

# Mitteilung

## öffentlicher Teil

Gremium	Datum
Integrationsrat	13.04.2021
Ausschuss Soziales und Senioren	15.04.2021
Runder Tisch für Flüchtlingsfragen	28.05.2021

### Jahresbericht 2020 der Ombudsstelle für Flüchtlinge in Köln

Die Ombudsstelle für Flüchtlinge in Köln ist eine gemäß Ratsbeschluss vom 10.05.2016 und 28.06.2016 eingerichtete unabhängige Anlaufstelle für Hinweise und Beschwerden zur Unterbringung und Betreuung von Geflüchteten außerhalb der Stadtverwaltung. Das beschlossene Feinkonzept sieht regelmäßige Tätigkeitsberichte der Ombudsstelle an die Verwaltung und Politik vor. Beigefügt ist der Jahresbericht zum Stand 31.12.2020.

#### Mitteilung der Verwaltung

Die Verwaltung dankt der Ombudsstelle für die im Bericht aufgezeigten Empfehlungen und nimmt zu diesen wie folgt Stellung.

Das Jahr 2020 war in der Unterbringung und Versorgung Geflüchteter deutlich von den Herausforderungen der Covid-19-Pandemie geprägt. Dies spiegelt sich auch in den Anfragen wieder, die in 2020 über die Ombudsstelle an die Verwaltung herangetragen wurden. Im besonderen Maße kamen Fragen zur Unterbringung sowie zu Hygienemaßnahmen und Gesundheitsschutz auf. Aufgrund der sinkenden Unterbringungszahlen in Folge geschlossener Grenzen und Einreisebeschränkungen hat sich die Unterbringungssituation insgesamt aber entspannt. Vielen Familien konnte die Verlegung in eine abgeschlossene Unterkunftseinheit angeboten werden.

Die Hygienemaßnahmen in den Unterkünften wurden im Zuge der Pandemiemaßnahmen dezernatsübergreifend auf die Gegebenheiten der einzelnen Unterkünfte angepasst. Der Verwaltung ist bewusst, dass einige der Maßnahmen eine besondere Belastung für die Geflüchteten bedeuten. Das Amt für Wohnungswesen ist daher bestrebt, die Maßnahmen möglichst transparent zu gestalten und Informationen für die untergebrachten Personen zeitnah und verständlich zur Verfügung zu stellen.

Die umfangreiche Versorgung der einzelnen Standorte mit stabilem Internet war in 2020 ein weiterer Schwerpunkt der Arbeit des Amtes für Wohnungswesen. Grundsätzlich ist an allen Standorten ein Internetzugang möglich. Mit der Corona-Pandemie veränderte sich das Nutzungsverhalten allerdings dahingehend stark, da mobiles Arbeiten und Home-Schooling fester Bestandteil des Alltags vieler Untergebrachter wurde.

Entzerrung der Belegung: Eine größtmögliche Entzerrung der Belegung der Unterkünfte erfolgt laufend durch das Belegungsmanagement des Sozialen Dienstes im Rahmen der zur Verfügung stehenden Unterbringungsressourcen. So ist die Notaufnahme Herkulesstraße, welche über eine maximale Unterbringungs Kapazität von 580 Plätzen verfügt, derzeit nur mit 78 Personen (Stand 28.02.2021) belegt.

In Unterkunftseinheiten mit mehreren Betten zur Unterbringung von allein reisenden Personen wurde die Belegung auf 2 Personen pro Zimmer reduziert. Vulnerable Personengruppen oder besonders Schutzbedürftige werden ständig besonders berücksichtigt ebenso wie Risikogruppen.

Mindestfläche: Der erwähnte Beschluss des OVG Münster, der sich auf die Unterbringung von Obdachlosen und nicht von Geflüchteten bezog, betont die Würdigung des Einzelfalls, was an Mindestunterbringungsfläche pro Person angemessen ist, wobei 9 m<sup>2</sup> nur als Anhaltspunkt dient. Bei der Unterbringung von Geflüchteten bei der Stadt Köln liegt die Unterbringungsfläche meistens darüber.

Barrierefrei Unterkünfte: Im Rahmen des Neubaus von Mehrfamilienhäusern und Systembauten zur Unterbringung Geflüchteter durch die Abteilung Wohnraumversorgung des Amtes für Wohnungswesen wird auf die Barrierefreiheit möglichst vieler Unterkunftseinheiten geachtet (§ 49 Abs.1 BauO). Es werden regelmäßig entsprechend des Bedarfs rollstuhlgerechte Wohnungen gebaut.

Mit dem Rückgang der Zahl der unterzubringenden Geflüchteten insgesamt verringert sich auch die Anzahl der Geflüchteten mit körperlichen Behinderungen, die unterzubringen sind, so dass hier eine gute Bedarfsdeckung erreicht wird.

Die Berücksichtigung von besonderen Unterbringungsbedarfen aufgrund von Vulnerabilität erfolgt laufend im Rahmen des Belegungsmanagements, wobei neben dem reinen Zuschnitt der Unterkunftseinheit auch andere Aspekte wie Erreichbarkeit von Arztpraxen sowie sozialen und Bildungseinrichtungen Berücksichtigung finden.

Verlegung von psychisch beeinträchtigten Personen: Im Rahmen des Belegungsmanagements werden entsprechende Bedarfe berücksichtigt.

Ausbau der Internetanbindung: Die immer stärkere Nutzung des Internets in der Pandemie sowohl für Zwecke des Home-Schoolings, der Hausaufgabenrecherche, der Wohnungs- und Arbeitssuche, der Aus- und Fortbildung als auch im Rahmen der Freizeitgestaltung (Online-Gaming und Streamingangebote) ist dem Amt für Wohnungswesen bewusst. Alle Standorte verfügen grundsätzlich über eine Internetanbindung, womit die Möglichkeit der Teilhabe am digitalen gesellschaftlichen Leben gewährleistet ist. Standorte, an denen die Bandbreite zu einer verringerten Übertragungsrate führt, wurden identifiziert, Handlungsoptionen evaluiert und Maßnahmen, soweit wirtschaftlich vertretbar, initiiert und umgesetzt.

Das Amt für Wohnungswesen hat eine breit angelegte Bestandsaufnahme der vorhandenen Internetanbindungen an den Standorten durchgeführt und berichtet nun regelmäßig in den Berichten zur Situation Geflüchteter über die Sachstände. (siehe 29. Bericht, S. 13 f. und 30. Bericht, S.12 f.). Bei Beherbergungsbetrieben („gewerblichen Unterkünften“), in denen Geflüchtete untergebracht sind, sind ausschließlich die privaten Betreibenden für den Internetanschluss zuständig. Die Zahl der Unterbringungen in Beherbergungsbetrieben konnte bereits erheblich reduziert werden.

Gemeinschaftliche Waschmaschinen und Trocknernutzung: Bei Standorten mit Unterbringung einer größeren Anzahl von Geflüchteten bzw. ohne abgeschlossene Unterkunftseinheiten wäre die Zurverfügungstellung einer Waschmaschine und eines Trockners für jede Familie mit unverhältnismäßigen Anschaffungs- und laufenden Verbrauchskosten verbunden und auch ökologisch nicht sinnvoll. Zudem sind in den Waschräumen der Unterkünfte weder der Platz noch die technischen Voraussetzungen gegeben, um für jede Einzelperson bzw. für jeden Haushalt separate Waschmaschinen/Trockner aufzustellen. An einigen Standorten mit abgeschlossenen Wohneinheiten wurden nach Ertüchtigung der sanitären und elektrischen Voraussetzungen Waschmaschinen innerhalb der Unterkünfte aufgestellt. In weiteren Objekten mit Gemeinschaftseinrichtungen wurde die Zahl der Waschmaschinen erhöht.

Der regelmäßige Ausfall von Waschmaschinen ist auch auf die teilweise unsachgemäße Nutzung zurückzuführen. Auch in größeren privaten Mietshäusern sowie Studierendenwohnheimen und vergleichbaren Einrichtungen ist die Nutzung von Gemeinschaftswaschmaschinen durchaus üblich, so dass hier nicht von einer Ungleichbehandlung von Geflüchteten ausgegangen werden kann.

Kommunikation zu Corona-Maßnahmen: Es finden Aushänge mit Informationen in Form von Piktogrammen und Leichter Sprache zu Corona-Regelungen statt. Quarantäne-Verfügungen des Gesund-

heitsamtes werden in die häufig vertretenen Sprachen der Geflüchteten übersetzt. Es steht sowohl das Personal des zuständigen sozialen Betreuungsträgers, als auch die für die Unterkunft zuständige Fachkraft des Sozialen Dienstes zur Verfügung, um Informationen zu aktuellen Regeln in der Corona-Pandemie zu vermitteln und Fragen zu beantworten. Der Schutz der Mitarbeitenden macht zwar ein anderes Arbeiten notwendig (Einhaltung von Abstandsregeln, Verkürzung von persönlichen Kontakten, stärkere Nutzung von Telefon oder Mail), grundsätzlich ist persönlicher Kontakt jedoch immer möglich. Darüber hinaus steht in den Notaufnahmen und Quarantäneeinrichtungen auch medizinisches Personal des zuständigen Betreuungsträgers zur Verfügung. Das Sachgebiet Flüchtlingsmedizin des Gesundheitsamtes unterstützt hierbei zusätzlich insbesondere bei akut erkrankten oder unter Quarantäne stehenden Personen.

Zugang zur Unterbringung: Die Stadt Köln ist gemäß § 14 Ordnungsbehördengesetz NRW zur Unterbringung von Personen in Fällen drohender Obdachlosigkeit verpflichtet, unabhängig von deren Herkunft und ausländerrechtlichen Status. Dieser Verpflichtung kommen das Amt für Soziales, Arbeit und Senioren und das Amt für Wohnungswesen mit den ihnen zur Verfügung stehenden Unterbringungsressourcen vollständig nach. Aus diesem Grunde gibt es unter anderem die Notaufnahme in der Herkulesstraße, die 24 Stunden täglich eine jederzeitige vorübergehende Unterbringung von Geflüchteten gewährleistet. Das Amt für Soziales, Arbeit und Senioren verfügt ebenso über 24 Stunden täglich bereit stehende Kapazitäten.

Sozialarbeiterische Begleitung von Umzügen von und in Quarantänestandorte:

Diese Empfehlung beruht auf einem Einzelfall. Sowohl am Abfahrort als auch am Zielort der umziehenden Personen steht Personal eines sozialen Trägers sowie eine Fachkraft der sozialen Arbeit den Geflüchteten als Ansprechperson zur Verfügung. Aufkommende Fragen zum Umzug können so direkt beantwortet werden. Damit ist eine gute Betreuung gegeben.

Berücksichtigung der psychosozialen und materiellen Auswirkungen der pandemiebedingten Einschränkungen für Bewohnerinnen und Bewohner von Geflüchtetenunterkünften

Die Pandemie hat große psychosoziale und materielle Auswirkungen auf die Stadtgesellschaft und somit selbstredend auch auf Geflüchtete. Insbesondere Schul- und Kindergartenschließungen und die Einschränkung von begleiteten Freizeitangeboten wie Sport und Kulturangebote sind für Kinder und Jugendliche eine große Belastung. Benachteiligungen hinsichtlich zur Verfügung stehendem Wohnraum und Familieneinkommen verstärken diese noch. Auch dies gilt für alle Kölnerinnen und Kölner unabhängig von ihrem gesetzlichen Aufenthaltsstatus. Dies wird bei allen Entscheidungen durch den städtischen Krisenstab und auch in den einzelnen Ämtern natürlich berücksichtigt, soweit es das Pandemiegeschehen erlaubt.

Besteht aus Sicht des Gesundheitsamtes die Notwendigkeit alle Bewohnende eines gesamten Objektes unter Quarantäne zu stellen, erfolgt das aus Zeitgründen in einem ersten Schritt immer mit einer objektspezifischen Allgemeinverfügung für alle Bewohnenden. Sobald alle Bewohnenden namentlich erfasst und in das Kontakt- und Testnachverfolgungssystem des Gesundheitsamtes aufgenommen sind, wird für jede und jeden Bewohnenden eine individuelle personenspezifische Ordnungsverfügung erlassen und diese auf postalischem Weg zugesandt. Beide Verfügungen nennen die Adresse und den Zeitraum der Quarantäne. Diese sind als Nachweis gegenüber den Arbeitgebenden zu nutzen, dass die Person sich in Quarantäne befindet. Hier wurde das System seit Beginn der Pandemie angepasst und verbessert.

Bei Quarantänemaßnahmen wurde bisher immer sichergestellt, dass Post der unter Quarantäne stehenden Personen zum Briefkasten gebracht und versandt wurde. Die Heimleitung steht hier als Ansprechperson zur Verfügung. Die Sicherstellung des Postversands gehört wie die Versorgung mit Lebensmitteln und Hygieneartikeln zur Grundversorgung.

Gewaltschutz: In die Erstellung des Gewaltschutzkonzeptes (GSK) wurde die Ombudsstelle ebenso wie weitere Fachberatungsstellen mit ihrer besonderen Expertise einbezogen. Das Konzept wurde in seiner jetzigen Form anschließend vom Runden Tisch für Flüchtlingsfragen gebilligt. Das GSK Köln basiert auf dem LSGK NRW und somit ergibt sich daraus eine sorgende Begleitung während und nach Vorfällen von Gewalt. Die Gewaltschutzkoordinatorin wird in regelmäßigen Austausch mit allen beteiligten Akteur\*innen treten, so auch mit der Ombudsstelle. Hierbei kam es durch coronabedingte

Einschränkungen zu zeitlichen Verzögerungen. Eine Evaluierung der Umsetzung des GSK ist mittelfristig vorgesehen, sie wäre zum jetzigen Zeitpunkt verfrüht, da die Stelle zur Koordination im Herbst 2020 besetzt wurde. Ein Monitoring wird durch die Koordinatorin stattfinden, insbesondere die Dokumentation aller Fälle von Gewalt.

Bearbeitungszeit: In einzelnen Fällen ist es zu internen Kommunikationsfehlern gekommen. Das Amt für Wohnungswesen wird hier nachsteuern und zeitnahe Beantwortungen anstreben. Unabhängig von der Beschwerdebeantwortung wurden alle Beschwerden unverzüglich an die zuständigen Fachkräfte für Soziale Arbeit zur Kenntnis gegeben, die die Beschwerden bei der Betreuung berücksichtigt haben.

**Gez. Dr. Rau**