelle	1,00	0,75	1,00	1,00
			Summe	4,00	1,25	3,50	4,00

Monitoring Mindeststandards 2024							
	Thema	Kriterien	Einrichtung	Zusatz (Stellen)	Umsetzungsstand		
					01.01.2024	01.04.2024	01.07.2024
Amt für In- tegration und Vielfalt	Ehrenamtskoordination	Bezirksämter	1 Innenstadt	0,50	0,50	0,50	0,50
			2 Rodenkirchen	0,50	0,50	0,50	0,50
			3 Lindenthal	0,50	0,50	0,50	0,50
			4 Ehrenfeld	0,50	0,50	0,50	0,50
			5 Nippes	0,50	0,50	0,50	0,50
			6 Chorweiler	0,50	0,50	0,50	0,50
			7 Porz	0,50	0,50	0,50	0,50
			8 Kalk	0,50	0,50	0,50	0,50
			9 Mülheim	0,50	0,50	0,50	0,50
			Summe	4,50	4,50	4,50	4,50
		Freie Träger	übergreifend: AK muslimische Flüchtlingsarbeit (BFmF e.V.)	0,50	0,50	0,50	0,50
			übergreifend: Forum für Wilkommenskultur (KFA e.V. u. KFR e.V.)	1,50	1,50	1,50	1,50
			Innenstadt: Bürgerzentrum alte Feuerwache e.V.	0,50	0,00	0,50	0,50
			Rodenkirchen: Diakonie Köln u. Region	0,50	0,50	0,50	0,50
			Lindenthal: Bürgerzentrum Ehrenfeld e.V.	0,50	0,50	0,50	0,50
			Ehrenfeld: Bürgerzentrum Ehrenfeld e.V.	0,50	0,50	0,50	0,50
			Nippes: Bürgerzentrum alte Feuerwache e.V.	0,50	0,50	0,50	0,50
			Chorweiler: KABE: Börse bürgersch. Engagement (SkF e.V.)	0,50	0,50	0,50	0,50
			Porz: KABE: Büro für Bürgerengagement (AWO KV Köln)	0,50	0,50	0,00	0,00
			Kalk: KABE: Ceno & die Paten e.V.	0,50	0,50	0,50	0,50
			Mülheim: KABE: KFA e.V.	0,50	0,50	0,50	0,50
			Summe	6,50	6,00	6,00	6,00
			Initiativen	digitales Informationsportal (Wiku Köln)	12.200 € + Steigerung	12.200,00 €	(Jahresbetrag)
		administrative Unterstützung (AK Politik)		bis zu 70.000 €	5.763,00 €	(Jahresbetrag)	
		Summe			17.963,00 €		

Tab. 5

Initiative / Verein	bewilligter Zuschuss
AK Politik	5.763,20 €
Caritaskreis St. Gereon Köln-Merheim e.V.	5.763,20 €
cityofhope cologne e. V.	6.006,54 €
Erfolg e. V.	1.280,71 €
Faradgang e. V.	3.201,78 €
FluMi	6.006,54 €
Kulturkinder e. V.	6.006,54 €
Menschenrechte-Einundzwanzig e. V.	6.006,54 €
Mosaik e. V.	5.763,20 €
Netzwerk Integration Lindenthal (NIL)	6.006,54 €
Ökumenische Flüchtlingshilfe Köln Dellbrück/Holweide	6.006,54 €
Sonnenblumen Community Development Group	3.201,78 €
Willkommen in Nippes	5.763,20 €
Willkommensinitiative Köln-West WILLI	3.201,78 €
WiSü im Rheinbogen e. V.	7.722,69 €
Summe	77.700,78 €