



Ombudsstelle
für Flüchtlinge in Köln

Ombudsstelle

für Flüchtlinge in Köln

Neue Maastrichter Str. 12-14

(Hinterhof), 50672 Köln

Tel. 0221/1686520-7/-8

Fax 0221/1686520-9

info@ombudsstelle.koeln

<https://ombudsstelle.koeln>

Jahresbericht 2021
der Ombudsstelle für Flüchtlinge in Köln

Stand: 31.12.2021

Inhalt

Kurzzusammenfassung	3
1. Organisatorische und personalbezogene Aspekte der Tätigkeit im Berichtszeitraum	4
2. Auswertung der Beschwerdefälle im Berichtszeitraum	5
2.1 Übersichtsdarstellung	5
2.2 Ergebnisse und Bewertungen im Berichtszeitraum	9
2.2.1 Gewalt	9
2.2.2 Diskriminierung	11
2.2.3 Sexueller Übergriff	11
2.2.4 Verletzung der Menschenwürde	11
2.2.5 Corona	12
2.2.6 Schutzbedürftige Personen	14
2.2.7 Sonstige Auffälligkeiten und Besonderheiten aus den Beschwerdeverfahren ..	14
3. Empfehlungen	17
4. Anhang: Tabellen der quantitativen Auswertung	19

Kurzzusammenfassung

Für das Jahr 2021 legt die Ombudsstelle erneut einen ausführlichen Jahresbericht vor. Aufgrund von Hinweisen und Beschwerden zur Flüchtlingsunterbringung und -betreuung in Köln wurden hier 162 Beschwerdeverfahren im Jahr 2021 bearbeitet. Die Zahl der neu aufgenommen Beschwerdefälle ging gegenüber dem Vorjahr um 16 % zurück. Den vom Rat vorgegebenen Kategorien *Gewalt, sexueller Übergriff, Diskriminierung* und *Verstoß gegen die Menschenwürde* wurden, bei möglichen Mehrfachzuordnungen, 32 % der Beschwerden zugeordnet, häufiger aber waren andere Kategorien angesprochen (83 %).

Empfohlen wird mit Blick auf die Unterbringung und Betreuung von Geflüchteten (vgl. 3),

- die Corona-Impfkampagne fortzusetzen und sich auf neue Erkrankungswellen vorzubereiten,
- wo immer möglich, vorrangig Angehörige von Risikogruppen und schutzbedürftige Personen von einer Reduzierung der Kontaktdichte (Entzerrung der Belegung, abgeschlossene Wohneinheiten) profitieren zu lassen,
- Bewohner_innen konkrete Teilhabemöglichkeiten auf Einrichtungsebene einzuräumen (Stichwort Bewohner_innenräte),
- eine überprüfbare Nachsorgeverpflichtung gegenüber Opfern von Gewalttaten einzuführen, die Kompetenzen der Gewaltschutzkoordination zu stärken, einer Neutralität gegenüber Diskriminierung sowie einer Täter-Opfer-Gleichsetzung eine Absage zu erteilen und die Umsetzung des Gewaltschutzkonzepts ggf. extern evaluieren zu lassen,
- die Vorgaben zum strukturierten Verfahren bei Kindeswohlgefährdung und ihre Einhaltung sowie eine Fortentwicklung der Kooperations- und Kinderschutzvereinbarung zu prüfen,
- den Bedarf an barrierefreien Unterkünften dringend zu decken und die Ressourcen zur Umsetzung gesundheitsamtlich bestätigter Anforderungen an die Unterbringung bereitzustellen,
- die Unterbringung in Notaufnahmeeinrichtungen auf einen möglichst kurzen Zeitraum zu befristen,
- bei nicht nur kurzfristiger Unterbringung grundsätzlich Mindestwohnflächen i.S.d. Wohnungsaufsichtsrechtlichen Anforderungen zu prüfen,
- i.S.d. digitalen Teilhabe dem weiteren Ausbau der Internetanbindung hohe Priorität beizumessen,
- die auf einer überholten Satzung basierende Hausordnung kurzfristig zu aktualisieren und
- im Bereich des Wohnungsamtes den Berechtigungsschein bzw. die rechtlichen Hinweise zur Kostenübernahme zu prüfen.

1. Organisatorische und personalbezogene Aspekte der Tätigkeit im Berichtszeitraum

Am 16.09.2021 beschloss der Rat der Stadt Köln die Weiterführung der Ombudsstelle für zwei Jahre (bis zum 31.12.2023) sowie die weitere Gewährung eines Zuschusses an den Rechtsträger Kölner Flüchtlingsrat e.V. in Höhe von jeweils 107.000 € für die Jahre 2022 und 2023 (Vorlagen-Nr. 1625/2021).

Nach 15-monatiger Tätigkeit als Ombudsfrau schied Frau Elena Spiekermann mit Ablauf des 31.07.2021 leider aus, um Aufgaben außerhalb der Ombudsstelle zu übernehmen. In Abstimmung zwischen dem Rechtsträger und der Verwaltung wurde die Teilzeitstelle der Ombudsfrau neu ausgeschrieben und konnte nach dreimonatiger Vakanz zum 01.11.2021 nachbesetzt werden. Die neue Mitarbeiterin Frau Ann-Kathrin Betz verfügt über einen Master in Interkultureller Kommunikation und Bildung und war zuvor ehrenamtlich in der Arbeit mit Geflüchteten engagiert.

Aus Gründen des Arbeitsschutzes bestanden für den Zugang zum Büro der Ombudsstelle weiterhin pandemiegemäße Beschränkungen, sodass zu Präsenzterminen (etwa zur Beschwerdeaufnahme) regelmäßig nur jeweils eine Person eingeladen wurde. Besprechungen mit Dritten fanden i.d.R. nicht als Präsenztermine statt. Die Ombudsstelle nutzte datenschutzkonforme Softwarelösungen für die Zuschaltung von Dolmetschenden, die Durchführung von Onlinebesprechungen bzw. Videogruppentelefonaten und die verschlüsselte Online-Kommunikation. Auch Gruppenbesprechungen mit dem Amt für Wohnungswesen und dem Amt für Integration und Vielfalt fanden i.d.R. als Videokonferenzen statt.

2. Auswertung der Beschwerdefälle im Berichtszeitraum

2.1 Übersichtsdarstellung

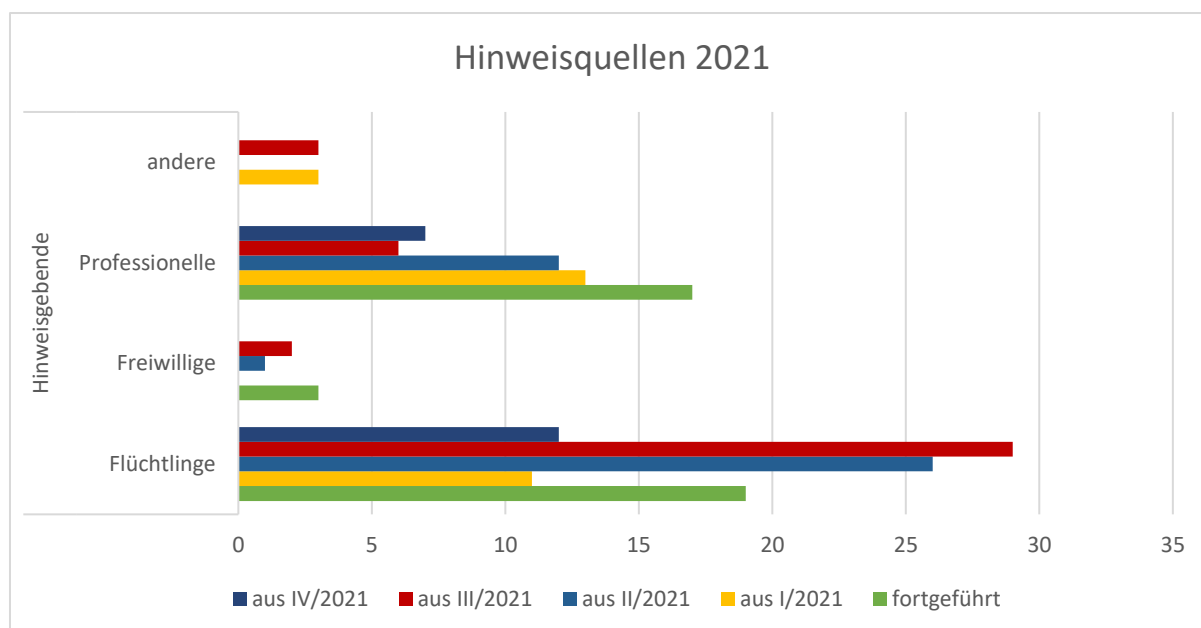
Diese Übersichtsdarstellung nimmt vorrangig Bezug auf die Tabellen *Fallstatistik 2021* sowie *Statistikvergleich 2020 und 2021* (4.1 Tabellen der quantitativen Auswertung).

Im Berichtszeitraum bearbeitete die Ombudsstelle insgesamt 162 Beschwerdeverfahren. Dies bedeutete einen leichten Rückgang des Fallaufkommens um 7 %. Die Zahl der neu aufgenommenen Beschwerdefälle sank gegenüber dem Vorjahreszeitraum um 16 %. Angesichts rückläufiger Unterbringungszahlen und dreimonatiger Stellenvakanz (vgl. 1.) im Berichtszeitraum ist dieser Rückgang als unterdurchschnittlich anzusehen. Die Gesamtzahl der im System des Amtes für Wohnungswesen untergebrachten Personen ging vom 31.12.2020 (6.176 Personen) bis zum 30.09.2021 (5.648 Personen) um 9 % zurück (Situation Geflüchteter in Köln, 34. Bericht [III. Quartal 2021] S. 2).

Im Jahresverlauf zeigt sich in der Fallstatistik ein ungleichmäßiger Hinweiszugang: Der Großteil der neuen Beschwerden (63 %) wurde im zweiten Quartal und – trotz Stellenvakanz – im dritten Quartal aufgenommen. Für den deutlichen Rückgang im vierten Quartal dürften zwei Faktoren bedeutsam sein: zum einen coronabedingte Beschränkungen und Ausfälle (auf Seiten der Hinweisgebenden und des Personals), zum anderen Kapazitätsgrenzen der Ombudsstelle (bei einer hohen Zahl bereits in Bearbeitung befindlicher Beschwerdeverfahren und der erforderlichen Aufstellung mit neuem Personal).

Aus dem Statistikvergleich 2020 und 2021 sowie aus der untenstehenden Grafik *Hinweisquellen 2021* sind auch Veränderungen der Hinweisquellen ersichtlich. So stiegen die Hinweiszahlen aus dem Bereich der Geflüchteten deutlich um fast 50 %; drei von fünf Hinweisen kam 2021 aus der Gruppe der Geflüchteten. Ebenso deutlich ging die Anzahl der Hinweise anderer Akteur_innen zurück.

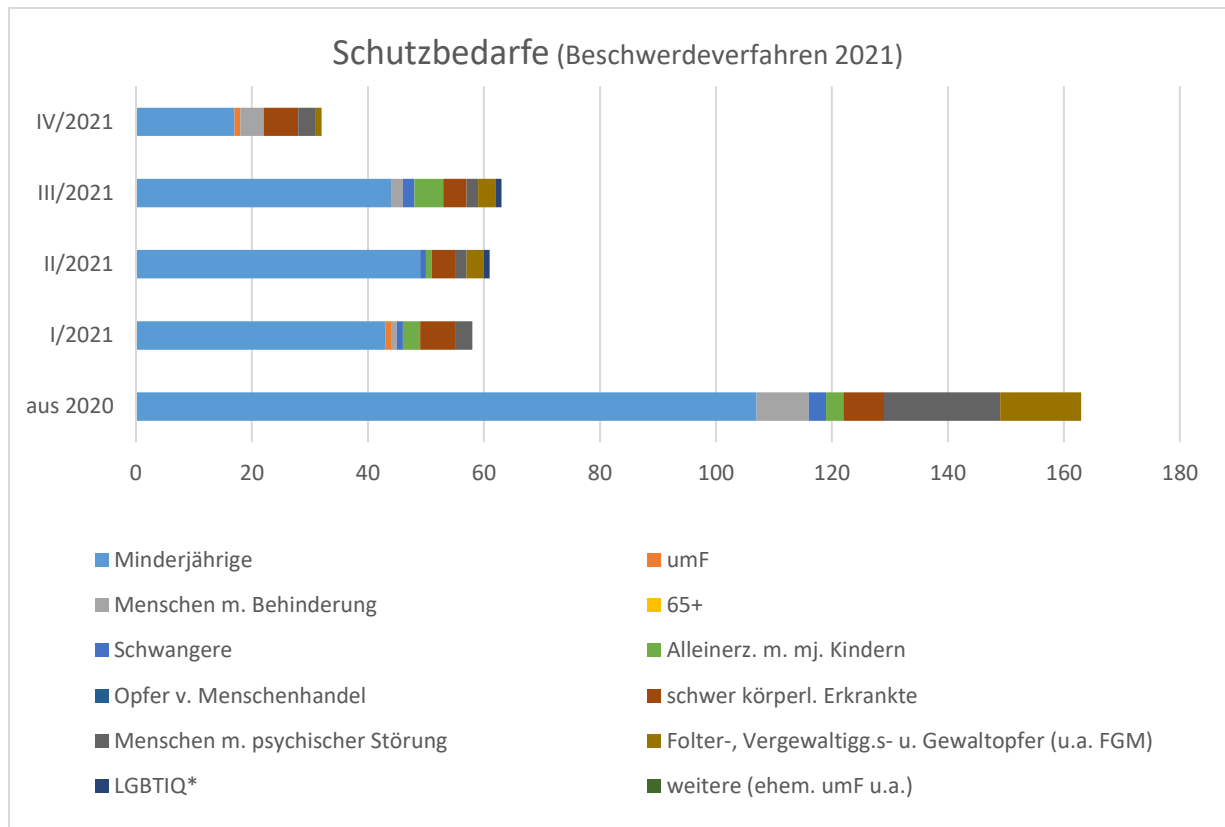
Ein Großteil der Hinweise ging in den Quartalen II und III/2021 ein, als Bewohner_innen eine Lockerung der Beschränkungen im Zusammenhang der Corona-Krise erwarteten bzw. davon profitierten. Im Quartal III/2021 nahmen zudem die Beschwerden von unerlaubt eingereisten Personen zu. Die Gruppe der beruflich im Feld Tätigen, die 2020 die Hauptquelle der Hinweise gewesen war, gab in 2021 jeden dritten Hinweis.



Die quartalsmäßige Differenzierung verdeutlicht, dass im ersten Quartal beruflich im Feld Tätige die größte Hinweisquelle darstellten und dann von Geflüchteten abgelöst wurden.

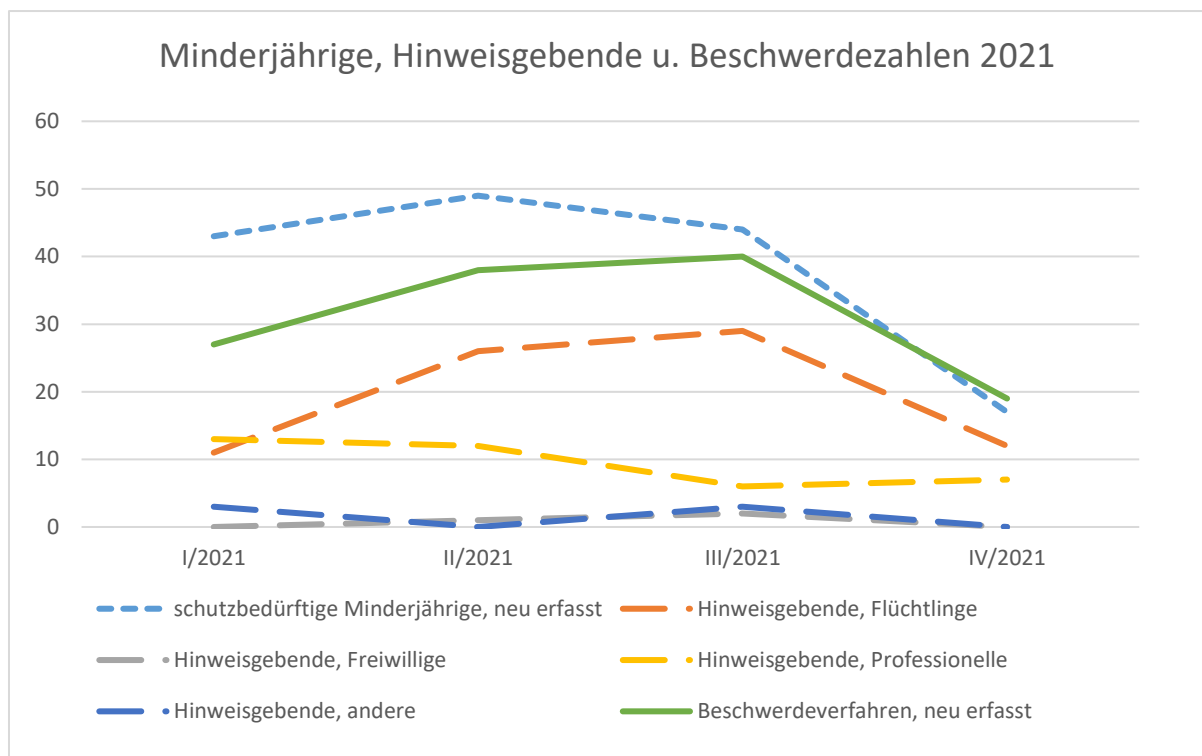
Der Anteil der Beschwerdeverfahren mit schutzbedürftigen Personen blieb im Jahresvergleich nahezu konstant (2020: 61 %, 2021: 57 %), die Zahl einzelner erfasster Schutzbedarfe stieg von 2020 auf 2021 deutlich an (von 322 auf 377).

Schutzbedarfe (Beschwerdeverfahren 2021)													
<i>Erfassung</i>	<i>Minderjährige</i>	<i>umF</i>	<i>Menschen m. Behinderung</i>	<i>65+</i>	<i>Schwangere</i>	<i>Alleinerz. m. mj. Kindern</i>	<i>Opfer v. Menschenhandel</i>	<i>schwer körperl. Erkrankte</i>	<i>Menschen m. psychischer Störung</i>	<i>Folter-, Vergewaltigungs- u. Gewaltopfer (u.a. FGM)</i>	<i>LGBTQIA+</i>	<i>weitere (ehem. umF u.a.)</i>	<i>gesamt</i>
fortgeführt	107	0	9	0	3	3	0	7	20	14	0	0	163
I/2021	43	1	1	0	1	3	0	6	3	0	0	0	58
II/2021	49	0	0	0	1	1	0	4	2	3	1	0	61
III/2021	44	0	2	0	2	5	0	4	2	3	1	0	63
IV/2021	17	1	4	0	0	0	0	6	3	1	0	0	32
Summe	260	2	16	0	7	12	0	27	30	21	2	0	377



Ein näherer Vergleich zeigt, dass mit dem Rückgang der Hinweise im vierten Quartal die Zahl neu erfasster, minderjähriger Betroffener deutlich absank. Es stieg der Anteil alleinlebender Beschwerdeführender.

Hier die Entwicklungen in einer Zusammenschau:



Von den 162 in 2021 bearbeiteten Hinweisen und Beschwerden waren ausweislich der Fallstatistik 121 (75 %) dem Aufgabenbereich der Ombudspersonen zuzuordnen. Abgeschlossen werden konnten 64 % der Verfahren im Berichtszeitraum. Befragungen führte die Ombudsstelle in fast jedem Fall durch (97 %). Der Fallanteil mit Vor-Ort-Terminen sank pandemie- und personalmangelbedingt auf 19 % der Fälle. Weiterhin war das Amt für Wohnungswesen der Hauptadressat von Auskunftersuchen der Ombudsstelle (40 %). Die Beschwerden richteten sich auf vielfältige Umstände der Unterbringung und Betreuung von Flüchtlingen in Köln. Die Ombudsstelle ordnete die Beschwerden wesentlich häufiger anderen Kategorien (83 %) zu als den vier aus den Ratsbeschlüssen abgeleiteten, deduktiven Kategorien (32 %, bei möglichen Mehrfachzuordnungen). Bezogen auf die deduktiven Kategorien wurde am häufigsten „Gewalt“ (13 %) beklagt, gefolgt von „Verstoß gegen die Menschenwürde“ (9 %) und „Diskriminierung“ (9 %). Nur zwei Beschwerden (1 %) wurden der Kategorie „sexueller Übergriff“ zugeordnet.

Entsprechend der Belegung der Unterkunftsarten¹ dominierten Hinweise mit Bezug zu Wohnheimen (65 %). Überdurchschnittlich oft bezogen sich Beschwerden allerdings auf Notunterbringungseinrichtungen (10 %). Dies erscheint angesichts der mit der Notaufnahme verbundenen Einschränkungen unmittelbar eingängig. Berücksichtigt man zudem, dass nur für ca. 80 % der Hinweise eine Angabe zur Unterbringungsart vorliegt, muss auch der Hinweisanteil zu Beherbergungsbetrieben als erhöht betrachtet werden.

Ein hoher Anteil der Beschwerdeverfahren (35 %) war zum Jahresende noch anhängig. Nahezu die Hälfte der Beschwerden wurde als zurückgezogen oder nicht zu bewerten abgeschlossen.² Der Anteil (voll oder teilweise) gerechtfertigter Beschwerden betrug 13 % (16 % im Vorjahr). Der Anteil der Beschwerdefälle, bei denen eine (volle oder teilweise) Abhilfe auf individueller Ebene festzustellen war, betrug ebenfalls 13 %. Eine (volle oder teilweise) Abhilfe im Grundsatz wurde wiederum nur für 3 % der Fälle festgestellt.

¹ Das Amt für Wohnungswesen wählt je nach Kontext unterschiedliche Bezeichnungen der Unterbringungsarten. Während der Soziale Dienst hinsichtlich der Unterbringungseinrichtungen Hotels von Wohnheimen unterscheidet und unter den Wohnheimen Notaufnahme und Sonderbelegung hervorhebt, wird an anderer Stelle explizit zwischen Notaufnahmen, Notunterkünften, mobilen Wohneinheiten (= Containern), Systembauten, Wohnungen und Wohnheimen differenziert. Aus dem 34. Bericht zur Situation Geflüchteter in Köln (S. 4) ergibt sich, dass zum 30.09.2021 aufaddiert 88 % der 5.648 vom Amt für Wohnungswesen untergebrachten Geflüchteten in wohnheimartigen Unterkünften lebten, 7 % in Notaufnahmen/Notunterkünften und 5 % in Beherbergungsbetrieben.

² Keine Bewertung erfolgt für Beschwerden, die a) zurückgezogen werden, b) nicht in den Aufgabenbereich fallen oder c) zu denen abschließend nicht genügend Informationen vorliegen.

2.2 Ergebnisse und Bewertungen im Berichtszeitraum

Es werden zunächst Erkenntnisse zu den vier aus den Ratsbeschlüssen abgeleiteten Beschwerdekategorien vorgestellt und anschließend der Stand bzgl. weiterer gravierender Probleme und Fragestellungen, die sich im Berichtszeitraum ergaben.

2.2.1 Gewalt

In 13 % der Beschwerdeverfahren wurden gewalttätige Vorfälle thematisiert. Beklagt wurden körperliche Gewalttaten und verbale Gewalt (Bedrohung, Beleidigung), meist unter Bewohner_innen, teils als häusliche Gewalt. Außerhalb des eigentlichen Aufgabenbereichs fielen Beschwerden über Gewalt im Wohnumfeld, an der Arbeitsstätte und in der Schule.

Responsivität: Die Reaktionszeiten der Verwaltung verbesserten sich in 2021 deutlich. Noch im Jahresbericht 2020 hatte die Ombudsstelle im Kontext der Beschwerdekategorie Gewalt zum wiederholten Male auf überlang ausstehende Auskünfte der Verwaltung hingewiesen. Im Frühjahr 2021 kündigte die Ombudsstelle an, unter Umständen Beschwerdeverfahren auch ohne Auskunft der Verwaltung zu beenden und eine entsprechende Bewertung vorzunehmen. Auf Wunsch der Verwaltung wurde vereinbart, dass die Ombudsstelle der Verwaltung bei überlang ausstehenden Antworten vor Verfahrensbeendigung einen entsprechenden Hinweis gibt.

Häusliche Gewalt: In einem Fall häuslicher Gewalt (21/07/08) - der (Ex-)Partner richtete tätliche Angriffe und (Todes-)Drohungen gegen die Beschwerdeführende, ihre drei Kinder (2-8 J.) und weitere Familienangehörige -, wurden, soweit bekannt, gebotene Maßnahmen fristgerecht ergriffen (polizeiliche Dokumentation, Strafantrag wegen Bedrohung u.a., Wohnungsverweisung mit Rückkehrverbot, ärztliche Dokumentation, Antrag auf einstweilige Anordnung und Gerichtsbeschluss). Die Betroffene erfuhr nach Kenntnis der Ombudsstelle umfangreiche Unterstützung.

Opferschutz: Mängel beim Opferschutz sah die Ombudsstelle hingegen im Falle eines Bewohners, dessen Beschwerde über Körperverletzungen sie als gerechtfertigt beurteilte (20/07/09). Ein vom Amt für Wohnungswesen abgemahntes provozierendes, aggressives Verhalten des Opfers wurde, nach Überzeugung der Ombudsstelle, durch die angeführten Quellen nicht belegt. Mit Blick auf den Schutzauftrag bestehen grundsätzliche Bedenken dagegen, Täter und Opfer von Gewalttaten in gleicher Weise durch Abmahnungen zu sanktionieren. Die Ombudsstelle sprach diesen Aspekt auch im Juli 2021 in einem Gespräch mit der Gewaltschutzkoordinatorin im Amt für Wohnungswesen an.

Gewalt gegenüber Minderjährigen: Die Ombudsstelle stellte in Beschwerdeverfahren erneut fest, dass Kinder in Wohneinrichtungen körperlich durch andere Kinder und Erwachsene attackiert wurden. So wurde die länger anhängige Beschwerde 20/08/04 über körperliche Attacken auf Kinder durch Angehörige einer Nachbarsfamilie als gerechtfertigt beurteilt. Abhilfe wurde insofern durch die Verlegung der anderen Partei aus der Unterbringungseinrichtung

erreicht. Darüber hinaus wurden Fälle mit Kinderschutzbezug an die Ombudsstelle herangetragen, die außerhalb des eigentlichen Aufgabenbereichs lagen. So wurde in einem Fall (21/09/06) u.a. Gewalt seitens eines Lehrers gegenüber einem Flüchtlingskind beklagt.

Religiös legitimierte Konflikte: Jesidische Bewohnerinnen einer Flüchtlingsunterkunft waren einem Hinweis zufolge wiederholt massiven, religiös aufgeladenen Beleidigungen ausgesetzt (21/09/12, 21/09/13).

Nachsorge und Gewaltprävention: Infolge des Tötungsdelikts in einem als Männerunterkunft geführten Flüchtlingswohnheim im Juni 2021 erreichten die Ombudsstelle Hinweise auf psychische Belastungen bei Bewohnern (21/06/06). Insbesondere wurde ein Zusammenhang zwischen Belegungssituation, Problemen und Ängsten der Bewohner sowie dem Tötungsdelikt hergestellt. Auf Anfrage informierte das Wohnungsamt über Unterstützungsangebote für Bewohner und Personal der Unterbringungseinrichtung nach der Gewalttat und über eine Prüfung der Gewaltpräventionsmaßnahmen der Einrichtung durch die Gewaltschutzkoordinatorin und den Betreuungsträger. Versichert wurde, dass „[d]ie Bedeutung der Präventionsarbeit ... im Zusammenhang mit diesem tragischen Verlauf noch mehr in den Focus geraten“ ist.

Bei nachfolgenden Beschwerden aus der Unterbringungseinrichtung bezog die Ombudsstelle Ergebnisse dieser Ermittlung ein und bat das Wohnungsamt um Auskunft zu der Einbeziehung (psychischer) Reaktionen und den Auswirkungen auf die Gewaltprävention. Eine beklagte Belegungsverdichtung in einer Wohneinheit nahm das Wohnungsamt in der Folge zurück (21/09/01, 21/09/02, 21/09/05).³ Grundsätzlich hielt die Verwaltung an der Option fest, bei steigendem Unterbringungsbedarf oder dringenden Verlegungen Mehrbettzimmer komplett zu belegen, und verwies bei auftretenden Konflikten auf bestehende Strukturen (Heimleitung, zuständige Fachkräfte der sozialen Arbeit der Stadt Köln bzw. - bei gewaltsamen Auseinandersetzungen – Einbeziehung der städtische Gewaltschutzkoordinatorin).

Weiter fragte die Ombudsstelle nach der Anpassung und Weiterentwicklung von Gewaltpräventionsmaßnahmen und nach der Eignung der Belegungsentzerrung als Präventionsmittel. Im Quartalsgespräch am 18.11.2021 informierte das Wohnungsamt u.a. über Pläne, am Standort Maßnahmen (Hühnerstall, Wochenendaktionen, Bewohnercafé) zur Verstärkung des Kontaktes zwischen Bewohnern und Heimleitung zu ergreifen, und ordnete die Belegungsentzerrung als Einzelfalllösung ein. Die Idee von Bewohnerräten sei immer noch in der Planungsphase, eine Umsetzung stehe aus.

Die Ombudsstelle gibt Empfehlungen zu der Evaluation der Umsetzung des Gewaltschutzkonzepts und der Stärkung der Teilhabemöglichkeiten der Bewohner_innen ab.

³ In einem anderen, zum Jahresende noch anhängigen Verfahren (21/12/03) wurden Konflikte innerhalb einer unfreiwilligen Wohngemeinschaft bei stark abweichenden Tagesrhythmen thematisiert.

2.2.2 Diskriminierung

In dem Beschwerdefall 21/01/10 kam die Ombudsstelle abschließend zu der Bewertung, dass aufgrund nicht ausreichender Beachtung spezifischer Bedürfnisse schutzbedürftiger Personen (Menschen mit Behinderung) von einer erfolgten Diskriminierung auszugehen ist und dass ebenfalls eine unzulässige Freiheitsbeschränkung der Verwaltung zuzurechnen ist. Positiv wurde vermerkt, dass im Juni 2021 offenbar eine angemessene Unterkunft zur Verfügung gestellt wurde.

Der bereits oben erwähnte Bericht über gegen jesidische Bewohnerinnen einer Flüchtlingsunterkunft gerichtete Beleidigungen war auch als Hinweis auf Diskriminierung zu erfassen (21/09/12, 21/09/13).

2.2.3 Sexueller Übergriff

Die Zahl der Hinweise und Beschwerden an die Ombudsstelle zu sexualisierter Gewalt ist weiterhin niedrig.

Bzgl. eines bereits im Jahresbericht 2020 dargestellten Falles (20/08/17; u.a. sexuell übergriffiges Verhalten eines Jugendlichen) blieben, auch nach Abschluss der Bearbeitung, Unklarheiten hinsichtlich des Vorgehens der Fachkräfte der Sozialen Arbeit des Amtes für Wohnungswesen und des Betreuungsträgers. Nicht ersichtlich wurde, dass seitens der Fachkräfte des Trägers und des Amtes für Wohnungswesen ein strukturiertes Verfahren durchgeführt wurde, das bei Hinweisen auf eine Kindeswohlgefährdung gemäß §§ 8a, 8b SGB VIII erforderlich ist. (Das Vorliegen gewichtiger Anhaltspunkte für eine Kindeswohlgefährdung hatte der Gefährdungsmeldungs-Sofort-Dienst [GSD] als gegeben angesehen.)

Die Ombudsstelle wirbt weiterhin dafür, Vorgaben bzw. Einhaltung des strukturierten Verfahrens bei Kindeswohlgefährdung im Kontext der Flüchtlingsunterbringung und -betreuung zu prüfen. Aus dem Gesetz zur Stärkung von Kindern und Jugendlichen (KJSG) dürfte sich unserer Einschätzung nach zudem ein Prüfbedarf für die Kooperations- und Kinderschutzvereinbarung ergeben, die zwischen Jugendamt, Wohnungsamt und beauftragten Betreuungsträgern vereinbart wurde.

2.2.4 Verletzung der Menschenwürde

Der Kategorie „Verletzung der Menschenwürde“ wurden etwa Beschwerden zum Recht auf Bildung und zur digitalen Teilhabe zugeordnet, da sie auf menschenrechtliche Aspekte und das Menschenwürdegebot verweisen. Gleiches gilt für Beschwerden über die Unterbringungsbedingungen schutzbedürftiger Personen. Anknüpfungspunkt war hier u.a. die Rechtsprechung im Hinblick auf eine menschenwürdige Unterkunft.

Auf die gebotene Mindestwohnfläche bezog sich die Beschwerde 21/07/19. Beklagt wurde, dass die beengte Unterbringung einer neunköpfigen Familie auf 63,70 qm Wohnfläche (7,08 qm pro Person) nicht den Mindestanforderungen an eine menschenwürdige Unterbringung genüge. Das Wohnungsamt räumte eine fehlerhafte vorgenommene Flächenberechnung ein,

da ein als Büro genutzter Raum anteilig zugerechnet worden war.⁴ Im Übrigen brachte das Wohnungsamt jedoch vor, dass eine Gesamtwohnfläche von 82,26 qm erreicht werde (9,14 qm pro Person). Zur Berücksichtigung anteiliger Gemeinschaftsflächen wurde auf Satzungen der Stadt Köln und Kommunalabgabengesetz für das Land Nordrhein-Westfalen (KAG) verwiesen. Die Ombudsstelle folgte in ihrer abschließenden Bewertung der Sichtweise des OVG NRW⁵, dass, jedenfalls bei einer nicht nur kurzfristigen Unterbringung, die wohnungsaufsichtsrechtlichen Mindestanforderungen Ausgangspunkt für die einzelfallbezogene Würdigung sein sollten, und empfahl, dass für die neunköpfige Familie eine Wohnfläche von mindestens 90 qm zur Verfügung stehen sollte.

2.2.5 Corona

Die mit der Bekämpfung der Corona-Pandemie einhergehenden Einschränkungen waren insbesondere in der ersten Jahreshälfte 2021 dominante Themen in den Beschwerdeverfahren. Thematisiert wurden etwa das Infektionsrisiko und Schutzmaßnahmen in den Unterbringungseinrichtungen, psychosoziale Folgen kollektiver Quarantäneanordnungen und Besuchsverbote sowie Benachteiligungen beim Zugang zur Schutzimpfung. In der zweiten Jahreshälfte wurden wiederholt pandemieassoziierte Zugangsprobleme zu Behörden, v.a. der Ausländerbehörde, zum Thema.

Infektionsrisiko und Schutzmaßnahmen in den Unterbringungseinrichtungen: Für Aufnahmeeinrichtungen und Gemeinschaftsunterkünfte wies eine Studie der Universität Bielefeld bereits 2020 auf ein hohes Ausbruchsrisiko hin. Dass räumliche Bedingungen und Kontaktdichte in den Einrichtungen Risikofaktoren darstellten, ließ sich auch aus Auskünften des Gesundheitsamtes Köln ableiten (20/11/21, 21/04/10). Tatsächlich kam es in Kölner Unterbringungseinrichtungen zu mehreren Ausbrüchen der Corona-Erkrankung mit offenbar teils schweren Verläufen bei Untergebrachten und Beschäftigten sowie Todesfällen.⁶ wiederholt äußerten Beschwerdeführende Sorgen bzgl. der Infektionsrisiken und beklagten aus ihrer Sicht unzureichende Schutzmaßnahmen. Im Falle einer Schwangeren mit vorbestehenden Risikofaktoren kam die Ombudsstelle zu dem Schluss, dass die Bemühungen um ihre Versorgung und Betreuung in der Notaufnahmeeinrichtung aner kennenswert, die Beschwerde jedoch als teilweise gerechtfertigt zu betrachten war (21/05/07).⁷

⁴ Die seitens der Verwaltung in Aussicht gestellte Korrektur des Einweisungsbescheides wurde im Berichtszeitraum nicht bestätigt.

⁵ Der 9. Senat des OVG NRW nahm in einer Eilentscheidung im März 2020 (Beschluss v. 06.03.2020 – 9 B 187/20) die wohnungsaufsichtsrechtlichen Anforderungen des (zu diesem Zeitpunkt noch gültigen) Wohnungsaufsichtsgesetzes (§ 9 Abs. 1 WAG NRW) mit einer Mindestgröße von 9 qm je Bewohner über 6 Jahren, als Ausgangspunkt für die einzelfallbezogene Würdigung und erklärte die Unterbringung einer fünfköpfigen Familie auf zwei Zimmern von insgesamt 30 qm zzgl. Mitbenutzung von Gemeinschaftsküche und -bad für unzureichend. Das WAG NRW wurde zum 01.07.2021 durch das Wohnraumstärkungsgesetz (WohnStG NRW) abgelöst, das für Wohnungen eine Mindestwohnfläche von 10 qm pro Person voraussetzt und bei Überlassung einzelner Wohnräume eine Mindestwohnfläche von 8 qm zzgl. Nebenräume zur Mitbenutzung.

⁶ Nach Angaben des Leiters des Wohnungsamtes in der Sitzung des Runden Tisches für Flüchtlingsfragen am 28.05.2021 verstarben im Kontext der Flüchtlingsunterbringung in Köln bis dahin sechs Personen mit COVID 19-Erkrankungen.

⁷ individuelle Abhilfe durch Aufnahme in einer Mutter-Kind-Einrichtung

Psychosoziale Folgen (kollektiver) Quarantäneanordnungen und Besuchsverbote: Psychosoziale Belastungen infolge der Pandemie und insbesondere infolge kollektiver Quarantäneanordnungen wurden häufig beklagt. Mehrere Verfahren, die aus 2020 fortgeführt oder in 2021 neu eingeleitet wurden, behandelten die Gefährdung des Arbeitsplatzes (befürchteter, drohender oder erfolgter Arbeitsplatzverlust). Das komplexe Zusammenwirken von Risikofaktoren bzw. Benachteiligungen sowie die daraus resultierenden psychosozialen Belastungen für die Untergebrachten wurden nach Auffassung der Ombudsstelle in dieser Phase behördlicherseits unterschätzt. Darauf deuteten unzureichende bzw. nicht wirksame Schutzmaßnahmen hin. Unbestritten blieb die Feststellung der Ombudsstelle, dass in dem Beschwerdeverfahren 20/11/04 die bei Arbeitsplatzproblemen während der Quarantäne vorgesehene Kontaktaufnahme der Sozialarbeit zum Arbeitgeber ausblieb und nicht die (zusätzlich zur Allgemeinverfügung) vorgesehene personalisierte Ordnungsverfügung erstellt wurde. Tatsächlich erstritt der gekündigte Beschwerdeführer sich einen Wochenlohn in einem Arbeitsgerichtsverfahren, ohne Unterstützung durch die Verwaltung zu erfahren. Die Ombudsstelle gab in diesem Kontext zu bedenken, dass nicht wirksame Schutzmaßnahmen ungerechtfertigten Benachteiligungen nicht nur nicht entgegenwirken, sondern darüber hinaus das Vertrauen in Schutzmaßnahmen generell untergraben können. Offenbar nahm die Gesundheitsverwaltung das Problem wahr, denn sie stellte um auf (zusätzliche) personalisierte Ordnungsverfügungen bei kollektiver Quarantäne.

Die in der ersten Jahreshälfte geltenden Besuchsverbote für Flüchtlingsunterkünfte waren Anlass für Beschwerden aufgrund der Untersagung privater Besuche (auch durch Angehörige) (u.a. 21/03/04) und der Einschränkung außerschulischer Bildungsangebote (20/11/07). Die vorrangige Berücksichtigung des Kindeswohl (Art. 3 UN-KRK) hätte es aus Sicht der Ombudsstelle mindestens geboten, konkret zu prüfen, ob bzw. welche Förder- bzw. Bildungsangeboten außerhalb der Wohnheime für die betroffenen Minderjährigen in dieser Phase tatsächlich zugänglich waren, statt bloß abstrakt zu verweisen.

Zugang zur Schutzimpfung: Im Zeitraum 15.12.2020 bis 07.07.2021 hatten Personen, die in „Einrichtungen zur gemeinschaftlichen Unterbringung von Asylbewerbern, vollziehbar Ausreisepflichtigen, Flüchtlingen und Spätaussiedlern“ untergebracht oder tätig waren, gem. § 3 Abs. 1 Coronavirus-Impfverordnung (CoronaImpfV) mit hoher Priorität Anspruch auf Schutzimpfung gegen das Coronavirus SARS-CoV-2. Nach Kenntnis der Ombudsstelle erhielten in Köln bereits im ersten Quartal 2021 Beschäftigte der mit der Wohnheimbetreuung beauftragten Träger und des Sozialen Dienstes des Amtes für Wohnungswesen Zugang zu Schutzimpfungen. Ein erstes, angeblich wenig vorbereitetes Impfangebot für Bewohner_innen der Notaufnahmeeinrichtung wurden Ende April 2021 gemacht. Es folgten einige weitere Angebote für einen Teil der Bewohner_innen, bevor im Sommer auf den Zugang zu Impfzentren verwiesen wurden und im Herbst die Steigerung der Impfbereitschaft zum Thema wurde. Die Ombudsstelle wies auf einen Aufklärungsbedarf unter Geflüchteten hin, kritisierte in diesem Kontext kulturalistische Deutungen und trat aktiv für die Impfung von Geflüchteten ein. Auch widersprach die Ombudsstelle der Darstellung, nur eine Minderheit der in Köln untergebrachten Geflüchteten habe mit hoher Priorität Anspruch auf eine Schutzimpfung gehabt. Weder war rechtlich eine Eingrenzung auf Einrichtungen mit bestimmten Sanitär- und Küchenanlagen abzuleiten, noch waren Ausbrüche auf einen Wohnheimtyp beschränkt. Die Abläufe wurden hier als nachrangige Beachtung der untergebrachten Flüchtlinge bewertet; insgesamt entstand der Eindruck einer Benachteiligung von Flüchtlingen.

Auch bei den Impfangeboten für beruflich im Feld Tätige wurde ein ungleicher Zugang deutlich. Während Flüchtlingsberater_innen, die bei Betreuungsträgern beschäftigt waren, aufgrund einer beruflichen Indikation frühzeitig (und mindestens teilweise im Impfzentrum) Schutzimpfungen erhielten, wurde Berater_innen anderer Träger später, teils erst im Zuge der Aufhebung der Impf-Priorisierung in NRW ab 07.06.2021, Zugang zur Impfangeboten gewährt. Letzteres traf auch auf eine Ombudsperson zu.

2.2.6 Schutzbedürftige Personen

Zahlreiche Beschwerden bezogen sich auf die Situation schutzbedürftiger Personen (i.S. der Artikel 21ff. EU-Aufnahmerichtlinie 2013/33/EU vom 26.06.2013 und der Mindeststandards für die Unterbringung und Betreuung von Flüchtlingen in Köln, S. 7, beschlossen durch den Rat der Stadt Köln am 20.12.2016). Relevant waren u.a.:

Minderjährige: Kinder und Jugendliche waren in zahlreichen Beschwerdeverfahren betroffen. Als schutzbedürftige Personen waren sie in besonderer Weise betroffen, etwa von körperlichen Angriffen (2.2.1) oder von den Auswirkungen der Besuchsverbote (2.2.5). Begründet waren etwa Beschwerden über beschränkte Teilnahmemöglichkeiten am Distanzlernen (aufgrund mindestens zeitweise unzureichenden Internetzugangs; => Recht auf Bildung, Art. 28 UN-KRK; 20/11/03, 21/04/02). Dabei ist aber auch hervorzuheben, dass die betroffenen Jugendlichen eigeninitiativ von ihrem Beschwerderecht Gebrauch machten. Auch eine nicht kindgerechte Unterbringung wurde verschiedentlich beklagt, wobei eine abschließende Bewertung öfters nicht erfolgen konnte (z.B. 21/06/01, 21/10/06). Als gerechtfertigt wurde etwa eine Beschwerde über eine beengte Unterbringung einer Familie mit Kindern bewertet (21/07/19).

Personen mit psychischen Störungen: Psychisch belastete Personen stellten die zweitgrößte Gruppe der Schutzbedürftigen dar. Auch diese Personen (und ihre Angehörigen) leiden in besonderem Maße unter dauerhaft beengten und in anderer Hinsicht ungeeigneten Unterbringungsbedingungen. Die Ombudsstelle beurteilte etwa die Beschwerde einer psychisch erkrankten Bewohnerin mit mehreren minderjährigen Kindern abschließend als teilweise gerechtfertigt. Die Unterkunft war durch die auf Dauer mangelnden Rückzugsmöglichkeiten kaum ausreichend und die Beschwerdeführende wurde seitens der Verwaltung unzureichend aufgeklärt und beraten (20/11/24). Letzteres erschien als Verstoß gegen die Beratungs- und Auskunftspflicht nach § 25 VwVfG NRW.

Menschen mit schweren körperlichen Erkrankungen oder Behinderung: Im Falle einer Familie mit Säugling und Kind mit Entwicklungsstörungen (21/01/10) kritisierte die Ombudsstelle die Bedingungen einer zwischenzeitlichen Unterbringung sowie eine unzulässige Freiheitsbeschränkung (=> 2.2.2. Diskriminierung). Zum Jahresende waren mehrere Verfahren offen bzgl. einer behindertengerechten Unterbringung (21/11/02, 21/12/08, 21/12/10).

2.2.7 Sonstige Auffälligkeiten und Besonderheiten aus den Beschwerdeverfahren

Internetzugang: In der Fläche gingen die Beschwerden über mangelnden Internetzugang (vgl. 2.2.6) zurück. Von einzelnen Standorten gab es jedoch wiederholt Beschwerden, etwa aufgrund dauerhafter Abschaltung der Festnetzverbindungen (ohne Abhilfe, z.B. 21/01/08, 21/02/04, 21/03/04, 21/09/08).

Benutzungsgebühren: In mehreren Fällen beklagten Bewohner_innen und/oder beruflich im Feld Tätige Forderungen des Wohnungsamtes bzw. der Stadtkasse bzgl. Benutzungsgebühren. In vielen Fällen musste die Ombudsstelle auf eine Klärung durch Sozialberatungsstellen oder anwaltliche Hilfe verweisen. Im Fall eines aufgenommenen Flüchtlings (Resettlement; 21/07/16) war jedoch nachzuvollziehen, dass der Berechtigungsschein (Einweisung) erst im Folgemonat (neun Tage nach Unterbringung) erstellt (mit unzutreffenden Angaben zu Unterkunft, Staatsangehörigkeit und Kostenübernahme) und die rückwirkende Unterkunfts-kostenübernahme vom Sozialleistungsträger verweigert wurde (§ 37 Abs. 2 SGB II). Die Ombudsstelle bewertete die Belehrung über Leistungsträger und Rückwirkung im Berechtigungsschein als fehlerhaft und als Verstoß gegen die Beratungs-/Aufklärungspflicht aus § 25 VwVfG NRW. Dem Betroffenen wurde individuell Abhilfe verschafft. Der spätere Hinweis der Verwaltung, dass § 1 der Erhebungssatzung i.V.m. dem Einweisungsbescheid rückwirkende Forderungen für einen Vormonat begründe, erschien nicht nachvollziehbar. Abzuwarten bleibt, ob und ggf. inwieweit eine in Aussicht gestellte Softwareänderung, die die separate Erstellung des Einweisungs- und des Benutzungsgebührenbescheids ermöglichen soll, Verbesserungen bringt.

Zuständigkeitsdifferenzierung für die Unterbringung von Geflüchteten mit Duldung: Mehrfach wurde beklagt, dass geduldete Flüchtlinge, die nach einer Abmeldung aus dem Wohnheim sich erneut beim Tagesdienst des Wohnungsamtes als obdachlos meldeten, an die Fachstelle Wohnen (der Reso-Dienste des Sozialamts) verwiesen wurden. Begründet wurde dies im Beschwerdeverfahren 21/11/03 damit, dass der Betroffene wegen fehlender Reisedokumente geduldet werde. Der Ombudsstelle lagen Hinweise vor, dass der Tagesdienst sich zunächst durchaus als zuständig für die erneute Unterbringung des Betroffenen ansah, dann jedoch auf die Fachstelle Wohnen verwies. Beide Dienststellen erläuterten die Abgrenzung im Berichtszeitraum auf Anfrage nicht.⁸ Aus Sicht der Ombudsstelle stellten sich die Fragen, welcher sachliche Grund für eine Zuständigkeitsdifferenzierung bzgl. der Wohnraumversorgung nach Duldungsgrund bestehen sollte sowie welche Dienststelle den Duldungsgrund prüfen und ggf. feststellen sollte, ob das Fehlen von Dokumenten der einzige Duldungsgrund war.

Hausordnung: Eine Beschwerde über das nächtliche Besuchsverbot (21/07/17) gab Anlass zur Prüfung. Die Hausordnung befindet sich auf dem Stand vom 01.01.2014, berücksichtigt also nicht die Errichtungssatzung vom Januar 2018. Das Wohnungsamt gab an, dass sich die Überarbeitung derzeit noch in der internen Abstimmung befinde.

Unerlaubt eingereiste Personen: Insbesondere im Juli und August 2021 ging viele Hinweise aus dieser Gruppe ein (21/07/07, 21/07/08, 21/07/09, 21/07/10, 21/07/11, 21/07/12,

⁸ Auskunftserteilung im Februar 2022

21/07/18, 21/08/01, 21/08/02, 21/08/03, 21/08/04, 21/08/07). Dabei ging es in erster Linie um das Verteilungsverfahren. Die Ombudsstelle verwies regelmäßig auf Rechtsberatung, insoweit nicht eine Diskriminierung o.ä. beklagt wurde oder ein direkter Zusammenhang zur Unterbringung ausschlaggebend war. Mit Blick auf lange Verfahrenszeiten gab die Ombudsstelle eine Empfehlung ab.

3. Empfehlungen

Fortsetzung der Corona-Impfkampagne, Vorbereitung auf neue Erkrankungswellen

Mit Blick auf die Situation in Unterbringungs- und Betreuungseinrichtungen empfiehlt die Ombudsstelle, die Anstrengungen für Impfinformation und -aufklärung unter Einbeziehung von geeigneten Multiplikator_innen fortzusetzen und niedrighschwellige Impfangebote vorzuhalten.

Mit Blick auf weitere Infektionswellen sollten vorbeugende Maßnahmen ergriffen und, wo immer möglich, vorrangig Angehörige von Risikogruppen und schutzbedürftige Personen von einer Reduzierung der Kontaktdichte (Entzerrung der Belegung, abgeschlossene Wohneinheiten) profitieren.

Gewaltschutz

Eine Reduzierung der Kontaktdichte ist, wo immer möglich, auch im Sinne der Gewaltprävention zu empfehlen. Zudem sollten den Bewohner_innen konkrete Teilhabemöglichkeiten auf Einrichtungsebene eingeräumt werden (Stichwort Bewohner_innenräte).

Eine überprüfbare Nachsorgeverpflichtung, wie sie im Landesgewaltschutzkonzept für Flüchtlingseinrichtungen des Landes NRW formuliert ist, sollte in das Gewaltschutzkonzept der Stadt Köln aufgenommen werden.

Die Kompetenzen der Gewaltschutzkoordination sollten gestärkt und es sollte dargelegt werden, wie Gewaltschutzmaßnahmen einrichtungsbezogen fortentwickelt werden. Da die vorgesehene Evaluation der Umsetzung des Gewaltschutzkonzeptes bisher aussteht, sollte eine externe Vergabe geprüft werden.

Deutlich werden sollte, dass der Schutzauftrag weder eine Neutralität der Sozialarbeit gegenüber Diskriminierung zulässt noch eine Gleichsetzung von Täter und Opfer durch die Verwaltung (etwa, indem beide Seiten sanktioniert werden).

Kinderschutz

Die Vorgaben zum strukturierten Verfahren bei Kindeswohlgefährdung und ihre Einhaltung sollten geprüft werden vor dem Hintergrund der geschilderten Unklarheiten sowie im Lichte der Änderungen durch das Kinder- und Jugendstärkungsgesetz. Empfehlenswert erscheint, eine Fortentwicklung der Kooperations- und Kinderschutzvereinbarung zu prüfen.

Umsetzung der EU-Aufnahmerichtlinie

Der Bedarf an barrierefreien Unterkünften sollte dringend gedeckt werden.

Psychotherapeutisch bzw. ärztlich festgestellte und gesundheitsamtlich bestätigte Anforderungen an die Unterbringung aus gesundheitlichen Gründen sollten ohne Verzögerung umgesetzt werden.

Auch mit Blick auf schutzbedürftige Personen sollte die Unterbringung in Notaufnahmeeinrichtungen auf einen möglichst kurzen Zeitraum befristet sein und möglichst drei Monate nicht überschreiten. Dies betrifft auch die Unterbringung während Verteilungsverfahren.

Mindestwohnflächen

Den Hinweisen des Oberverwaltungsgerichts NRW folgend sollten bei nicht nur kurzfristiger Unterbringung grundsätzlich die wohnungsaufsichtsrechtlichen Anforderungen (aktuell 10 qm je Bewohner_in ab 6 J.) Prüfungsgrundlage sein.

Digitale Teilhabe

Dem weiteren Ausbau der Internetanbindung sollte hohe Priorität beigemessen werden.

Hausordnung

Die noch auf einer überholten Satzung basierende Hausordnung für Übergangwohnheime und Notaufnahmeeinrichtungen (Stand 2015) sollte kurzfristig an die aktuellen Errichtungssatzungen (2018) angepasst werden.

Benutzungsgebühren

Angeregt wird, im Bereich des Wohnungsamtes den Berechtigungsschein bzw. die rechtlichen Hinweise zur Kostenübernahme zu prüfen, soweit erforderlich, eine Abstimmung mit Jobcenter und Kämmerei herbeizuführen und für den Bedarf einer Sozialberatung zu sensibilisieren.

4. Anhang: Tabellen der quantitativen Auswertung

Ombudsstelle: Fallstatistik 2021

		gesamt		aus 2020		aus I/2021		aus II/2021		aus III/2021		aus IV/2021	
		ab-solut	%	ab-solut	%	ab-solut	%	ab-solut	%	ab-solut	%	ab-solut	%
Fallzahlen		162	100%	38	23%	27	17%	38	23%	40	25%	19	12%
namentlich / anonym	namentlich	151	93%	38	100%	27	100%	33	87%	36	90%	17	89%
	anonym	11	7%	0	0%	0	0%	5	13%	4	10%	2	11%
Hinweisgebende ¹	Flüchtlinge	97	60%	19	50%	11	41%	26	68%	29	73%	12	63%
	Freiwillige	6	4%	3	8%	0	0%	1	3%	2	5%	0	0%
	Professionelle	55	34%	17	45%	13	48%	12	32%	6	15%	7	37%
	andere	6	4%	0	0%	3	11%	0	0%	3	8%	0	0%
Vorermittlung	ja	40	25%	11	29%	7	26%	7	18%	11	28%	4	21%
	nein	122	75%	27	71%	20	74%	31	82%	29	73%	15	79%
Aufgabenbereich	ja	121	75%	37	97%	19	70%	26	68%	22	55%	17	89%
	nein	40	25%	1	3%	8	30%	11	29%	18	45%	2	11%
vor Ort	ja	31	19%	16	42%	2	7%	3	8%	8	20%	2	11%
	nein	131	81%	22	58%	25	93%	35	92%	32	80%	17	89%
Befragung	ja	157	97%	38	100%	27	100%	34	89%	39	98%	19	100%
	nein	5	3%	0	0%	0	0%	4	11%	1	3%	0	0%
Auskunftersuchen ¹	AfW	64	40%	33	87%	9	33%	6	16%	9	23%	7	37%
	GA	3	2%	2	5%	0	0%	1	3%	0	0%	0	0%
	and. Ämter	8	5%	3	8%	1	4%	1	3%	1	3%	2	11%
	and. Akteure	21	13%	6	16%	3	11%	5	13%	7	18%	0	0%
weitere Maßnahmen	Abgabe/Verweis	60	37%	4	11%	16	59%	14	37%	22	55%	4	21%
	Vermittlung	34	21%	8	21%	4	15%	8	21%	13	33%	1	5%
Bearbeitungsstand	offen	57	35%	20	53%	13	48%	4	11%	8	20%	12	63%
	geschlossen	105	65%	18	47%	14	52%	34	89%	32	80%	7	37%
Kategorisierung ¹	Gewalt	21	13%	9	24%	0	0%	5	13%	6	15%	1	5%
	sex. Übergriff	2	1%	1	3%	0	0%	1	3%	0	0%	0	0%
	Diskriminierung	15	9%	3	8%	3	11%	4	11%	4	10%	1	5%
	MW-Verstoß	14	9%	8	21%	2	7%	1	3%	2	5%	1	5%
	andere	134	83%	29	76%	26	96%	25	66%	36	90%	18	95%
Unterbringung ¹	NA	17	10%	0	0%	4	15%	3	8%	10	25%	0	0%
	WH	105	65%	34	89%	16	59%	22	58%	17	43%	16	84%
	gewerbl. Unterkunft	8	5%	4	11%	1	4%	1	3%	2	5%	0	0%
Schutzbedürftigkeit	schutzbed. Personen	93	57%	26	68%	17	63%	19	50%	20	50%	11	58%

Rechtfertigung der Beschwerde	voll	15	9%	9	24%	0	0%	2	5%	4	10%	0	0%
	teilweise	7	4%	5	13%	0	0%	1	3%	1	3%	0	0%
	nein	4	2%	1	3%	0	0%	1	3%	2	5%	0	0%
	ungeklärt ²	57	35%	20	53%	13	48%	4	11%	8	20%	12	63%
Indiv. Abhilfe	voll	15	9%	10	26%	0	0%	2	5%	3	8%	0	0%
	teilweise	7	4%	3	8%	0	0%	2	5%	2	5%	0	0%
	nicht	4	2%	2	5%	0	0%	0	0%	2	5%	0	0%
	ungeklärt ²	57	35%	20	53%	13	48%	4	11%	8	20%	12	63%
Grds. Abhilfe	voll	3	2%	1	3%	0	0%	1	3%	1	3%	0	0%
	teilweise	2	1%	0	0%	0	0%	0	0%	2	5%	0	0%
	nicht	21	13%	14	37%	0	0%	3	8%	4	10%	0	0%
	ungeklärt ²	57	35%	20	53%	13	48%	4	11%	8	20%	12	63%
Beschwerde zurückgezogen	38	23%	3	8%	5	19%	19	50%	8	20%	3	16%	
Bewertung nicht möglich/entfällt	41	25%	0	0%	9	33%	11	29%	17	43%	4	21%	

1 Mehrfachnennungen möglich.

2 Als „ungeklärt“ werden Rechtfertigung und Abhilfe gewertet, wenn die Bewertung in unabgeschlossenen Verfahren noch aussteht oder wenn eine Klärung bis zum Abschluss des Beschwerdeverfahrens nicht zu erreichen war.

Ombudsstelle: statistischer Vergleich 2020 und 2021		2020		2021		Differenz	
		absolut	prozentual	absolut	prozentual	absolut	prozentual
Fallzahlen		174	100%	162	100%	-12	-7%
namentlich / anonym	namentlich	163	94%	151	93%	-12	-7%
	anonym	11	6%	11	7%	0	0%
Hinweisgebende	Flüchtlinge	65	37%	97	60%	32	49%
	Freiwillige	14	8%	6	4%	-8	-57%
	Professionelle	74	43%	55	34%	-19	-26%
	andere	24	14%	6	4%	-18	-75%
Vorermittlung	ja	73	42%	40	25%	-33	-45%
	nein	101	58%	122	75%	21	21%
Aufgabenbereich	ja	134	77%	121	75%	-13	-10%
	nein	39	22%	40	25%	1	3%
vor Ort	ja	53	30%	31	19%	-22	-42%
	nein	121	70%	131	81%	10	8%
Befragung	ja	151	87%	157	97%	6	4%
	nein	23	13%	5	3%	-18	-78%
Auskunftersuchen	AfW	73	42%	64	40%	-9	-12%
	GA	3	2%	3	2%	0	0%
	and. Ämter	6	3%	8	5%	2	33%
	and. Akteure	26	15%	21	13%	-5	-19%
Abgabe/Verweis		53	30%	60	37%	7	13%
Vermittlung		15	9%	34	21%	19	127%
Bearbeitungsstand	offen	38	22%	57	35%	19	50%
	geschlossen	136	78%	105	65%	-31	-23%
Kategorisierung der Beschwerde	Gewalt	19	11%	21	13%	2	11%
	sex. Übergriff	5	3%	2	1%	-3	-60%
	Diskriminierung	10	6%	15	9%	5	50%
	MW-Verstoß	27	16%	14	9%	-13	-48%
	andere	143	82%	134	83%	-9	-6%
Unterbringung	NA	10	6%	17	10%	7	70%
	WH	112	64%	105	65%	-7	-6%
	gewerbl. Unterkunft	20	11%	8	5%	-12	-60%
Schutzbedürftigkeit		107	61%	93	57%	-14	-13%
Rechtfertigung der Be- schwerde	voll	18	10%	15	9%	-3	-17%
	teilweise	11	6%	7	4%	-4	-36%
	nein	2	1%	4	2%	2	100%
	ungeklärt	42	24%	57	35%	15	36%
Indiv. Abhilfe	voll	24	14%	15	9%	-9	-38%
	teilweise	4	2%	7	4%	3	75%
	nicht	4	2%	4	2%	0	0%
	ungeklärt	40	23%	57	35%	17	43%
Grds. Abhilfe	voll	3	2%	3	2%	0	0%
	teilweise	2	1%	2	1%	0	0%
	nicht	28	16%	21	13%	-7	-25%
	ungeklärt	40	23%	57	35%	17	43%
Beschwerde zurückgezogen		59	34%	38	23%	-21	-36%
Bewertung nicht möglich/entfällt		42	24%	41	25%	-1	-2%

