



**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  
<http://ombudsstelle.koeln>

Ombudsstelle für Flüchtlinge in Köln

## **1. Tätigkeitsbericht**

Stand: 09.12.2016

**Gliederung**

<i>Ziffer</i>	<i>Titel</i>	<i>Seite</i>
<b>1.</b>	<b>Kurzzusammenfassung</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Grundlagen und Auftrag</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>Aufbau</b>	<b>5</b>
<b>4.</b>	<b>Auswertung der Beschwerdefälle im Berichtszeitraum</b>	<b>7</b>
<b>4.1</b>	<b>Übersicht</b>	<b>7</b>
<b>4.2</b>	<b>Ergebnisse zu Themenschwerpunkten</b>	<b>9</b>
<b>4.3</b>	<b>Bewertungen</b>	<b>10</b>
<b>5.</b>	<b>Verlauf der Kooperation mit Fachämtern</b>	<b>12</b>
<b>6.</b>	<b>Empfehlungen</b>	<b>13</b>
<b>7.</b>	<b>Anhang</b>	<b>15</b>

## 1. Kurzzusammenfassung

Der erste Tätigkeitsbericht der neu eingerichteten *Ombudsstelle für Flüchtlinge in Köln* stellt zunächst Grundlagen und Auftrag (2.) dar. Beschrieben wird dann der organisatorische Aufbau (3) sowie die Bekanntmachung in der Verwaltung und bei Akteuren und Betroffenen im Feld der Flüchtlingsunterbringung und -betreuung. Die Auswertung der Beschwerdefälle (4.) umfasst eine überwiegend quantitative Ergebnisdarstellung (4.1), eine detaillierte Darstellung zu fünf Themen (4.2) sowie entsprechende Bewertungen (4.3). An die Darstellung des Verlaufs der Kooperation mit den Fachämtern (5.) schließen erste, aus den Beschwerdefällen abgeleitete Empfehlungen (6.) an. Der Anhang (7.) umfasst Terminübersichten, eine Verfahrensgrafik sowie die Einzelfalldokumentation der erfassten Beschwerdefälle.

Auf Basis der Ratsbeschlüsse vom 10.05.2016 und 28.06.2016 stellte der Anstellungsträger Kölner Flüchtlingsrat e.V. im Einvernehmen mit der Stadt Köln Frau Burcu Aquilino und Herrn Thomas Zitzmann als Ombudspersonen ein. Die zentrale und unabhängige Anlaufstelle für Beschwerden und Hinweise zur Unterbringung und Betreuung von Flüchtlingen in Köln nahm im August 2016 ihre Arbeit auf, richtete im September 2016 eine Geschäftsstelle in Köln-Innenstadt ein sowie eine Internetpräsenz. Nach der öffentlichen Vorstellung der Ombudspersonen durch die Oberbürgermeisterin führten diese Gespräche mit benannten Fachamtsleitungen der Stadt und darüber hinaus mit Akteuren im Feld Flüchtlingsunterbringung und -betreuung.

Im Berichtszeitraum wurden 37 Beschwerden und Hinweise erfasst von 25 Flüchtlingen, neun Freiwilligen und zehn Professionelle. In den Aufgabenbereich der Ombudsstelle fielen 28 Beschwerdefälle. Häufig richtete die Ombudsstelle Informationsanfragen an das Amt für Wohnungswesen, aber auch das Gesundheitsamt und andere Akteure wurden um Auskunft ersucht. Hinweise bezogen sich überwiegend auf die Kategorie Verstoß gegen Menschenwürde, gefolgt von Diskriminierung und Gewalt. Nur in einem Fall erfolgte eine Beschwerde über sexuelle Belästigung. In mehr als der Hälfte der Fälle war die Unterbringung in Turnhalle Gegenstand der Beschwerde. Ebenso häufig wurde die Situation schutzbedürftiger Personen thematisiert. In mehr als der Hälfte der Fälle konnte den individuellen Beschwerden voll oder teilweise abgeholfen werden.

Die gute Kooperation mit dem städtischen Beschwerdemanagement hält die Ombudsstelle für wesentlich, sieht aber auch Klärungsbedarf hinsichtlich der Abstimmung der Aufgabenwahrnehmung.

Abschließend empfiehlt die Ombudsstelle eine Beendigung der Turnhallen-Unterbringung, mindestens aber die Definition zu erfüllender besonderer Anforderungen für schutzbedürftige Personen in Notaufnahmesituationen sowie die Bereitstellung der Ressourcen für eine „Exit-Option“. Weiterhin wird eine kommunale Umsetzung der EU-Aufnahmerichtlinie empfohlen durch systematische Feststellung der Schutzbedürftigkeit und Entwicklung von Unterbringungsressourcen. Eine klare Kommunikation von Unterbringungsregeln, Rechten und Beschwerdemöglichkeiten sowie eine verbesserte Information zur Krankenversicherung sind weitere Empfehlungen. Verbesserungsbedarf sieht die Ombudsstelle in bestimmten Fällen, in denen erst nach Anrufung des Verwaltungsgerichts eine Notunterkunft angeboten wird. Als sinnvoll werden schließlich Qualifizierungsmaßnahmen für Wachdienstmitarbeiter erachtet.

## 2. Grundlagen und Auftrag

Die Ombudsstelle für Flüchtlinge in Köln wurde im August 2016 zunächst befristet bis Ende 2017<sup>1</sup> eingerichtet auf Grundlage der Beschlüsse des Rates der Stadt Köln vom 10.05.2016 (1252/2016)<sup>2</sup> und 28.06.2016 (1826/2016)<sup>3</sup>.

Laut dem vom Rat verabschiedeten Feinkonzept dient die Einrichtung der Ombudsstelle der „Sicherstellung einer neutralen und einrichtungsunabhängigen Beratung und Bewertung von Problemlagen, die im Zusammenhang mit der Unterbringung und Betreuung von Flüchtlingen entstehen“. Betont wird die Unabhängigkeit „von der Stadtverwaltung und von Einrichtungen und Trägern, die operativ mit der Unterbringung und Betreuung von Flüchtlingen beauftragt sind.“ Hervorgehoben wird auch die fachliche Unabhängigkeit der Ombudsleute in der Durchführung der Aufgabenwahrnehmung.

Dem Kölner Flüchtlingsrat e.V. werden die Gewährleistung des organisatorischen Rahmens und die Dienstaufsicht als Arbeitgeber zugewiesen, Kommune und Träger die einvernehmliche Personalauswahl.

Die Stadtverwaltung Köln benennt der Ombudsstelle gemäß Feinkonzept zudem Ansprechpartner innerhalb der Verwaltung bei den Dienststellen<sup>4</sup> sowie als Kontakt in grundsätzlichen Angelegenheiten den Flüchtlingskoordinator im Amt der Oberbürgermeisterin. Bedarfsorientiert, mindestens quartalsmäßig ist ein regelmäßiger Austausch zwischen Ombudsstelle und Stabsstelle Flüchtlingskoordination im Amt der Oberbürgermeisterin vorgesehen.

Zugesichert wird den Ombudsleuten der freie und ungehinderte Zutritt zu allen Einrichtungen, in denen Flüchtlinge untergebracht sind und betreut werden.

Als Aufgabe der Ombudsstelle wird an erster Stelle die unabhängige Aufnahme und Bearbeitung von Hinweisen und Beschwerden, die im Rahmen der Unterbringung und Betreuung entstehen, benannt. Sexuelle Übergriffe, Diskriminierungen und Verletzungen der Menschenwürde sind demnach gravierende Probleme im Fokus.

Eine definierte Aufgabe ist auch die Kommunikation der Schwerpunktaufgaben in Abgrenzung zu anderen Angeboten durch Öffentlichkeitsarbeit und Internetauftritt. Insb. technische Probleme sollen direkt an die zuständigen Stellen weitergeleitet werden.

Auch die Aufnahme und Dokumentation jeden Beschwerdefalls wird als Aufgabe benannt. Dabei räumt das Feinkonzept der Ombudsstelle Unabhängigkeit ein bei der Entscheidung

---

<sup>1</sup> Über eine Fortführung soll 2017 auf Basis der gewonnenen Erfahrungen und der aktuellen Situation entschieden werden.

<sup>2</sup> Im Mai 2016 hatte der Rat zunächst einstimmig beschlossen, eine zentrale und unabhängige Anlaufstelle für Hinweise und Beschwerden zur Unterbringung und Betreuung von Flüchtlingen außerhalb der Stadtverwaltung einzurichten und die Verwaltung mit der Umsetzung beauftragt. Betont wurde die öffentliche Funktion der Einrichtung, „nicht nur ... Flüchtlingen, sondern allen, die Hinweise und Beschwerden haben, als Anlaufstelle und Ansprechpartner zur Verfügung (zu) stehen“. Beschlossen wurden zudem der Stellenumfang (zwei geschlechtsparitätisch zu besetzenden 50%-Stellen Fachpersonal aus Sozialer Arbeit / Sozialpädagogik sowie eine 50%-Stelle Verwaltungskraft) und die Finanzierung. Begründet wurde die Ombudsstelle als eine Ergänzung, insb. zum städtischen Beschwerdemanagement, und Verbesserung der Möglichkeiten, „Hinweise ... zu gravierenden Problemen bei der Unterbringung und Betreuung von Flüchtlingen zu erhalten, und damit schnell und wirkungsvoll eingreifen zu können.“ Als gravierende Probleme wurden „Gewalt und sexuelle Übergriffe, Diskriminierungen, Verletzungen der Menschenwürde“ aufgezählt. Erwartet wurde, „dass die Ombudsstelle nach einer Anlaufzeit im Wesentlichen Hinweise zu den beschriebenen gravierenden Problemlagen erhalten wird.“ In der Beschlussbegründung wurde auch der ungehinderte Zutritt zu den Unterbringungseinrichtungen festgeschrieben, die Zurverfügungstellung kurzer Wege und fester Ansprechpartner in den beteiligten Ämtern sowie die regelmäßige Berichterstattung der Ombudsstelle zur Vorlage bei den politischen Gremien und dem Runden Tisch für Flüchtlingsfragen.

<sup>3</sup> Im Juni 2016 beschloss der Rat das auf Basis des Ratsbeschlusses vom 10.05.2016 (1252/2016) erstellte Feinkonzept zur Einrichtung und Umsetzung einer Ombudsstelle für Flüchtlinge in Köln und gewährte dem Kölner Flüchtlingsrat e.V. als Projektträger den entsprechenden Zuschuss für die Jahre 2016 und 2017.

<sup>4</sup> Ausdrücklich nennt das Feinkonzept die Fachämter für Wohnungswesen, für Soziales und Senioren, für öffentliche Ordnung, für Gesundheit sowie für Kinder, Jugend und Familie.

über ihr Tätigwerden und den Zeitpunkt der Einbindung städtischer Stellen. Verwiesen wird auf gesetzliche Bestimmungen und den Vorrang des Wohls der Betroffenen.

Schließlich wird die regelmäßige Berichterstellung als Aufgabe definiert, erstmals Ende 2016, dann quartalsmäßig. Die Berichte werden demnach „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.“

Abläufe der Beschwerdebearbeitung sind gemäß Feinkonzept

- Erfassung des einzelnen Hinweises/der Beschwerde in einer noch zu erstellenden Datenbank
- Fachliche Klärung, ob Bearbeitung durch die Ombudsstelle erforderlich
- Ggf. Abgabe an Verwaltung bzw. Träger und Einrichtungen oder Verweis auf bestehende Beratungs- und Hilfsangebote und entsprechende Information verwiesen des Hinweisgebers
- Bei eigener Zuständigkeit Tatsachenermittlung sowie Bewertung, ggf. Vermittlung in bestehende Beratungs- und Hilfsangebote bzw. eine Weiterleitung an die städtischen Ansprechpartner mit der Bitte um Information über eingeleitete Maßnahmen bzw. erzielte Resultate. Im Anschluss Prüfung ggf. erforderlicher weiterer Schritte
- Fallbezogene Ergebnis- und Wirkungsdokumentation sowie ggf. eine zusammenfassende Analyse hinsichtlich möglicher Bewertungen mit sich ergebendem Optimierungspotential erstellt

Auf die Aufgabenstellung der Ombudsstelle verweist schließlich auch die Präambel der „Mindeststandards für die Unterbringung und Betreuung von Flüchtlingen in Köln“ (Stand 03.08.2016), die dem Rat zum Beschluss am 20.12.2016 vorliegen.<sup>5</sup>

### 3. Aufbau

Im Einvernehmen mit der Stadt Köln besetzte der Kölner Flüchtlingsrat e.V. zum 15.08.2016 die zwei Teilzeitstellen (jeweils 50%) der Ombudspersonen geschlechtersparitatisch mit Fachpersonal aus Sozialer Arbeit / Sozialpädagogik. Die Besetzung der Verwaltungskraftstelle (ebenfalls 50%) erfolgte zum 22.08.2016.

Als Ombudsmann wurde Herr Thomas Zitzmann eingestellt. Der Diplom-Pädagoge nimmt die Leitung der Ombudsstelle wahr. Seit den 1990er Jahren im Flüchtlingsbereich tätig, ist er beim (Förderverein) Kölner Flüchtlingsrat e.V. seit November 2000 in Anstellung.<sup>6</sup> Mit 50% Stellenumfang ist Herr Zitzmann zudem als Leiter der „Unabhängigen Beratungsstelle für Flüchtlinge“ (UBS) beschäftigt.<sup>7</sup>

Als Ombudsfrau stellte der Rechtsträger Frau Burcu Aquilino (B.A. Soziale Arbeit) ein. Parallel ist Frau Aquilino in Teilzeit (50% Stellenumfang) beim Kölner Flüchtlingsrat e.V. beschäftigt als Mitarbeiterin des im Auftrag der Stadt Köln durchgeführten Projekts „Außerschulische

---

<sup>5</sup> Dort setzt das Amt für Wohnungswesen die Ombudsstelle in Bezug zu den Ressourcen der Qualitätssicherung und des Monitorings, die für die Wirksamkeit von Mindeststandards erforderlich sind. Die Ombudsstelle wird als externe Beschwerdemöglichkeit neben der Selbstüberwachung der Betreiber, der Kontrolle und dem optimierten Beschwerdemanagement der Verwaltung angeführt.

<sup>6</sup> Von Dezember 2008 bis Dezember 2010 war Herr Zitzmann zur Durchführung eines Forschungsprojekts als wissenschaftlicher Mitarbeiter an der Fachhochschule Köln beschäftigt (Freistellung durch den Anstellungsträger in Form eines Sonderurlaubs).

<sup>7</sup> Ausgehend von einem Kooperationsvertrag des Amtes für öffentliche Ordnung und des Kölner Flüchtlingsrat e.V. werden schwerpunktmäßig unerlaubt eingereiste Flüchtlinge sowie (unbegleitete) minderjährige Flüchtlinge in aufenthalts-, asyl- und sozialrechtlichen Fragen beraten und unentgeltlich außergerichtlich vertreten (§ 6 RDG).

Betreuung von Flüchtlingskindern durch ehrenamtliche Patinnen und Paten“. Mit Stellenantritt als Ombudsperson gab Frau Aquilino die zuvor im Arbeitsbereich „Auszugsmanagement“ ausgeübte Tätigkeit auf.

Als Verwaltungskraft wurde Frau Corinna Cario (Kauffrau im Gesundheitswesen) eingestellt.

Bereits zum 01.09.2016 konnten für die Ombudsstelle zentral gelegene Büroräume als Geschäftsstelle angemietet werden. Sie befinden sich im Bezirk Innenstadt im Objekt Neue Maastrichter Str. 12-14 (HH), 50672 Köln. Eine gute Anbindung an den öffentlichen Personennahverkehr ist gewährleistet (Haltestellen Friesenplatz, Rudolfplatz, Moltkestraße, Hans-Böckler-Platz/Bhf. West).<sup>8</sup>

Regelmäßige Geschäftszeiten der Ombudsstelle sind montags, dienstags, donnerstags und freitags von 9 bis 12 Uhr sowie mittwochs von 10 bis 12 Uhr. Die Ombudsleute sind zudem mobil erreichbar.

Eine eigene Domain wurde für die Ombudsstelle im September 2016 eingerichtet unter: ombudsstelle.koeln. Entsprechend ist die allgemeine elektronische Kontakt-Adresse: info@ombudsstelle.koeln. Zudem sind persönlichen Accounts für die Ombudsleute und die Verwaltungskraft eingerichtet. Über den Internetauftritt sind die Kontaktdaten der Einrichtung abrufbar, er befindet sich noch im Ausbau.<sup>9</sup> Die zu entwickelnde Datenbank befindet sich ebenfalls noch im Aufbau.<sup>10</sup>

Am 12.09.2016 stellte Frau Oberbürgermeisterin Reker die Ombudsstelle im Rahmen eines Pressegespräches im Historischen Rathaus öffentlich vor. Die Vorstellung fand rege Resonanz in lokalen und regionalen Medien.

Die Ombudsstelle entwickelte eine Grafik zur klaren Darstellung der Verfahrensabläufe (s. Anhang). Ein vorrangig für Fachkräfte und andere Akteure im Feld konzipierter Flyer wurde im November 2016 erstellt. Ein grafisch gestalteter Aushang, der v.a. Flüchtlinge adressiert wird voraussichtlich in KW 50 veröffentlicht.

Im Zeitraum 21.09.-03.11.2016 führten die Ombudspersonen Gespräche mit den Leitungen der im Feinkonzept aufgeführten Fachämter für Wohnungswesen, für Soziales und Senioren, für öffentliche Ordnung, für Gesundheit sowie für Kinder, Jugend und Familie sowie mit der Fachamtsleitung Schulentwicklung und der Dienststellenleitung Diversity (s. Terminübersicht, Anhang). Seitens der Ämter und Dienststellen wurden jeweils Ansprechpersonen für die Ombudsstelle genannt. Die schriftlichen Bescheinigungen über die Zugangsberechtigung der Ombudspersonen zu allen Einrichtungen, in denen Flüchtlingen untergebracht und betreut werden, stellte das Amt für Wohnungswesen am 22.09.2016 aus.

Im Berichtszeitraum führten die Ombudspersonen zudem Gespräche mit den Leitungen der beiden vom Amt für Wohnungswesen beauftragten Wachdienste (ADLERWACHE und W.I.S.) und begannen mit der Vorstellung der Ombudsstelle bei Akteuren im Feld Flüchtlingsarbeit (Vernetzungstreffen der Willkommensinitiativen, Zartbitter e.V., Netzwerktreffen Flüchtlinge mit Behinderung Köln, Rom e.V., AK Asyl Köln).

Weitere Gesprächstermine sind bis in den Januar 2017 hinein vereinbart mit Vertreter(inne)n der Träger der Flüchtlingsbetreuung (Caritasverband Köln, Diakonie Köln, SKM Köln) sowie mit Beratungseinrichtungen (Therapiezentrum für Folteropfer, Internationale Familienberatung, AntiDiskriminierungsbüro/ÖgG).

---

<sup>8</sup> Die Geschäftsräume sind leider nicht barrierefrei zu erreichen (Treppenaufgang), sodass im Bedarfsfall Termine an anderen Orten vereinbart werden.

<sup>9</sup> Eine Onlinebeschwerdeformular wird aus rechtlichen Gründen derzeit nicht realisiert.

<sup>10</sup> Grundlage für diesen Bericht sind die Fallakten, die excelgestützte vorläufige Fallfassung und eine Übersichtsdarstellung der einzelnen Beschwerden und Hinweise (s. 5.).

Angefragt, aber noch nicht vereinbart sind zudem Gesprächstermine mit dem Sozialdienst des Amtes für Wohnungswesen, mit weiteren Betreuungsträgern (DRK Köln, Diakonie Michaelshoven, Internationaler Bund), Beratungsstellen (agisra Köln, Antidiskriminierungsbüro der Caritas, Clearingstelle Gesundheit und Migration, IB Jugendmigrationsdienst, Rubicon, Vingster Treff), Initiativen (Rainbow Refugee Cologne Support Group) und Gremien (Arbeitskreis Flüchtlinge, Interkulturelle Zentren und bürgerschaftl. Engagement des Integrationsrates Köln).

Wie im Feinkonzept vorgesehen, erfolgte eine enge Kooperation in grundsätzlichen Fragen mit der Stabsstelle Flüchtlingskoordination im Amt der Oberbürgermeisterin.

Die öffentliche Vorstellung der Ombudsstelle durch die Oberbürgermeisterin stellte den offiziellen Startpunkt im September 2016 dar. Als wichtiges Auftaktsignal ging diese Vorstellung den Gesprächen der Fachamtsleitungen mit den Ombudspersonen voraus.

Die Gespräche auf Amtsleitungsebene erwiesen sich als sehr hilfreich für den Einstieg in die Kooperation mit den städtischen Dienststellen. Zum einen konnten so erste grundsätzliche Fragen der Aufgabenwahrnehmung besprochen werden. Zum anderen wurden seitens der Fachämter konkrete Ansprechpartner benannt und weitere Hinweise und Anregungen gegeben.

Hinsichtlich der Kooperation mit Behörden beabsichtigt die Ombudsstelle zudem, ein Gespräch mit dem Jobcenter Köln zu vereinbaren.

Die Vorstellung der Ombudsstelle bei Akteuren im Feld Flüchtlingsunterbringung und -betreuung konnte im Berichtszeitraum begonnen werden und ist fortzusetzen. Positiv wertet die Ombudsstelle die Gespräche mit den Leitungen der vom Amt für Wohnungswesen beauftragten Wachdienste. Besonders wichtig erscheinen der Ombudsstelle zudem die Gespräche mit Trägern der Flüchtlingsbetreuung, Beratungseinrichtungen und verschiedenen Netzwerken. Zu hoffen ist, dass auch die Träger der Flüchtlingsbetreuung, mit denen bisher keine Gesprächsterminvereinbarung möglich war, sich offen für eine Kooperation zeigen.

## **4. Auswertung der Beschwerdefälle im Berichtszeitraum**

### **4.1. Übersicht**

Im Berichtszeitraum wurden 37 Beschwerdefälle erfasst, einer im August, neun im September, sieben im Oktober, 13 im November und sieben im Dezember. Ein Hinweis ging anonym ein. Als Hinweisgebende wurden 25 Flüchtlinge, neun Freiwillige und zehn Professionelle erfasst (Mehrfachnennung möglich).

In 17 Fällen (45,9%) stellte die Ombudsstelle Vorermittlungen an, um aufzuklären, ob eine Beschwerde in ihren Aufgabenbereich fällt. Dies wurde in 28 Beschwerdefällen (75,7%) bejaht und in neun Fällen (24,3%) verneint.

Den Zutritt zu Flüchtlingsunterkünften nutzten die Ombudsleute in 15 der 37 Beschwerdefälle (40,5%). Befragungen fanden in 23 Fällen (62,2%) statt. Befragt wurden überwiegend Hinweisgeber/innen und Betroffene.

Bei nahezu der Hälfte der Beschwerden (18 Fälle; 48,6%) richtete die Ombudsstelle Auskunftersuchen an das Amt für Wohnungswesen, in fünf Fällen an das Gesundheitsamt und in elf Fällen an andere Akteure.

In neun Fällen (24,3%) erfolgte seitens der Ombudsstelle zuständigkeitshalber eine Abgabe bzw. ein Verweis des Anliegens an andere Stellen. Sechs Beschwerdefälle (16,2%) wurden an Hilfs- oder Beratungsangebote vermittelt. Als abgeschlossen erfasst die Statistik 20 Fälle (54,1%). Noch offen sind 17 Beschwerdefälle (45,9%).

Die kategoriale Zuordnung der Beschwerdefälle folgt zum einen den Ratsbeschlüssen vom 10.05.2016 und 28.06.2016; entsprechend sind für die Kategorisierung „Gewalt“, „sexueller Übergriff“, „Diskriminierung“ und „Verstoß gegen Menschenwürde“ vorgegeben (deduktive

Kategorien).<sup>11</sup> Zum anderen werden empirisch begründete Kategorien und Unterkategorien aufgenommen (induktive Kategorienbildung).<sup>12</sup>

Die 37 erfassten Beschwerden wurden überwiegend der Kategorie „Verstoß gegen Menschenwürde“ zugeordnet (24 Fälle; 64,9%), gefolgt von „Diskriminierung“ (zwölf Fälle; 32,4%), „Gewalt“ (neun Fälle; 24,3%) und „sexueller Übergriff“ (ein Fall; 2,7%) (Mehrfachnennung möglich).

Unter den weiteren, induktiv gebildeten Einzelkategorien sticht quantitativ „Turnhalle/Notaufnahme“ hervor (21 Fälle; 56,8%).

Fasst man die Unterkategorien schutzbedürftiger Personen zusammen, kommt man auf sogar auf 22 Nennungen.<sup>13</sup> Es handelt sich um Beschwerden und Hinweise betr. Minderjähriger (acht Nennungen), Schwangerer (sieben Nennungen), schwer Erkrankter und Gewaltopfer (je zwei Nennungen) sowie Alleinerziehender mit minderjährigen Kindern, Personen mit psychischer Belastung/Störung und LGBTIQ (je eine Nennung).

Die Kategorie „Polizei/Verhältnismäßigkeit“ wurden zu sechs Beschwerden (16,2%) von Bewohner/innen der Turnhalle/Notaufnahme Dorotheenstraße gebildet, die nach dem Polizeieinsatz vom 20.09.2016 v.a. über gesundheitliche Beeinträchtigungen klagten.

Zu je vier Beschwerden wurden die Kategorien „Aufenthalts-/Asylrecht“ und „Obdachlosigkeit“ gebildet, zu zwei Beschwerden die Kategorie „Zugang Gesundheitsversorgung“. Zudem wurden weitere Kategorien gebildet.<sup>14</sup>

Bzgl. der Ergebnisse der Beschwerden wird hier in einer quantitativen Übersicht die individuelle Abhilfe von der grundsätzlichen Abhilfe unterschieden. Demnach konnte in mehr als der Hälfte der Fälle den individuellen Beschwerden voll oder teilweise abgeholfen werden.

Grundsätzliche Problemstellungen konnten nur in einem wesentlich geringeren Umfang (drei Beschwerden) geklärt werden.

	Individuelle Abhilfe				Grundsätzliche Abhilfe			
	Voll	teilw.	Nicht	ungeklärt	voll	teilw.	nicht	ungeklärt
absolut	12	7	6	12	2	1	9	25
Anteil	32,4%	18,9%	16,2%	32,4%	5,4%	2,7%	24,3%	67,6%

Als individuelle Abhilfe erschienen häufig die Verbesserung der Wohnsituation, in fünf Fällen durch Verlegung (oder Auszug) aus einer Turnhalle, in zwei Fällen durch Statuswechsel im selben Wohnheim (aus der Notunterbringung in reguläre Unterbringung) und in je einem Fall durch Unterbringung in einem LGBTI-Wohnprojekt bzw. durch Notunterbringung infolge eines Eilantrags. Als andere Formen der (teilweisen) Abhilfe im Einzelfall stellten sich dar: die Unterstützung beim Zugang zur Gesundheitsversorgung, die Weiterleitung an Beratungsstellen, der Umzug eines Minderjährigen zum Elternteil in einem anderen Bundesland, die Kommunikation von Polizeibeamten über den SEK-Einsatz in der Turnhalle Dorotheenstraße sowie die erfolgte Schulzuweisung eines Kindes.

Keine individuelle Abhilfe war möglich bei zusätzlich auftretenden aufenthaltsrechtlichen Problemen, im Falle ungeklärter Vorwürfe sexueller Belästigung, im Falle unbelegter Vorwürfe, im Falle strittiger Beleidigungsvorwürfe, im Falle zurückgezogener Vorwürfe sowie nach Verweigerung der Auskunftserteilung durch Wachdienst bzw. Stadt Köln.

<sup>11</sup> Der Ratsbeschluss vom 10.05.2016 (1252/2016, S. 2) nennt „Gewalt und sexuelle Übergriffe, Diskriminierungen, Verletzungen der Menschenwürde“ als gravierende Probleme, zu denen Hinweise erhalten werden sollen. Das am 28.06.2016 (1826/2016) verabschiedete Feinkonzept nennt insbesondere die Themenkomplexe „sexuelle Übergriffe, Diskriminierungen und Verletzungen der Menschenwürde“.

<sup>12</sup> Der Kategorienrahmen kann also am Material entsprechend differenziert und ggf. erweitert werden. Aus Gründen der Übersichtlichkeit ist die Zahl der induktiven Kategorien fallbezogen auf bis zu vier beschränkt.

<sup>13</sup> Es liegt eine Mehrfachnennung vor, bereinigt betreffen 21 der 37 Beschwerden schutzbedürftige Personen.

<sup>14</sup> In einer zurückgezogenen Beschwerde wurde explizit Rassismus thematisiert.



Mindestens teilweise als Abhilfe im Grundsatz konnten die Klärung von Übergangsregelungen zum Nachweis des Krankenversicherungsschutzes bei Wechsel von AsylbLG in SGB II sowie die Beendigung der Notunterbringung in einem regulären Wohnheim infolge einer Beschwerde erfasst werden.

Keine grundsätzliche Klärung stellte sich dar für Beschwerden zur Unangemessenheit der Unterbringungssituation in Turnhallen – speziell, aber nicht ausschließlich für schutzbedürftige Personen mit besonderen Bedarfen. Ebenfalls keine grundsätzliche Klärung wurde realisiert für Problemstellungen in weiteren Kontexten: Beschwerden zu sexuellen Übergriffen, Gewalt in stationärer Jugendhilfe, Wohnsitzverpflichtung gem. § 12a Abs. 1 AufenthG, Mangel an Schutzräumen für LGBTIQ sowie (zeitweiser) Unterbringungsverweigerung.

## 4.2. Ergebnisse zu Themenschwerpunkten

### 4.2.1. Thema Turnhalle/Notaufnahme

Bzgl. der Männerhallen waren allgemeine Beschwerdethemen:

- unzureichende Sanitäreinrichtungen, Betten, Lademöglichkeiten für Handys sowie
- unverhältnismäßige Restriktionen durch Nachtruheregelung, Essenszeitenregelung, Besuchsverbote und Anwesenheitskontrollen

Darüber hinaus wurde eine fehlende Eignung bzw. fehlende Privatsphäre für eine Person mit schwerer körperlicher Erkrankung moniert.

Bzgl. der Familienhallen wurden insbesondere eine Unzumutbarkeit für schutzbedürftige Personen moniert:

- fehlende Beschulung => (schulpflichtige) Minderjährige
- fehlende Hygiene und Privatsphäre in Sanitär- und Schlafräumen, unzureichende Betten und Ernährung sowie ein erhöhtes Infektionsrisiko => Minderjährige, Schwangere, Stillende
- fehlende Schutzräume und eine gefühlte Abhängigkeit gegenüber dem Wachdienst => alleinreisende Frauen mit Kindern

### 4.2.2. Thema schutzbedürftige Personen

Beschwerdeführer/innen zur Situation von Minderjährigen monierten u.a.

- fehlende Hygiene und Privatsphäre in Sanitär- und Schlafräumen
- psychische Belastung infolge eines Polizeieinsatzes
- fehlende Beschulung
- Gewalt durch andere Jugendliche (in der stationären Jugendhilfe)
- aufenthaltsrechtliche Hindernisse bei der Herstellung der häuslichen Lebensgemeinschaft mit einem Elternteil
- Vernachlässigung des Kindeswohls i.R. einer aufenthaltsrechtlichen Entscheidung

Bzgl. der Situation Schwangerer wurde moniert

- fehlende Hygiene und Privatsphäre in Sanitär- und Schlafräumen
- unzureichende Betten und Ernährung
- ein erhöhtes Infektionsrisiko

Schwer Erkrankte, Personen mit psychischer Belastung/Störung und Gewaltopfer<sup>15</sup> monierten eine mangelnde Eignung der Unterbringung durch fehlende Privatsphäre. Im Falle einer

<sup>15</sup> Im Falle einer Apostatin wurde zudem eine religiöse Diskriminierung beklagt.

Alleinerziehenden mit minderjährigem Kind wurde u.a. ein Gefühl von Schutzlosigkeit thematisiert. Infolge eines angezeigten homo-/transphoben Überfalls wurde deutlich, dass es an geschützten Unterkünften für LGBTI-Flüchtlinge fehlte.

Bzgl. der Situation anderer schutzbedürftiger Personen gem. Art 21 RL 2013/33/EU (Behinderte, ältere Menschen, Opfer des Menschenhandels, Folteropfer sowie Opfer von Vergewaltigung oder FGM) gab es im Berichtszeitraum keine Beschwerden an die Ombudsstelle.

#### 4.2.3. Thema Polizei/Verhältnismäßigkeit

Am 22.09.2016 beschwerten sich in sechs Fällen Bewohner/innen der Turnhalle/Notaufnahme Dorotheenstraße, Köln-Porz über gesundheitliche Beeinträchtigungen nach dem Polizeieinsatz vom 20.09.2016 (Festnahme eines terrorverdächtigen Jugendlichen durch Sondereinsatzkräfte). Der SEK-Einsatz in der Turnhalle wurde den Beschwerdeführer/innen zufolge als Überfall empfunden. V.a. Kinder wurden als sehr verängstigt geschildert. Berichtet wurde mehrfach, dass Schusswaffen auch auf Kinder gerichtet worden seien. Im Falle eines Kindes wurde eine anhaltende Verstörung mit Ängsten berichtet.<sup>16</sup>

#### 4.2.4. Thema Obdachlosigkeit

Beschwerdethemen im Kontext Obdachlosigkeit waren die Abmeldung aus der Unterkunft bei Abwesenheit, die Notunterbringung in einem Regelwohnheim und die erst aufgrund eines Eilantrags zurückgenommene Nichtunterbringung (nach Entlassung aus der Jugendhilfe).

#### 4.2.5. Thema Zugang zur Gesundheitsversorgung:

Beschwerden bezogen sich auf das Fehlen eines Dolmetschers für die erforderliche medizinische Behandlung, einen fehlenden Krankenversicherungsnachweises nach Zuerkennung eines Schutzstatus (Übergang aus AsylbLG- in SGB II-Leistungen) sowie Schwierigkeiten beim Zugang zu gesundheitlicher Versorgung nach einem Polizeieinsatz.

### 4.3. Bewertungen

Die Bewertungen sind auf die in 4.2 aufgeführten Themenschwerpunkten der Beschwerden bezogen und berücksichtigen auch Wirkungen.

#### Turnhalle/Notaufnahme

Bei den Beschwerden zu diesem Thema spielte allgemein häufig die über eine kurze Frist hinausgehende Unterbringungsdauer eine wesentliche Rolle, die die Situation als unzumutbar erscheinen ließ. Die im Berichtszeitraum aufgenommenen Beschwerden schutzbedürftiger Personen aus Turnhallen dokumentieren, wie sehr es an geeigneten Unterkünften für Schutzsuchende mit besonderen Bedürfnissen mangelt.

Schutzbedürftige Personen (in Art. 21 RL 2013/33/EU aufgeführte Personengruppen):

---

<sup>16</sup> Die Aufnahme der Beschwerden durch die Ombudspersonen wurde am 22.09.2016 von dem im Falle des terrorverdächtigen Jugendlichen ermittelnden polizeilichen Staatsschutz unterbrochen. Die Behauptung, der Ombudsmann behindere polizeiliche Ermittlungen, wies der Anstellungsträger als unzutreffend zurück und monierte eine Behinderung der Tätigkeit der Ombudsstelle.

Hinsichtlich der Anforderungen an die Unterbringung und Betreuung von Minderjährigen<sup>17</sup> bestehen Bedenken, dass Anforderungen nicht erfüllt werden, insbesondere bzgl. der/des

- Schaffung angemessener Lebensbedingungen und menschenwürdiger Wohnverhältnisse: Nicht nur, aber insbesondere in beengten Notunterbringungssituationen (z.B. in kleinen Turnhallen) erscheinen Anforderungen wie altersgerechte Spiel-, Freizeit- und Erholungsmöglichkeiten sowie Rückzugsräume (für Kinder, für Stillende) kaum realisierbar. Entsprechende Beschwerden wurden bearbeitet und sind aktuell anhängig.
- Zugangs zu Bildung und Information: Beschwerden richteten sich auch auf die fehlende Schulzuweisung von Kindern im schulpflichtigen Alter.

Hinsichtlich der Unterbringung von Schwangeren bestehen aufgrund der bearbeiteten Beschwerden Bedenken, dass die Bedürfnisse bezüglich ausgewogener Ernährung, Privatsphäre und Schutzräume in Notaufnahmen nicht ausreichend berücksichtigt werden.

Hinsichtlich der Unterbringung von Alleinerziehenden mit minderjährigen Kindern gibt eine Beschwerde im Berichtszeitraum Anlass zu Bedenken, dass es an Schutzräumen und -mechanismen mangelt.<sup>18</sup>

Hinsichtlich der Unterbringung von Personen mit schweren körperlichen Erkrankungen, von Personen mit psychischen Störungen und von Personen, die schwere Formen von Gewalt erlitten haben, bestehen Bedenken, dass es an geeigneten Unterbringungsformen mangelt.

Hinsichtlich der Unterbringung von LGBTIQ gibt der dokumentierte Fall Anlass zu Bedenken, dass es an angemessenen Unterbringungsformen<sup>19</sup> mangelt.

Hinsichtlich der Unterbringung von Behinderten<sup>20</sup> ist das weitgehende Fehlen barrierefreier Unterbringungsformen festzustellen.

### Polizei/Verhältnismäßigkeit

Aus Betroffenenensicht bestanden Zweifel an der Verhältnismäßigkeit des mit dem Einsatz verbundenen Grundrechtseingriffs. Eine Beschwerdeführerin verstand Äußerungen der Kontaktbeamten muslimische Institutionen am 07.10.2016 in der Turnhalle Dorotheenstraße als förmliche Bitte um Entschuldigung seitens der Kölner Polizei.

<sup>17</sup> Die Stadt Köln formuliert mit der „Kooperations- und Kinderschutzvereinbarung für die Gemeinschaftsunterkünfte für Flüchtlinge zwischen dem Amt für Wohnungswesen, den beauftragten Betreuungsträgern und dem Amt für Kinder, Jugend und Familie“ (o.J. [2016]) Aufgaben des Jugendamtes sowie des Wohnungsamtes und der Betreuungsträger in Bezug auf den Minderjährigenschutz. In der Arbeitshilfe von Zartbitter e.V. „Flüchtlingskinder vor Gewalt schützen“ stellen Enders/Schmidt ihre „Bausteine: Kinder-/Gewaltschutzkonzept für Gemeinschaftsunterkünfte“ vor (2016, S. 94-100). Die Deutsche Gesellschaft für Kinderschutz in der Medizin (DGKiM, 2016) präsentiert einen „Handlungsleitfaden zum Kinderschutz in Flüchtlingsunterkünften“.

<sup>18</sup> Solche Schutzbedarfe beschreibt etwa das Positionspapier von medica mondiale e. V. und Kölner Flüchtlingsrat e.V. zum Gewaltschutz von Frauen und Mädchen in Flüchtlingsunterkünften des Landes Nordrhein-Westfalen (2016).

<sup>19</sup> Dabei werden unterschiedliche Positionen vertreten. Während die „Allgemeine(n) Empfehlungen für einen Umgang mit Geflüchteten mit LSBTTI\*-Hintergrund in Flüchtlingseinrichtungen“ („Handreichung für die Betreuung und Unterstützung von LSBTTI\*-Flüchtlingsen“. Hrsgg. v. Arbeiter-Samariter-Bund NRW e.V. 2016, S. 7-9) die Einbindung in ein Gewaltschutzkonzept thematisiert, fordert das „Positionspapier zur Berücksichtigung der Bedarfe von geflüchteten LSBTI\* im Gewaltschutzkonzept zur Unterbringung von Geflüchteten in NRW“ (2016) eine möglichst dezentrale Unterbringung, „d.h. möglichst nicht in Massenunterkünften, sondern bestenfalls in privaten Wohnungen, Wohngemeinschaften oder reinen LSBTI\*-Unterkünften“ im urbanen Raum.

<sup>20</sup> Die Stadtarbeitsgemeinschaft Behindertenpolitik Köln beschloss am 14.11.2016 eine Empfehlung an die Fachausschüsse des Rates u.a., in den Mindeststandards die Anforderungen an die Barrierefreiheit der Unterbringungseinrichtungen zu präzisieren durch Berücksichtigung der Bedürfnisse von Menschen mit Sehbehinderung, Blindheit, Hörbehinderung (Gehörlose, Ertaubte und Schwerhörige) oder motorischen Einschränkungen sowie von Personen, die Mobilitätshilfen und Rollstühle benutzen. Auch sollten Informationen über besonders schutzbedürftige Personen erhoben und dokumentiert werden.

### Obdachlosigkeit

Im Falle der Notunterbringung in einem regulären Wohnheim erscheint problematisch, dass, wie eingeräumt, eine Schlechterstellung gegenüber regulär Untergebrachten über einen unüblich langen Zeitraum stattfand.

Im Falle verweigerter Unterbringung erscheint problematisch, dass es anscheinend vom Gang zum Verwaltungsgericht abhängig war, eine menschenwürdige Notunterkunft zu erreichen.

### Zugang zur Gesundheitsversorgung

Das Fehlen eines Krankenversicherungsnachweises nach Zuerkennung eines Schutzstatus (Übergang aus AsylbLG- in SGB II-Leistungen) wird als Hindernis beurteilt, das durch optimierte Kooperation der beteiligten Behörden und Krankenversicherungen sowie durch bessere Information der Leistungsberechtigten weitgehend vermieden werden kann. Bessere Information der Leistungsberechtigten über mögliche sonstige Leistungen könnten auch das Problem des Fehlens eines Dolmetschers für die erforderliche medizinische Behandlung vermeiden.

## **5. Verlauf der Kooperation mit Fachämtern**

Wie ersichtlich, ergaben sich in der beschwerdefallbezogenen Kooperation mit Ämtern bislang konkrete Erfahrungen v.a. mit dem Beschwerdemanagement resp. der Stabsstelle Flüchtlingsfragen des Amtes für Wohnungswesen, zudem mit dem Gesundheitsamt Köln sowie vereinzelt mit dem Sozialamt. Dabei wurde auf die Gespräche mit den Fachamtsleitungen aufgebaut.

Der Auftakt der beschwerdefallbezogenen Kooperation mit dem Amt für Wohnungswesen war aus Sicht der Ombudsstelle von Offenheit gekennzeichnet. Es wurden im Berichtszeitraum jedoch ebenso Grenzen und Schließungstendenzen deutlich.

Bei der Bearbeitung einer Beschwerde wegen sexueller Belästigung wurde deutlich, dass die in diesem Fall für Betreuung und Bewachung zuständigen Auftragnehmer der Stadt eine direkte Kommunikation von Mitarbeitenden mit der Ombudsstelle nicht wünschten. So traf die Ombudsfrau zu einem mit einer Wohnheimleitung vereinbarten Termin die Leitungsebene des Betreuungsträgers und des Wachdienstes an. Für die Kommunikation mit der Ombudsstelle verwies die Leitungskraft des Betreuungsverbandes bei einem weiteren Termin auf den Dienstweg.

Im Falle einer Beschwerde wegen Gewalt unter Wohnheimbewohnern erbat die Ombudsstelle bei der Leitung des für das Objekt zuständigen Wachdienstes eine Kontaktmöglichkeit zu einem Mitarbeiter und die Auskunft, ob der angegebene Vorfall dokumentiert sei. Der Wachdienst teilte am 22.11.2016 mit, mit der Stabsstelle Flüchtlingsfragen des Amtes für Wohnungswesen sei die Vereinbarung getroffen worden, dass alle Anfragen der Ombudsstelle zu dienstlichen Vorgängen in städtischen Objekten der Flüchtlingshilfe über das Wohnungsamt Köln abgewickelt werden. Die Stabsstelle Flüchtlingsfragen bestätigte diese Absprache am 23.11.2016 und erklärte auf Nachfrage, für die Ermittlungen und Prüfmöglichkeiten der Ombudsstelle finde keine Einschränkung statt. Die Ombudsstelle wies am 25.11.2016 schriftlich auf ihren Auftrag zur unabhängigen Sachverhaltsermittlung hin. Bzgl. des den Auftragnehmern der Stadt Köln erteilten Auskunftsverbots wurde grundsätzlich die Beeinträchtigung der Aufgabenwahrnehmung der Ombudsstelle kritisiert und auf die fehlende Möglichkeit zur Entkräftigung von Vorwürfen hingewiesen.

Eine Stellungnahme der Stabsstelle vom 09.12.2016 zu einer Beschwerde gegen Wachdienstmitarbeiter wegen Beleidigung/Diskriminierung stellte konkrete Befragungen allein aus Perspektive des beauftragten Wachdienstes dar, der offenbar auch mindestens einen Mitarbeiter eines Betreuungsverbandes befragte.

Die Kooperation mit der Stabsstelle Flüchtlingsfragen des Amtes für Wohnungswesen (Beschwerdemanagement) ist für die Aufgabenwahrnehmung der Ombudsstelle wesentlich.

Ein Legitimationserfordernis darf die Sachverhaltsaufklärung nicht dominieren. Daher beurteilt die Ombudsstelle die Erstellung abgestimmter Reaktionen auf Beschwerden durch das Amt für Wohnungswesen und seine Auftragnehmer kritisch. Maßnahmen, die eine unabhängige Ermittlung behindern oder ausschließen, etwa ein Auskunftsverbot, das Mitarbeitenden von Betreuungsträgern oder den Auftragnehmern der Stadt Köln erteilt wird, kann die Ombudsstelle keinesfalls gutheißen. Gleiches gilt, wenn Teile der Beschwerdebearbeitung quasi exklusiv an beteiligte Auftragnehmer übertragen werden. Es widerspricht der Auftragslage, wenn Beschwerden dadurch nicht oder nur unzureichend geklärt werden können.

## 6. Empfehlungen

Die Ombudsstelle empfiehlt:

- Beendigung der Turnhallen-Unterbringung

Der hohe Beschwerdeanteil mit Bezug zur Turnhallen-Unterbringung spiegelt die generell mangelnde Eignung über Kurzaufenthalte hinaus.

Soweit die „Mindeststandards für die Unterbringung und Betreuung von Flüchtlingen in Köln“, die dem Rat zum Beschluss vorliegen, eine Unterbringung in Notmaßnahmen (insbesondere Turnhallen und weiteren Hallenunterkünften) weiter vorsehen, wären die dort zu erfüllenden besonderen Anforderungen für schutzbedürftige Personen weiter zu definieren (etwa Schutzmechanismen, Rückzugsräume und Anforderungen an die Qualifikation des Personals) und die Ressourcen für die „Exit-Option“ (Verlegung aus gesundheitlichen Gründen binnen einer Woche in eine bessere Unterkunft) bereitzustellen.

- Umsetzung der EU-Aufnahmerichtlinie

Über die Aufzählung in den Mindeststandards hinaus sollten die systematische Feststellung der Schutzbedürftigkeit und die Feststellung besonderer Bedürfnisse schutzbedürftiger Personen verankert werden.

Konzepte für alternative Unterbringungsressourcen, in die schutzbedürftige Personen nach Bedarf – möglichst nicht erst bei Diskriminierung, Gewalt oder gesundheitlicher Gefährdung – untergebracht werden können, sollten (weiter)entwickelt werden, u.a. für Minderjährige (und ihre Familien), Schwangere, Alleinerziehende mit minderjährigen Kindern, Personen mit schweren körperlichen Erkrankungen, Personen mit psychischen Störungen, Personen, die schwere Formen von Gewalt erlitten haben, Behinderte und LGBTIQ.<sup>21</sup>

Der Begriff „kindgerechte Umgebung“ in den Mindeststandards sollte genauer definiert werden und altersgerechte Spiel-, Freizeit- und Erholungsmöglichkeiten sowie Rückzugsräume (für Kinder, für Stillende) umfassen.

- Transparente Regularien

Wie in den Mindeststandards definiert, sollten in den Einrichtungen verständliche, altersgerechte Information für die Kinder (und deren Eltern) über ihre Rechte und zu Ansprechpartner/innen bei Sorgen und Problemen zur Verfügung stehen. Generell sollte eine klare Übersichtsdarstellung der Zuständigkeiten und Beschwerdemöglichkeiten an allen Unterbringungsorten erfolgen. Dies schließt auch Regelungen zur Abmeldung bei Abwesenheit ein.<sup>22</sup>

- Information Leistungsberechtigter

Wünschenswert wäre eine weitere Verbesserung der Information von Leistungsberechtigten und Behandelnden insbesondere zu Fragen einer Dolmetscherkostenübernahme und zum provisorischen Krankenversicherungsnachweis beim Wechsel aus AsylbLG in SGB II oder SGB XII. Im Sinne von Art. 25 I AEMR (u.a. Recht auf Gesundheit und ärztliche Versorgung) ist ein durchgängiger Zugang zur Gesundheitsversorgung zu gewährleisten.

<sup>21</sup> Auch im Falle von Apostat(inn)en lässt sich ein besonderes Bedürfnis (nach Schutz) darstellen.

<sup>22</sup> Die Ombudsstelle bittet zudem, dass die Verwaltung ihre amtsinterne Richtlinie und Muster des Einweisungsbescheides der Ombudsstelle zur Verfügung stellt.

- Obdachlosigkeit/Notunterbringung

Notunterbringung: Empfohlen wird Transparenz hinsichtlich solcher Maßnahmen, die eine Schlechterstellung mit sich bringen und von Betroffenen als Sanktion betrachtet werden (können). Eine unbegründete Schlechterstellung sollte so schnell wie möglich beendet werden.

Verweigerte Unterbringung: Da die Menschenwürde die Vermeidung von Obdachlosigkeit gebietet, kann es nicht vom Gang zum Verwaltungsgericht abhängig sein, ob eine Notunterkunft angeboten wird. Im Falle aus der Jugendhilfe entlassener Volljähriger sollte durch Abstimmung des Amtes für Wohnungswesen und des Amtes für Kinder, Jugend und Familie Vorsorge zur Vermeidung von Obdachlosigkeit getroffen werden.

- Wachdienst

Im Einzelfall thematisierte Probleme bzgl. des professionellen Rollenverständnisses von Wachdienstmitarbeitern sollten Anlass für Qualifizierungsmaßnahmen sein.

## 7. Anhang

### 7.1. Terminübersicht der Ombudsstelle für Berichtszeitraum

- 29.08.2016, Haus Neuerburg, Köln-Innenstadt: Austausch mit der Stabsstelle Flüchtlingskoordination: Herr Oster und Herr Dommer
- 12.09.2016, Historisches Rathaus, Köln-Innenstadt: öffentliche Vorstellung durch Frau Oberbürgermeisterin Reker
- 16.09.2016, Historisches Rathaus, Köln-Innenstadt: Teilnahme an Fachtagung „Geflüchtete mit besonderem Schutzbedarf“
- 19.09.2016, Köln-Riehl: Gespräch mit ADLER Bewachungs- und Sicherheitsservice Offizier und Pesch GmbH: Herr Melcher und Herr Deschamps
- 21.09.2016, Kleine Sandkaul, Köln-Innenstadt: Gespräch mit Dienststellenleitung Diversity: Frau Rehberg und Frau Kremer-Buttkereit
- 21.09.2016, Kalk-Karree, Köln-Kalk: Gespräch mit der Fachamtsleitung Wohnungswesen: Herr Ludwig und Herr Käufer
- 23.09.2016, Köln-Innenstadt: Teilnahme an Fortbildung „Antisemitismus in der Migrationsgesellschaft als Herausforderung der politischen Bildungsarbeit. Pädagogische und didaktische Perspektiven für MultiplikatorInnen“
- 27.09.2016, Stadthaus Deutz, Köln-Deutz: Gespräch mit der Fachamtsleitung Schulentwicklung: Frau Heuer, Frau Albrot und Herr Kaminke
- 28.09.2016, Neumarkt, Köln-Innenstadt: Gespräch mit der Fachamtsleitung Gesundheit: Teilnahme am Jour fixe Flüchtlinge auf Einladung von Frau Dr. Bunte
- 28.09.2016, Kalk-Karree, Köln-Kalk: Gespräch mit der Fachamtsleitung Kinder, Jugendliche und Familie: Herr Völlmecke und Frau Schäfer-Sikora
- 25.10.2016, Haus Neuerburg, Köln-Innenstadt: Austausch mit der Stabsstelle Flüchtlingskoordination: Herr Oster, Herr Schwamborn und Herr Dommer
- 27.10.2016, Kalk-Karree, Köln-Kalk: Gespräch mit der Fachamtsleitung öffentliche Ordnung und der Abteilung Ausländerwesen: Frau Dahmen, Frau Boeck und Leitungskräfte
- 27.10.2016, Melanchthon Akademie, Köln Altstadt (Süd): Vorstellung der Ombudsstelle beim Vernetzungstreffen der Willkommensinitiativen auf Einladung des Forums für Willkommenskultur
- 03.11.2016, Kalk-Karree, Köln-Kalk: Gespräch mit der Fachamtsleitung Soziales und Senioren: Herr Santelmann, Herr Schumacher und Herr Taschenmacher
- 11.11.2016, Köln-Altstadt (Süd): Gespräch mit Zartbitter e.V.: Frau Enders
- 18.11.2016, Köln-Rodenkirchen: Gespräch mit der W.I.S. Sicherheit + Service GmbH & Co KG: Frau Schmitt-Zappe, Frau Delios und Herr Skobel
- 28.11.2016, Neumarkt, Köln-Innenstadt: Gespräch mit der Fachamtsleitung Gesundheit: Frau Dr. Bunte, Frau Dr. Eulgem, Frau Demir und Frau Pechholz
- 29.11.2016, Bürgerzentrum Ehrenfeld, Köln-Ehrenfeld: Teilnahme am konstituierenden Netzwerktreffen des Netzwerkes Flüchtlinge mit Behinderung Köln
- 02.12.2016, Köln-Innenstadt: Vorstellung der Ombudsstelle bei der Sozialberatung des Rom e.V.
- 05.12.2016, DRK, Köln-Altstadt (Süd): Vorstellung der Ombudsstelle beim Arbeitskreis Asyl Köln

### 7.2. Terminvereinbarung bis einschl. Januar 2017

<u>Vereinbarte Termine</u>	
12.12.2016, Hannover:	Teilnahme am 1. Arbeitstreffen „Arbeit mit Geflüchteten“ der Deutschen Gesellschaft für Prävention und Intervention bei Kindesmisshandlung und -vernachlässigung e.V.
14.12.2016:	Vorstellung der Ombudsstelle beim Therapiezentrum für Folteropfer (Caritasverband Köln)
21.12.2016:	Vorstellung der Ombudsstelle bei der Internationalen Familienberatung (Caritasverband Köln)
21.12.2016:	Vorstellung der Ombudsstelle bei der Diakonie Köln (Fachdienst Migration); Frau Domke
05.01.2017:	Vorstellung der Ombudsstelle bei Caritasverband Köln, Wohnraum für Flüchtlinge: Herr Müller
12.01.2017:	Gespräch im Amt für Wohnungswesen mit Herrn Ludwig, Herrn Käufer, Frau Adams und Herrn Oster
23.01.2017:	Vorstellung der Ombudsstelle bei SKM Köln, Leitungen der Wohnheime: Herr Graf
24.01.2017:	Gespräch mit AntiDiskriminierungsbüro (ÖgG)

### 7.3. Ombudsverfahren: Abläufe

## Ombudsverfahren: Abläufe





## 7.4. Einzelfalldokumentation

Fallnummer (JJ/MM/ZZ)	16/08/01		Erfassung (TT/MM/JJ)	25.08.16
Namentl./ anonym	n		Hinweisgeber_in (FI/Fw/Prof/and)	Fw, FI
Kategorisierung				
	<input type="radio"/> Gewalt		induktiv 1	
	<input type="radio"/> sex. Übergriff		induktiv 2	
	<input checked="" type="checkbox"/> Diskriminierung		induktiv 3	TH/NA
	<input type="radio"/> Verstoß gg. Menschenwürde		induktiv 4	BAMF-Registrierung
Vorermittlung	j		vor Ort	n
Auskunftsersuchen			Befragung	Hinweisgeber/innen
Aufgabenbereich OS	j	Abgabe/ Verweis		
offen/ geschlossen	geschl.	Vermittlung/ Weiterleitung	Flüchtlingsberatung => ABH	
Ergebnisse	Verlegung aus TH/NA erfolgt BAMF-Registrierung erfolgt			
Bewertung	Erfolgreiche Weiterleitung an Flüchtlingsberatung und von dort an ABH bzgl. BAMF-Registrierung. Im Einzelfall Abhilfe betr. Turnhallenunterbringung durch Verlegung. Hinweise zur Turnhallenunterbringung in Bericht.			

Fallnummer (JJ/MM/ZZ)	16/09/01	Erfassung (TT/MM/JJ)	20.09.16
Namentl./ anonym	n	Hinweisgeber_in (FI/Fw/Prof/and)	FI
Kategorisierung			
	X Gewalt	induktiv 1	Gewalt unter Bewohnern
	o sex. Übergriff	induktiv 2	
	X Diskriminierung	induktiv 3	TH/NA
	o Verstoß gg. Menschenwürde	induktiv 4	Rückverlegung in TH
Vorermittlung	j	vor Ort	n
Auskunftsersuchen	Adlerwache	Befragung	Hinweisgeber
Aufgabenbereich OS	j	Abgabe/ Verweis	
offen/ geschlossen	offen	Vermittlung/ Weiterleitung	
Ergebnisse	AfW untersagt Adlerwache Auskunft an OS. Fortgang offen.		
Bewertung	AfW schränkt unabhängige Ermittlung der OS ein.		

Fallnummer (JJ/MM/ZZ)	16/09/02		Erfassung (TT/MM/JJ)	22.09.16
Namentl./ anonym	n		Hinweisgeber_in (FI/Fw/Prof/and)	FI
Kategorisierung				
	X Gewalt		induktiv 1	Polizei/ Verhältnismäßigkeit
	o sex. Übergriff		induktiv 2	
	o Diskriminierung		induktiv 3	TH/NA
	X Verstoß gg. Menschenwürde		induktiv 4	Schwangere (bes. Bedürfnisse Schutzbedürftiger)
Vorermittlung	j		vor Ort	j
Auskunftsersuchen			Befragung	Betroffene
Aufgabenbereich OS	j	Abgabe/ Verweis		
offen/ geschlossen	geschl.	Vermittlung/ Weiterleitung		
Ergebnisse	Beschwerden über als unverhältnismäßig erlebten SEK-Einsatz sowie Hygiene, Verpflegung und Schlafmöglichkeiten in Turnhalle werden von der Beschwerdeführerin als erledigt betrachtet nach dem Aufsuchen der Turnhalle Dorotheenstraße durch die Polizei Köln (Kontaktbeamte muslimische Institutionen) am 07.10.16 und ihrer Verlegung in Unterkunft mit mehr Privatsphäre (eigenes Zimmer).			
Bewertung	ausstehend			

Fallnummer (JJ/MM/ZZ)	16/09/03	Erfassung (TT/MM/JJ)	22.09.16
Namentl./ anonym	n	Hinweisgeber_in (FI/Fw/Prof/and)	FI
Kategorisierung			
	X Gewalt	induktiv 1	Polizei/ Verhältnismäßigkeit
	<input type="radio"/> sex. Übergriff	induktiv 2	
	<input type="radio"/> Diskriminierung	induktiv 3	TH/NA
	X Verstoß gg. Menschenwürde	induktiv 4	Minderjährige (bes. Bedürfnisse Schutzbedürftiger)
Vorermittlung	j	vor Ort	j
Auskunftsersuchen		Befragung	Betroffene
Aufgabenbereich OS	j	Abgabe/ Verweis	
offen/ geschlossen	offen	Vermittlung/ Weiterleitung	
Ergebnisse	Ärztl. Attest über Belastung des Kindes steht aus. Schulzuweisung des Kindes ist erfolgt.		
Bewertung	ausstehend		

Fallnummer (JJ/MM/ZZ)	16/09/04		Erfassung (TT/MM/JJ)	22.09.16
Namentl./ anonym	n		Hinweisgeber_in (FI/Fw/Prof/and)	FI
Kategorisierung				
	X Gewalt		induktiv 1	Polizei/ Verhältnismäßigkeit
	o sex. Übergriff		induktiv 2	
	o Diskriminierung		induktiv 3	TH/NA
	X Verstoß gg. Menschenwürde		induktiv 4	
Vorermittlung			vor Ort	j
Auskunftsersuchen	Sozialarbeit/ Wohnheime		Befragung	Hinweisgeber_in
Aufgabenbereich OS	j	Abgabe/ Verweis		
offen/ geschlossen	offen	Vermittlung/ Weiterleitung		
Ergebnisse	<p>Polizeieinsatz als unverhältnismäßig erlebt. Gesundheitliche Beschwerden infolge des Einsatzes beklagt.</p> <p>Aufnahme in Bericht</p>			
Bewertung				

Fallnummer (JJ/MM/ZZ)	16/09/05	Erfassung (TT/MM/JJ)	22.09.16
Namentl./ anonym	n	Hinweisgeber_in (FI/Fw/Prof/and)	FI
Kategorisierung			
	X Gewalt	induktiv 1	Polizei/ Verhältnismäßigkeit
	<input type="radio"/> sex. Übergriff	induktiv 2	
	<input type="radio"/> Diskriminierung	induktiv 3	TH/NA
	X Verstoß gg. Menschenwürde	induktiv 4	
Vorermittlung		vor Ort	j
Auskunftsersuchen	Sozialarbeit/ Wohnheim	Befragung	Hinweisgeber_in
Aufgabenbereich OS	j	Abgabe/ Verweis	
offen/ geschlossen	geschl	Vermittlung/ Weiterleitung	
Ergebnisse	<p>Polizeieinsatz als unverhältnismäßig erlebt. Gesundheitliche Beschwerden infolge des Einsatzes beklagt.</p> <p>Aufnahme in Bericht</p>		
Bewertung			

Fallnummer (JJ/MM/ZZ)	16/09/06		Erfassung (TT/MM/JJ)	22.09.16
Namentl./ anonym	n		Hinweisgeber_in (FI/Fw/Prof/and)	FI
Kategorisierung				
	X Gewalt		induktiv 1	Polizei/ Verhältnismäßigkeit
	o sex. Übergriff		induktiv 2	TH/NA
	o Diskriminierung		induktiv 3	Zugang Gesundheitsvers.
	X Verstoß gg. Menschenwürde		induktiv 4	Minderjährige (bes. Bedürfnisse Schutzbedürftiger)
Vorermittlung			vor Ort	j
Auskunftsersuchen	Sozialarbeit/ Wohnheim, Arzt, Gesundheitsamt		Befragung	Hinweisgeber_in, Sozialarbeit/ Wohnheim, Arzt
Aufgabenbereich OS	j	Abgabe/ Verweis		
offen/ geschlossen	offen	Vermittlung/ Weiterleitung	Fachärztliche/therapeutische Versorgung	
Ergebnisse	<p>Polizeieinsatz als unverhältnismäßig erlebt. Gesundheitliche Beschwerden infolge des Einsatzes beklagt.</p> <p>Unterstützung beim Zugang zu fachärztlicher/therapeutischer Versorgung.</p> <p>Aufnahme in Bericht.</p>			
Bewertung				

Fallnummer (JJ/MM/ZZ)	16/09/07		Erfassung (TT/MM/JJ)	22.09.16
Namentl./ anonym	n		Hinweisgeber_in (FI/Fw/Prof/and)	FI
Kategorisierung				
	X Gewalt		induktiv 1	Polizei/ Verhältnismäßigkeit
	o sex. Übergriff		induktiv 2	
	o Diskriminierung		induktiv 3	TH/NA
	X Verstoß gg. Menschenwürde		induktiv 4	Aufenthaltsrecht
Vorermittlung			vor Ort	j
Auskunftsersuchen			Befragung	
Aufgabenbereich OS	j	Abgabe/ Verweis	betr. Aufenthaltsrecht: Flüchtlingsberatung	
offen/ geschlossen	offen	Vermittlung/ Weiterleitung		
Ergebnisse	<p>Polizeieinsatz als unverhältnismäßig erlebt. Gesundheitliche Beschwerden infolge des Einsatzes beklagt. Insoweit unabgeschlossen.</p> <p>Aufnahme in Bericht.</p> <p>Zwischenzeitlich aufenthaltsrechtliche Probleme vorrangig =&gt; Weiterleitung an Flüchtlingsberatung.</p>			
Bewertung				



Fallnummer (JJ/MM/ZZ)	16/09/08	Erfassung (TT/MM/JJ)	23.09.16
Namentl./ anonym	a	Hinweisgeber_in (FI/Fw/Prof/and)	
Kategorisierung			
	<input type="radio"/> Gewalt	induktiv 1	TH/NA
	<input type="radio"/> sex. Übergriff	induktiv 2	Beschulung
	<input type="radio"/> Diskriminierung	induktiv 3	UN-Kinderrechtskonvention
	<input checked="" type="checkbox"/> Verstoß gg. Menschenwürde	induktiv 4	Minderjährige (bes. Bedürfnisse Schutzbedürftiger)
Vorermittlung	j	vor Ort	
Auskunftsersuchen	Kommunales Integrationszentrum	Befragung	
Aufgabenbereich OS	j	Abgabe/ Verweis	
offen/ geschlossen	offen	Vermittlung/ Weiterleitung	
Ergebnisse	Anfrage unbeantwortet => Wiedervorlage.		
Bewertung	Anonymer Hinweis auf Nichtbeschulung von Kindern in TH Dorotheenstraße ohne Nennung konkreter Namen/Daten.		

Fallnummer (JJ/MM/ZZ)	16/09/09	Erfassung (TT/MM/JJ)	26.09.16
Namentl./ anonym	n	Hinweisgeber_in (FI/Fw/Prof/and)	Prof, FI
Kategorisierung			
	<input type="radio"/> Gewalt	induktiv 1	Wachdienst
	<input checked="" type="checkbox"/> sex. Übergriff	induktiv 2	TH/NA
	<input type="radio"/> Diskriminierung	induktiv 3	Alleinerziehende mit minderjährigem Kind (bes. Bedürfnisse Schutzbedürftiger)
	<input type="radio"/> Verstoß gg. Menschenwürde	induktiv 4	
Vorermittlung		vor Ort	j
Auskunftsersuchen	AfW, Wachdienst	Befragung	Betroffene, Wachdienstmitarbeiter, Sozialarbeit/Wohnheim, Mitbewohner_innen
Aufgabenbereich OS	j	Abgabe/ Verweis	
offen/ geschlossen	geschl.	Vermittlung/ Weiterleitung	Rechtsanwält_in, Frauenberatungsstelle, Gesundheitsamt
Ergebnisse	<p>Vorwurf der sexuellen Belästigung durch Wachdienstmitarbeiter: Verschiedene Perspektiven/Darstellungen dokumentiert, keine zufriedenstellende Klärung des Vorwurfs erfolgt, Prüfung durch Rechtsanwält_in und/oder Aufsuchen einer Frauenberatungsstelle angeraten.</p> <p>Gesundheit: Weitere Hilfevermittlung durch Gesundheitsamt.</p> <p>Ermittlung: Unangekündigte Teilnahme von Leitungen des Betreuungsträgers und des Wachdienstes an vereinbartem Gespräch mit Mitarbeitern. Absehen von einer Strafanzeige gegen die Beschwerdeführerin bei Rücknahme ihrer Vorwürfe angekündigt. Verpflichtung der Heimleitung durch Betreuungsträger, im Beschwerdefall internen Dienstweg einzuhalten. Zusammenfassender Bericht des AfW beinhaltet Zirkelschluss (Vorwurf gegen Wachdienstmitarbeiter als Anlass eines Gesprächs und zugleich als indirekte Folge).</p> <p>Angabe der Heimleitung, im Einzelfall nicht über vom Wachdienst einzelnen Bewohner_innen gewährten Zugang zu gesonderten Toiletten informiert zu sein.</p>		
Bewertung	<p>Sachverhaltsaufklärung: Institutionelle Akteure jeweils bemüht, abgestimmte Version der Geschehnisse darzustellen.</p> <p>Professionelles Rollenverständnis von Wachdienstmitarbeitern: Im Einzelfall mangelnde Neutralität/Distanz im Umgang mit Bewohner_innen Gegenstand von dienstlichem Gespräch.</p>		

Fallnummer (JJ/MM/ZZ)	16/10/01		Erfassung (TT/MM/JJ)	06.10.16
Namentl./ anonym	n		Hinweisgeber_in (FI/Fw/Prof/and)	FI
Kategorisierung				
	○ Gewalt		induktiv 1	Gesundheit
	○ sex. Übergriff		induktiv 2	TH/NA
	X Diskriminierung		induktiv 3	Person mit schwerer körperlicher Erkrankung (bes. Bedürfnisse Schutzbedürftiger)
	○ Verstoß gg. Menschenwürde		induktiv 4	
Vorermittlung			vor Ort	n
Auskunftsersuchen	Gesundheitsamt, AfW		Befragung	
Aufgabenbereich OS	j	Abgabe/ Verweis		
offen/ geschlossen	offen	Vermittlung/ Weiterleitung		
Ergebnisse	Inhalt und Umsetzung einer amtsärztlichen Stellungnahme zu klären. Antwort AfW ausstehend.			
Bewertung				

Fallnummer (JJ/MM/ZZ)	16/10/02		Erfassung (TT/MM/JJ)	12.10.16
Namentl./ anonym	n		Hinweisgeber_in (FI/Fw/Prof/and)	Fw
Kategorisierung				
	<input type="radio"/> Gewalt		induktiv 1	TH/NA
	<input type="radio"/> sex. Übergriff		induktiv 2	
	<input type="radio"/> Diskriminierung		induktiv 3	Schwangere (bes. Bedürfnisse Schutzbedürftiger)
	<input checked="" type="checkbox"/> Verstoß gg. Menschenwürde		induktiv 4	
Vorermittlung			vor Ort	n
Auskunftsersuchen	AfW		Befragung	Betroffene
Aufgabenbereich OS	j	Abgabe/ Verweis		
offen/ geschlossen	geschl.	Vermittlung/ Weiterleitung		
Ergebnisse	Verlegung			
Bewertung	Besondere Bedürfnisse von Schwangeren bzgl. Ernährung, Zugang zu sauberen Sanitäreinrichtungen, Privatsphäre und Schutzraum sind regelmäßig in der Notaufnahme nicht gewährleistet.			

Fallnummer (JJ/MM/ZZ)	16/10/03		Erfassung (TT/MM/JJ)	12.10.16
Namentl./ anonym	n		Hinweisgeber_in (FI/Fw/Prof/and)	Fw
Kategorisierung				
	<input type="radio"/> Gewalt		induktiv 1	TH/NA
	<input type="radio"/> sex. Übergriff		induktiv 2	
	<input type="radio"/> Diskriminierung		induktiv 3	Schwangere (bes. Bedürfnisse Schutzbedürftiger)
	<input checked="" type="checkbox"/> Verstoß gg. Menschenwürde		induktiv 4	
Vorermittlung			vor Ort	n
Auskunftsersuchen	AfW		Befragung	
Aufgabenbereich OS	j	Abgabe/ Verweis		
offen/ geschlossen	geschl.	Vermittlung/ Weiterleitung		
Ergebnisse	Umzug in Privatwohnung.			
Bewertung	s. 16/10/02			

Fallnummer (JJ/MM/ZZ)	16/10/04		Erfassung (TT/MM/JJ)	13.10.16
Namentl./ anonym	n		Hinweisgeber_in (FI/Fw/Prof/and)	FI
Kategorisierung				
	○ Gewalt		induktiv 1	Obdachlosigkeit
	○ sex. Übergriff		induktiv 2	Abmeldung bei Abwesenheit
	○ Diskriminierung		induktiv 3	TH/NA
	X Verstoß gg. Menschenwürde		induktiv 4	
Vorermittlung	j		vor Ort	n
Auskunftsersuchen	AfW		Befragung	Betroffene
Aufgabenbereich OS	n	Abgabe/ Verweis	Flüchtlingsberatung	
offen/ geschlossen	geschl.	Vermittlung/ Weiterleitung		
Ergebnisse	Beschwerdeführer belegt Obdachlosigkeit nicht. Erläuterung des AfW zum Verfahren der Abmeldung bei Abwesenheit.			
Bewertung	Da die Abmeldung bei Abwesenheit ein wiederkehrendes Beschwerdethema ist, ist es wünschenswert, dass die Verwaltung ihre amtsinterne Richtlinie und Muster des Einweisungsbescheides der Ombudsstelle zur Verfügung stellt.			

Fallnummer (JJ/MM/ZZ)	16/10/05	Erfassung (TT/MM/JJ)	24.10.16
Namentl./ anonym	n	Hinweisgeber_in (FI/Fw/Prof/and)	FW
Kategorisierung			
	<input type="radio"/> Gewalt	induktiv 1	
	<input type="radio"/> sex. Übergriff	induktiv 2	
	<input type="radio"/> Diskriminierung	induktiv 3	Schwangere (bes. Bedürfnisse Schutzbedürftiger)
	<input checked="" type="checkbox"/> Verstoß gg. Menschenwürde	induktiv 4	
Vorermittlung	j	vor Ort	n
Auskunftsersuchen		Befragung	Betroffene
Aufgabenbereich OS		Abgabe/ Verweis	
offen/ geschlossen	geschl.	Vermittlung/ Weiterleitung	
Ergebnisse	Kurzfristige Verlegung der Betroffenen noch vor Gespräch.		
Bewertung	s. 16/10/02		

Fallnummer (JJ/MM/ZZ)	16/10/06	Erfassung (TT/MM/JJ)	24.10.16
Namentl./ anonym	n	Hinweisgeber_in (FI/Fw/Prof/and)	Prof
Kategorisierung			
	X Gewalt	induktiv 1	Jugendhilfe
	o sex. Übergriff	induktiv 2	Schule
	o Diskriminierung	induktiv 3	Minderjährige (bes. Bedürfnisse Schutzbedürftiger)
	o Verstoß gg. Menschenwürde	induktiv 4	
Vorermittlung		vor Ort	n
Auskunftsersuchen		Befragung	Lehrer des Betroffenen
Aufgabenbereich OS		Abgabe/ Verweis	Zuständiges Jugendamt
offen/ geschlossen	geschl.	Vermittlung/ Weiterleitung	
Ergebnisse	Hinweisgeber gebeten, zuständiges Jugendamt zu kontaktieren.		
Bewertung	<p>Künftig grundsätzlich Information des Amtes für Kinder, Jugend und Familie vorgesehen.</p> <p>Im Einzelfall besteht ein Informationsbedarf des Lehrpersonals über Strukturen der Jugendhilfe.</p>		



Fallnummer (JJ/MM/ZZ)	16/10/07		Erfassung (TT/MM/JJ)	31.10.16
Namentl./ anonym	n		Hinweisgeber_in (FI/Fw/Prof/and)	Fw
Kategorisierung				
	○ Gewalt		induktiv 1	Sprachmittlung
	○ sex. Übergriff		induktiv 2	Gesundheitsversorgung
	○ Diskriminierung		induktiv 3	
	○ Verstoß gg. Menschenwürde		induktiv 4	
Vorermittlung	j		vor Ort	n
Auskunftsersuchen			Befragung	Hinweisgeber_in
Aufgabenbereich OS	n	Abgabe/ Verweis	Flüchtlingsberatung => AsylbLG	
offen/ geschlossen	geschl.	Vermittlung/ Weiterleitung		
Ergebnisse	<p>Verweis an Flüchtlingsberatung zur Klärung, ob Dolmetscherkosten für medizinische Behandlung gem. § 6 AsylbLG zu beantragen.</p> <p>Hinweisgeber_in erklärt auf Nachfrage i.R.d. Wiedervorlage Anliegen für erledigt, ohne Details zu nennen.</p>			
Bewertung	<p>Information des Amtes für Soziales und Senioren zu den Voraussetzungen einer Dolmetscherkostenübernahme gem. § 6 AsylbLG an Behandler_innen und Flüchtlinge wünschenswert.</p>			

Fallnummer (JJ/MM/ZZ)	16/11/01	Erfassung (TT/MM/JJ)	02.11.16
Namentl./ anonym	n	Hinweisgeber_in (FI/Fw/Prof/and)	Prof
Kategorisierung			
	<input type="radio"/> Gewalt	induktiv 1	Gesundheitsversorgung
	<input type="radio"/> sex. Übergriff	induktiv 2	fehlender Krankenversicherungsnachweis
	<input type="radio"/> Diskriminierung	induktiv 3	Schwangere (bes. Bedürfnisse Schutzbedürftiger)
	<input checked="" type="checkbox"/> Verstoß gg. Menschenwürde	induktiv 4	
Vorermittlung		vor Ort	n
Auskunftsersuchen	Jobcenter, Amt für Soziales u. Senioren	Befragung	
Aufgabenbereich OS	j	Abgabe/ Verweis	
offen/ geschlossen	geschl.	Vermittlung/ Weiterleitung	Jobcenter, DAK
Ergebnisse	Problematik des Krankenversicherungsnachweises bei Übergang aus AsylbLG in SGB II-Leistungen: Klärung für Einzelfall und grundsätzlich mit Jobcenter und Sozialamt.		
Bewertung	Beim Übergang aus AsylbLG in SGB II- oder SGB XII-Leistungen treten häufig Probleme mit der Krankenversicherung auf. Im Sinne von Art. 25 I AEMR (u.a. Recht auf Gesundheit und ärztliche Versorgung) ist ein durchgängiger Zugang zur Gesundheitsversorgung zu gewährleisten. Dazu sollte die Kommunikation zwischen den leistungsgewährenden Behörden, zwischen Behörden und Krankenversicherungen sowie von Behörden und Krankenversicherungen mit Flüchtlingen, Sozialarbeit/Wohnheime und Beratungsstellen verbessert werden.		

Fallnummer (JJ/MM/ZZ)	16/11/02		Erfassung (TT/MM/JJ)	07.11.16
Namentl./ anonym	n		Hinweisgeber_in (FI/Fw/Prof/and)	Prof
Kategorisierung				
	○ Gewalt		induktiv 1	Aufenthaltsrecht
	○ sex. Übergriff		induktiv 2	Wohnsitzverpflichtung
	○ Diskriminierung		induktiv 3	Minderjährige (bes. Bedürfnisse Schutzbedürftiger)
	X Verstoß gg. Menschenwürde		induktiv 4	
Vorermittlung	j		vor Ort	n
Auskunftsersuchen			Befragung	
Aufgabenbereich OS	n	Abgabe/ Verweis	Flüchtlingsberatung	
offen/ geschlossen	geschl.	Vermittlung/ Weiterleitung		
Ergebnisse	Umzug des Minderjährigen zu Elternteil in anderem Bundesland ist erfolgt.			
Bewertung	Problematik: Wohnsitzverpflichtung nach § 12a Abs. 1 AufenthG berücksichtigt grundsätzlich nicht Kindeswohl.			

Fallnummer (JJ/MM/ZZ)	16/11/03		Erfassung (TT/MM/JJ)	09.11.16
Namentl./ anonym	n		Hinweisgeber_in (FI/Fw/Prof/and)	Fw, FI
Kategorisierung				
	○ Gewalt		induktiv 1	Polizei
	○ sex. Übergriff		induktiv 2	Strafrecht
	○ Diskriminierung		induktiv 3	Zugang zu rechtl. Beratung
	○ Verstoß gg. Menschenwürde		induktiv 4	Beratungshilfe
Vorermittlung			vor Ort	n
Auskunftsersuchen			Befragung	Hinweisgeber_in
Aufgabenbereich OS	n	Abgabe/ Verweis	Rechtsanwält_in, Beratungshilfe	
offen/ geschlossen	geschl.	Vermittlung/ Weiterleitung		
Ergebnisse	Verweis an Beratungshilfe bzw. Rechtsanwält_in			
Bewertung	Missverständnis bzgl. Auftrag der Ombudsstelle.			

Fallnummer (JJ/MM/ZZ)	16/11/04		Erfassung (TT/MM/JJ)	14.11.16
Namentl./ anonym	n		Hinweisgeber_in (FI/Fw/Prof/and)	FI
Kategorisierung				
	○ Gewalt		induktiv 1	Obdachlosigkeit
	○ sex. Übergriff		induktiv 2	
	X Diskriminierung		induktiv 3	Notunterbringung i. Regelwohnheim
	○ Verstoß gg. Menschenwürde		induktiv 4	
Vorermittlung			vor Ort	j
Auskunftsersuchen	AfW		Befragung	Hinweisgeber_in
Aufgabenbereich OS	j	Abgabe/ Verweis		
offen/ geschlossen	geschl.	Vermittlung/ Weiterleitung		
Ergebnisse	<p>AfW weist Diskriminierungsvorwurf des Beschwerdeführers zurück und verneint, Notunterbringung (NU) in Regelwohnheim als Sanktion bei Fehlverhalten einzusetzen. Es wird aber eingeräumt, dass durch die NU eine Schlechterstellung ggü. regulär Untergebrachten erfolgt und der Beschwerdeführers unüblich lange notuntergebracht ist.</p> <p>NU am fraglichen Standort kurz darauf beendet.</p>			
Bewertung	<p>Transparenz ist insbesondere hinsichtlich solcher Maßnahmen erforderlich, die eine Schlechterstellung mit sich bringen und als Sanktion betrachtet werden.</p> <p>Eine unbegründete Schlechterstellung muss so schnell wie möglich beendet werden.</p>			

Fallnummer (JJ/MM/ZZ)	16/11/05	Erfassung (TT/MM/JJ)	14.11.16
Namentl./ anonym	n	Hinweisgeber_in (FI/Fw/Prof/and)	FI
Kategorisierung			
	<input type="radio"/> Gewalt	induktiv 1	Obdachlosigkeit
	<input type="radio"/> sex. Übergriff	induktiv 2	
	<input checked="" type="checkbox"/> Diskriminierung	induktiv 3	Notunterbringung i. Regelwohnheim
	<input type="radio"/> Verstoß gg. Menschenwürde	induktiv 4	
Vorermittlung		vor Ort	j
Auskunftsersuchen	AfW	Befragung	Hinweisgeber_in
Aufgabenbereich OS	j	Abgabe/ Verweis	
offen/ geschlossen	geschl.	Vermittlung/ Weiterleitung	
Ergebnisse	NU am fraglichen Standort kurz darauf beendet.		
Bewertung	s. 16/11/04		

Fallnummer (JJ/MM/ZZ)	16/11/06		Erfassung (TT/MM/JJ)	14.11.16
Namentl./ anonym	n		Hinweisgeber_in (FI/Fw/Prof/and)	Prof, Fw, FI
Kategorisierung				
	X Gewalt		induktiv 1	Gewalt durch Bewohner
	o sex. Übergriff		induktiv 2	Homo-/Transphobie
	X Diskriminierung		induktiv 3	LGBTIQ (bes. Bedürfnisse Schutzbedürftiger)
	X Verstoß gg. Menschenwürde		induktiv 4	Gewaltopfer (bes. Bedürfnisse Schutzbedürftiger)
Vorermittlung			vor Ort	N
Auskunftsersuchen	AfW, rainbow refugee cologne support group, rubicon-Beratungsstelle, IB Jugendmigrationsdienst		Befragung	Betroffene
Aufgabenbereich OS	j	Abgabe/ Verweis	bzgl. Strafrecht: Rechtsanwält_in	
offen/ geschlossen	geschl.	Vermittlung/ Weiterleitung		
Ergebnisse	Provisorische Unterbringung im Rahmen privater Nothilfe, dann Unterbringung in neu eröffnetem LGBTI-Wohnprojekt.			
Bewertung	Es besteht ein Mangel an geeignetem Wohnraum für schutzbedürftige LGBTIQ.			

Fallnummer (JJ/MM/ZZ)	16/11/07		Erfassung (TT/MM/JJ)	15.11.16
Namentl./ anonym	n		Hinweisgeber_in (FI/Fw/Prof/and)	Fw
Kategorisierung				
	<input type="radio"/> Gewalt		induktiv 1	Aufenthaltsrecht
	<input type="radio"/> sex. Übergriff		induktiv 2	Staatsangehörigkeitsrecht
	<input checked="" type="checkbox"/> Diskriminierung		induktiv 3	
	<input type="radio"/> Verstoß gg. Menschenwürde		induktiv 4	
Vorermittlung	j		vor Ort	n
Auskunftsersuchen			Befragung	
Aufgabenbereich OS	n	Abgabe/ Verweis	Flüchtlingsberatung	
offen/ geschlossen	geschl.	Vermittlung/ Weiterleitung		
Ergebnisse	Verweis aufenthaltsrechtlicher Fragen an Flüchtlingsberatung.			
Bewertung				



Fallnummer (JJ/MM/ZZ)	16/11/08		Erfassung (TT/MM/JJ)	16.11.16
Namentl./ anonym	n		Hinweisgeber_in (FI/Fw/Prof/and)	FI
Kategorisierung				
	○ Gewalt		induktiv 1	Wohnheimauszug
	○ sex. Übergriff		induktiv 2	Gesundheit
	X Diskriminierung		induktiv 3	Person mit psychischer Störung (bes. Bedürfnisse Schutzbedürftiger)
	○ Verstoß gg. Menschenwürde		induktiv 4	
Vorermittlung			vor Ort	n
Auskunftsersuchen	Gesundheitsamt, Auszugsmanagement		Befragung	
Aufgabenbereich OS	j	Abgabe/ Verweis		
offen/ geschlossen	geschl.	Vermittlung/ Weiterleitung	Projektträger, Antidiskriminierungsbüro	
Ergebnisse	Beschwerdeführer beklagt Diskriminierung bei Wohnungssuche, zunächst durch Wohnungsunternehmen, dann auch durch Auszugsmanagement. Weiterleitung an Projektträger und Antidiskriminierungsbüro erfolgt.			
Bewertung				

Fallnummer (JJ/MM/ZZ)	16/11/09		Erfassung (TT/MM/JJ)	22.11.16
Namentl./ anonym	n		Hinweisgeber_in (FI/Fw/Prof/and)	Prof
Kategorisierung				
	○ Gewalt		induktiv 1	Aufenthaltsrecht
	○ sex. Übergriff		induktiv 2	
	X Diskriminierung		induktiv 3	Minderjährige (bes. Bedürfnisse Schutzbedürftiger)
	X Verstoß gg. Menschenwürde		induktiv 4	
Vorermittlung	j		vor Ort	n
Auskunftsersuchen	n		Befragung	
Aufgabenbereich OS	n	Abgabe/ Verweis	Rechtsanwält_in, Flüchtlingsberatung	
offen/ geschlossen	geschl.	Vermittlung/ Weiterleitung		
Ergebnisse	Bei angegebener Androhung einer Abschiebungshaft verweist die Ombudsstelle den Fall an Rechtsanwält_in oder Flüchtlingsberatung zwecks aufenthaltsrechtlicher Prüfung (u.a. Zulässigkeit, Verhältnismäßigkeit, Berücksichtigung des Kindeswohls).			
Bewertung				

Fallnummer (JJ/MM/ZZ)	16/11/10		Erfassung (TT/MM/JJ)	25.11.16
Namentl./ anonym	n		Hinweisgeber_in (FI/Fw/Prof/and)	Fw, FI
Kategorisierung				
	○ Gewalt		induktiv 1	Religiöse Diskriminierung (Apostasie)
	○ sex. Übergriff		induktiv 2	Wachdienst
	X Diskriminierung		induktiv 3	TH/NA
	○ Verstoß gg. Menschenwürde		induktiv 4	Person, die sonstige schwere Form physischer Gewalt erlitten hat (bes. Bedürfnisse Schutzbedürftiger)
Vorermittlung			vor Ort	j
Auskunftsersuchen	AfW		Befragung	
Aufgabenbereich OS	j	Abgabe/ Verweis		
offen/ geschlossen	offen	Vermittlung/ Weiterleitung		
Ergebnisse	<p>AfW verneint Diskriminierung und gibt zum Vorwurf einer Beleidigung durch Wachdienstmitarbeiter nur entlastende Stellungnahme des Wachdienstes wieder.</p> <p>Ombudsstelle stellt bei Ortstermin fest, dass Wachdienst (Brandschutz) nicht in Dienstkleidung.</p> <p>Fragen zur Beschwerdeerfassung im Wohnungsamt sowie zu Schutzbedarf und besonderen Bedürfnissen unbeantwortet.</p>			
Bewertung	<p>Besondere Bedürfnisse von Gewaltopfern und Apostat_innen sind besonders sensible Themen.</p> <p>Übertragung der Ermittlung vom AfW auf Wachdienst erscheint, insb. bei gegen den Wachdienst gerichteter Beschwerde, problematisch.</p>			

Fallnummer (JJ/MM/ZZ)	16/11/11	Erfassung (TT/MM/JJ)	28./30.11.16
Namentl./ anonym	n	Hinweisgeber_in (FI/Fw/Prof/and)	Prof
Kategorisierung			
	<input type="radio"/> Gewalt	induktiv 1	
	<input type="radio"/> sex. Übergriff	induktiv 2	
	<input type="radio"/> Diskriminierung	induktiv 3	TH/NA
	<input checked="" type="checkbox"/> Verstoß gg. Menschenwürde	induktiv 4	Schwangere (bes. Bedürfnisse Schutzbedürftiger)
Vorermittlung		vor Ort	n
Auskunftsersuchen	Gesundheitsamt, AfW	Befragung	
Aufgabenbereich OS	j	Abgabe/ Verweis	
offen/ geschlossen	offen	Vermittlung/ Weiterleitung	
Ergebnisse	<p>Lt. Gesundheitsamt Stellungnahme vom 28.11.2016.</p> <p>Lt. AfW Verlegung in Notaufnahme mit abgeschlossenen Räumen am 09.12.2016.</p> <p>Frage unbeantwortet, aus welchen Gründen Belegung einer öffentlich geförderten Wohnung nicht erfolgte.</p>		
Bewertung			

Fallnummer (JJ/MM/ZZ)	16/11/12		Erfassung (TT/MM/JJ)	30.11.16
Namentl./ anonym	n		Hinweisgeber_in (FI/Fw/Prof/and)	Prof, FI
Kategorisierung				
	<input type="radio"/> Gewalt		induktiv 1	Rassistische Diskriminierung
	<input type="radio"/> sex. Übergriff		induktiv 2	Hotel
	<input checked="" type="checkbox"/> Diskriminierung		induktiv 3	Freiheitsentziehung
	<input checked="" type="checkbox"/> Verstoß gg. Menschenwürde		induktiv 4	
Vorermittlung			vor Ort	n
Auskunftsersuchen			Befragung	
Aufgabenbereich OS	j	Abgabe/ Verweis		
offen/ geschlossen	geschl.	Vermittlung/ Weiterleitung		
Ergebnisse	Beschwerde am selben Tag zurückgezogen, Angst vor negativen Folgen angegeben.			
Bewertung				

Fallnummer (JJ/MM/ZZ)	16/11/13	Erfassung (TT/MM/JJ)	30.11.16
Namentl./ anonym	n	Hinweisgeber_in (FI/Fw/Prof/and)	Prof
Kategorisierung			
	<input type="radio"/> Gewalt	induktiv 1	
	<input type="radio"/> sex. Übergriff	induktiv 2	
	<input type="radio"/> Diskriminierung	induktiv 3	Person mit schwerer körperlicher Erkrankung (bes. Bedürfnisse Schutzbedürftiger)
	<input checked="" type="checkbox"/> Verstoß gg. Menschenwürde	induktiv 4	
Vorermittlung		vor Ort	n
Auskunftsersuchen	Gesundheitsamt, AfW	Befragung	
Aufgabenbereich OS	j	Abgabe/ Verweis	
offen/ geschlossen	offen	Vermittlung/ Weiterleitung	
Ergebnisse	Stellungnahme Gesundheitsamt an AfW erfolgt. Antwort AfW ausstehend.		
Bewertung			

Fallnummer (JJ/MM/ZZ)	16/12/01		Erfassung (TT/MM/JJ)	06.12.16
Namentl./ anonym	n		Hinweisgeber_in (FI/Fw/Prof/and)	FI, Prof
Kategorisierung				
	○ Gewalt		induktiv 1	drohende Obdachlosigkeit
	○ sex. Übergriff		induktiv 2	verweigerte Unterbringung
	○ Diskriminierung		induktiv 3	
	X Verstoß gg. Menschenwürde		induktiv 4	
Vorermittlung			vor Ort	
Auskunftsersuchen	AfW		Befragung	
Aufgabenbereich OS	j	Abgabe/ Verweis		
offen/ geschlossen	offen	Vermittlung/ Weiterleitung	Flüchtlingsberatung	
Ergebnisse	Nach Entlassung aus Jugendhilfeeinrichtung wird 18-Jähriger nicht durch den Tagesdienst des Amtes für Wohnungswesen untergebracht. Betroffener stellt Eilantrag auf Unterbringung beim Verwaltungsgericht Köln. Daraufhin erhält er Zusage für Notunterbringung ab Folgetag.			
Bewertung	<p>Die Menschenwürde gebietet die Vermeidung von Obdachlosigkeit.</p> <p>Es darf nicht vom Gang zum Verwaltungsgericht abhängig sein, dass eine menschenwürdige Notunterkunft angeboten wird.</p> <p>Durch Abstimmung des Amtes für Wohnungswesen und des Amtes für Kinder, Jugend und Familie wäre bzgl. der aus der Jugendhilfe Entlassenen Vorsorge zu treffen.</p>			

Fallnummer (JJ/MM/ZZ)	16/12/02	Erfassung (TT/MM/JJ)	06.12.16
Namentl./ anonym	n	Hinweisgeber_in (FI/Fw/Prof/and)	FI
Kategorisierung			
	<input type="radio"/> Gewalt	induktiv 1	Gesundheit
	<input type="radio"/> sex. Übergriff	induktiv 2	TH/NA
	<input type="radio"/> Diskriminierung	induktiv 3	Minderjährige (bes. Bedürfnisse Schutzbedürftiger)
	<input checked="" type="checkbox"/> Verstoß gg. Menschenwürde	induktiv 4	
Vorermittlung	j	vor Ort	j
Auskunftsersuchen	AfW	Befragung	Betroffene
Aufgabenbereich OS		Abgabe/ Verweis	
offen/ geschlossen	offen	Vermittlung/ Weiterleitung	
Ergebnisse			
Bewertung			



Fallnummer (JJ/MM/ZZ)	16/12/03	Erfassung (TT/MM/JJ)	06.12.16
Namentl./ anonym	n	Hinweisgeber_in (FI/Fw/Prof/and)	FI
Kategorisierung			
	<input type="radio"/> Gewalt	induktiv 1	Gesundheit
	<input type="radio"/> sex. Übergriff	induktiv 2	TH/NA
	<input type="radio"/> Diskriminierung	induktiv 3	Minderjährige (bes. Bedürfnisse Schutzbedürftiger)
	<input checked="" type="checkbox"/> Verstoß gg. Menschenwürde	induktiv 4	
Vorermittlung	j	vor Ort	j
Auskunftsersuchen	AfW	Befragung	Betroffene
Aufgabenbereich OS		Abgabe/ Verweis	
offen/ geschlossen	offen	Vermittlung/ Weiterleitung	
Ergebnisse			
Bewertung			

Fallnummer (JJ/MM/ZZ)	16/12/04		Erfassung (TT/MM/JJ)	06.12.16
Namentl./ anonym	n		Hinweisgeber_in (FI/Fw/Prof/and)	FI
Kategorisierung				
	<input type="radio"/> Gewalt		induktiv 1	Gesundheit
	<input type="radio"/> sex. Übergriff		induktiv 2	TH/NA
	<input type="radio"/> Diskriminierung		induktiv 3	Minderjährige (bes. Bedürfnisse Schutzbedürftiger)
	<input checked="" type="checkbox"/> Verstoß gg. Menschenwürde		induktiv 4	
Vorermittlung	j		vor Ort	J
Auskunftsersuchen	AfW		Befragung	Betroffene
Aufgabenbereich OS		Abgabe/ Verweis		
offen/ geschlossen	offen	Vermittlung/ Weiterleitung		
Ergebnisse				
Bewertung				

Fallnummer (JJ/MM/ZZ)	16/12/05	Erfassung (TT/MM/JJ)	06.12.16
Namentl./ anonym	n	Hinweisgeber_in (FI/Fw/Prof/and)	FI
Kategorisierung			
	<input type="radio"/> Gewalt	induktiv 1	Gesundheit
	<input type="radio"/> sex. Übergriff	induktiv 2	TH/NA
	<input type="radio"/> Diskriminierung	induktiv 3	Minderjährige (bes. Bedürfnisse Schutzbedürftiger)
	<input checked="" type="checkbox"/> Verstoß gg. Menschenwürde	induktiv 4	Stillende
Vorermittlung	j	vor Ort	j
Auskunftsersuchen	AfW	Befragung	Betroffene
Aufgabenbereich OS		Abgabe/ Verweis	
offen/ geschlossen	offen	Vermittlung/ Weiterleitung	
Ergebnisse			
Bewertung			

Fallnummer (JJ/MM/ZZ)	16/12/06	Erfassung (TT/MM/JJ)	06.12.16
Namentl./ anonym	n	Hinweisgeber_in (FI/Fw/Prof/and)	FI
Kategorisierung			
	<input type="radio"/> Gewalt	induktiv 1	Gesundheit
	<input type="radio"/> sex. Übergriff	induktiv 2	TH/NA
	<input type="radio"/> Diskriminierung	induktiv 3	Schwangere (bes. Bedürfnisse Schutzbedürftiger)
	<input checked="" type="checkbox"/> Verstoß gg. Menschenwürde	induktiv 4	
Vorermittlung	j	vor Ort	j
Auskunftsersuchen	AfW	Befragung	Betroffene
Aufgabenbereich OS		Abgabe/ Verweis	
offen/ geschlossen	offen	Vermittlung/ Weiterleitung	
Ergebnisse			
Bewertung			

Fallnummer (JJ/MM/ZZ)	16/12/07	Erfassung (TT/MM/JJ)	09.12.16
Namentl./ anony- m	n	Hinweisgeber_in (FI/Fw/Prof/and)	FI
Kategorisierung			
	<input type="radio"/> Gewalt	induktiv 1	Hotel
	<input type="radio"/> sex. Übergriff	induktiv 2	Briefgeheimnis
	<input checked="" type="checkbox"/> Diskriminierung	induktiv 3	
	<input type="radio"/> Verstoß gg. Men- schenwürde	induktiv 4	
Vorermittlung	j	vor Ort	n
Auskunftsersu- chen	AfW	Befragung	Betroffene
Aufgabenbereich OS		Abgabe/ Ver- weis	
offen/ geschlos- sen	offen	Vermittlung/ Weiterleitung	
Ergebnisse			
Bewertung			