

Feinkonzept zur Einrichtung und Umsetzung einer Ombudsstelle für Flüchtlinge in Köln

Ausgangslage

Zur Zeit nehmen mehrere Ansprechpartner in den städtischen Dienststellen und Einrichtungen Dritter die Beschwerden und Anregungen zur Unterbringung und Betreuung von Flüchtlingen entgegen und ergreifen Maßnahmen, um Missstände möglichst zeitnah abzustellen. Zur Sicherstellung einer neutralen und einrichtungsunabhängigen Beratung und Bewertung von Problemlagen, die im Zusammenhang mit der Unterbringung und Betreuung von Flüchtlingen entstehen, ist gemäß Beschluss des Rates der Stadt Köln vom 10.05.2016 die Einrichtung einer zentralen und unabhängigen Anlaufstelle (Ombudsstelle) vorgesehen, an die sich alle Betroffenen und alle anderen unmittelbar wenden können. Die Ombudsstelle soll unabhängig von der Stadtverwaltung und von Einrichtungen und Trägern tätig werden können, die operativ mit der Unterbringung und Betreuung von Flüchtlingen betraut sind. Sie stellt eine Ergänzung des bereits vorhandenen Beschwerdemanagements dar. So kann die Palette der Möglichkeiten deutlich verbreitert werden, Hinweise zu gravierenden Problemen bei der Unterbringung und Betreuung von Flüchtlingen zu erhalten, um schnell und wirkungsvoll eingreifen zu können.

Anbindung

Die Einrichtung der Ombudsstelle wird beim Kölner Flüchtlingsrat e.V. vorgesehen. Der Kölner Flüchtlingsrat übernimmt im Rahmen der Unterbringung und Betreuung von Flüchtlingen keine aktive Rolle und verfolgt somit keine wirtschaftlichen Interessen, ist jedoch durch bereits bestehende Beratungsangebote mit den Rahmenbedingungen in Köln vertraut und bringt somit die besten Voraussetzungen mit, um den organisatorischen Rahmen zu bilden.

Der Kölner Flüchtlingsrat wird Arbeitsplätze und Räume für die im Rahmen des Ratsbeschlusses vom 10.05.2016 zur Verfügung gestellten 1,5 Stellen Fachpersonal (Soziale Arbeit / Sozialpädagogik und Verwaltung) bereitstellen und erhält im Gegenzug einen Zuschuss für die entstehenden Personal- und Arbeitsplatzkosten in Höhe von 72.050 € für 2016 sowie 127.600 € für 2017.

Die Ombudsstelle soll zunächst befristet bis Ende 2017 eingerichtet werden, um dann auf der Basis der gewonnenen Erfahrungen und der aktuellen Situation über eine Fortführung zu entscheiden.

Die für die Aufgabe auszuwählenden Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter sind in der Durchführung der Aufgabenwahrnehmung unabhängig und unterliegen in fachlicher Hinsicht keiner Weisungsbefugnis durch den Kölner Flüchtlingsrat, der als Arbeitgeber lediglich die „Dienstaufsicht“ wahrnimmt. Im Rahmen des Auswahlverfahrens wird die Stadt Köln beteiligt, die Personalauswahl erfolgt einvernehmlich mit dem Kölner Flüchtlingsrat.

Aufgaben

Die Ombudsstelle für Flüchtlinge wird unabhängig von den Dienststellen der Stadtverwaltung und von Trägern und Einrichtungen, die mit der Unterbringung und Betreuung von Flüchtlingen betraut sind, Hinweise und Beschwerden, die im Rahmen der Unterbringung und Betreuung entstehen, aufnehmen und bearbeiten. Die Ombudsstelle wird sich entsprechend ihrer herausgehobenen Position in diesem Kontext auf „gravierende“ Hinweise und Beschwerden konzentrieren, insbesondere zu den Themenkomplexen sexuelle Übergriffe, Diskriminierungen und Verletzungen der Menschenwürde.

Gerade zum Start der Ombudsstelle ist durch geeignete Öffentlichkeitsarbeit und einen entsprechenden Internetauftritt über die Schwerpunktaufgaben in Abgrenzung zu anderen Angeboten zu kommunizieren. In diese Kommunikation ist auch der Hinweis zu technischen Problemlagen (z.B. Stromausfall in einer Einrichtung) einzubeziehen. Diese werden zwar aufgegriffen, aber direkt an die zuständigen Stellen weitergeleitet, so dass zeitnah Abhilfe geschaffen werden kann.

Die Stadtverwaltung Köln wird der Ombudsstelle feste Ansprechpartner innerhalb der Verwaltung bei den Dienststellen benennen, die Aufgaben im Rahmen der Unterbringung und Betreuung von Flüchtlingen wahrnehmen. Dies sind insbesondere das Amt für Wohnungswesen, das Amt für Soziales und Senioren, das Amt für öffentliche Ordnung, das Gesundheitsamt sowie das Amt für Kinder, Jugend und Familie. Die Liste der Ansprechpartner wird bedarfsorientiert aktualisiert und fortgeschrieben. Darüber hinaus steht in grundsätzlichen Angelegenheiten der Flüchtlingskoordinator im Amt der Oberbürgermeisterin als direkter Ansprechpartner zur Verfügung.

Die Ombudsstelle hat freien und ungehinderten Zutritt zu allen Einrichtungen, in denen Flüchtlinge untergebracht sind und betreut werden.

Ob und in welchen Fällen die Ombudsstelle aktiv wird, entscheidet diese unabhängig und einzelfallbezogen. Dies bezieht sich auch auf den Zeitpunkt der Einbindung städtischer Stellen. Die Ombudsstelle hat neben den gesetzlichen Bestimmungen vornehmlich das Wohl der Betroffenen bei ihrer Arbeit zu berücksichtigen. Jeder Beschwerdefall sowie die sich daraus ergebenden Handlungserfordernisse werden einzeln aufgenommen und dokumentiert

Über die Arbeit der Ombudsstelle wird regelmäßig ein Bericht erstellt. Der erste Bericht wird Ende des Jahres 2016 gefertigt, für 2017 erfolgt eine quartalsmäßige Berichterstattung. Die Berichte werden stets dem Sozialausschuss und dem Integrationsrat zur Verfügung gestellt, je nach Themenkomplexen auch bedarfsorientiert weiteren Fachausschüssen des Rates. Darüber hinaus erfolgt eine Vorlage an den Runden Tisch für Flüchtlingsfragen sowie eine Veröffentlichung in geeigneter Form über das Internet.

Konkrete Abläufe

Jede Beschwerde bzw. jeder Hinweis wird bei Bedarf mit Hilfe eines Sprachmittlers in einer noch zu erstellenden Datenbank durch die Ombudsstelle erfasst. Auch anonyme Meldungen werden berücksichtigt. Im Rahmen einer fachlichen Klärung wird zunächst entschieden, ob es sich um eine Angelegenheit handelt, die eine Bearbeitung durch die Ombudsstelle erfordert. Ist dies nicht der Fall, wird der Hinweis an die Ansprechpartner der Verwaltung bzw. der Träger und Einrichtungen abgegeben bzw. auf bestehende Beratungs- und Hilfsangebote verwiesen. Der Hinweisgeber erhält über die Abgabe eine entsprechende Information.

Sofern es sich um einen Hinweis bzw. eine Beschwerde handelt, die in den Aufgabenbereich der Ombudsstelle fällt, wird eine Tatsachenermittlung sowie eine Bewertung des Anliegens

vorgenommen. Je nach Fallkonstellation erfolgt eine Vermittlung von Betroffenen in bestehende Beratungs- und Hilfsangebote bzw. eine Weiterleitung an die städtischen Ansprechpartner in den zuständigen Fachämtern mit der Bitte um Information über eingeleitete Maßnahmen bzw. erzielte Resultate. Im Anschluss werden ggf. weitere erforderliche Schritte durch die Ombudsstelle geprüft.

Für jeden angenommenen Fall wird eine Ergebnis- und Wirkungsdokumentation sowie ggf. eine zusammenfassende Analyse hinsichtlich möglicher Bewertungen mit sich ergebendem Optimierungspotential erstellt, die Basis für die Berichterstattung an die politischen Gremien der Stadt, an den Runden Tisch für Flüchtlingsfragen sowie an die Öffentlichkeit sind.

Im Rahmen der vertrauensvollen Zusammenarbeit erfolgt bedarfsorientiert, mindestens quartalsmäßig ein regelmäßiger Austausch zwischen der Ombudsstelle und der Stabsstelle Flüchtlingskoordination im Amt der Oberbürgermeisterin.