

## Kurzbericht I/2022 (Stand: 31.03.2022)

### 1. Zahlenmäßige Entwicklung

Ausweislich der vorläufigen Fallstatistik für das 1. Quartal 2022 (vgl. 5.) bearbeitete die Ombudsstelle 56 Beschwerdeverfahren. Die Zahl der neu aufgenommenen Beschwerden konnte gegenüber dem 4. Quartal 2021 mehr als verdoppelt werden und lag bei 44. Der Anteil der Hinweise von Flüchtlingen lag im 1. Quartal bei 66 %.

Seit dem Beginn des großangelegten Überfalls russischer Streitkräfte auf die Ukraine am 24.02.2022 erreichten zahlreiche Anfragen zur Aufnahme von Flüchtlingen aus der Ukraine die Ombudsstelle. Mehr als die Hälfte der ab diesem Zeitpunkt eingeleiteten Beschwerdeverfahren hatte diesen Bezug. Die Ombudsstelle führte in diesem Kontext drei Strukturermittlungen durch, holte Erkundigungen bei verschiedenen Behörden und weiteren Akteur\_innen ein und suchte verschiedene Einrichtungen<sup>1</sup> (teils mehrfach) auf (vgl. 3.1).

### 2. Organisatorische und personelle Entwicklungen

Im ersten Quartal 2022 wurde die Erfassung der Beschwerdefälle vollständig auf die Datenbank umgestellt, die der Rechtsträger für die Ombudsstelle entwickeln ließ. Die Auswertung erfolgte erstmals datenbankgestützt.

### 3. Wichtige Fallkonstellationen im Berichtszeitraum

#### 3.1 Ukraine-Flüchtlinge

Die Aufnahme von Flüchtlingen aus der Ukraine betreffend erreichten die Ombudsstelle insbesondere in den ersten Kriegswochen zahlreiche Anfragen bzw. Hinweise (22/02/11-15, 22/03/03-06, 22/03/09, 22/03/15-16).

Überwiegend handelte es sich um Informations- und Beratungswünsche zur Unterbringung und Versorgung und zum Aufenthalt, die meist an Flüchtlingsberatungsstellen, teils auch an staatliche Stellen verwiesen und weitergeleitet wurden.

In der Anfangsphase wurde z.T. das Fehlen von Hilfeangeboten der Kommunen, v.a. bzgl. der Unterbringung, beklagt.<sup>2</sup> Insofern wurde ab dem 07.03.2022 mit der Übernahme der

---

<sup>1</sup> Drehscheibe/Ankunftszentrum, Notaufnahmeeinrichtung Messehalle 3 und Hallenunterkünfte

<sup>2</sup> Angeblich verwies eine Nachbarkommune Unterstützer neu angekommener Flüchtlinge nach Köln (22/02/13).

Drehscheibe (später bezeichnet als Ankunftszentrum bzw. Welcome Center) am Breslauer Platz durch die Stadt Köln eine Verbesserung eingeleitet.

Aufgrund einiger Hinweise auf Probleme in Hallenunterkünften wurden Strukturermittlungen durchgeführt (22/03/15-16).

Auch die Identifizierung und Inobhutnahme von aus der Ukraine unbegleitet einreisenden Minderjährigen war Gegenstand eines Beschwerdeverfahrens (22/03/09; vgl. 3.3.1).

Bezogen auf die private Aufnahme von Ukraine-Flüchtlingen gingen Hinweise auf Überlastungssituationen ein, z.B. in einer überfüllten Wohnung (22/02/13). Angesichts des offenbar hohen Anteils privat untergekommenen Geflüchteter aus der Ukraine, inzwischen verstärkt diskutierter Risiken und Belastungen bei privaten Unterkunftsangeboten und Kritik in Bezug auf Vermittlungsbörsen ist zu erwarten, dass weiterhin gravierende Probleme bei der privaten Aufnahme bzw. dem privaten Wohnen auftreten können.

Mit Blick auf die private Wohnraumvermittlung beschloss der Rat der Stadt Köln in seiner Sitzung am 17.03.2022, die Verwaltung zu beauftragen, dem Integrationsrat und dem Ausschuss für Soziales, Seniorinnen und Senioren darzulegen, wie vorhandene Strukturen, wie u.a. die Ombudsstelle, für geflüchtete Menschen genutzt und ausgebaut werden können, um etwaigen Missbrauch zu vermeiden (Aufnahme und Versorgung geflüchteter Menschen aus der Ukraine, AN/0632/2022, Punkt 5). Bei einer entsprechenden Erweiterung ihres Mandats wäre die Ombudsstelle sicher in der Lage, auch in diesem Bereich Beschwerden nachzugehen und frühzeitig auf Missstände hinzuweisen.

### 3.2 Gewalt

Im Kontext Gewaltprävention bestätigte die Verwaltung in Teilen eine Konfliktproblematik innerhalb unfreiwilliger Wohngemeinschaften bei stark abweichenden Tagesrhythmen und sorgte im Beschwerdefall 21/12/03 für Abhilfe.

Massive Körperverletzungen wurden der Ombudsstelle in zwei Fällen angezeigt. Im ersten Fall hatte ein mutmaßlich psychisch gestörter Flüchtling seine Beschwerde über Gewalt und sexuelle Belästigung (22/02/09) bereits zurückgezogen, als er auf eine Körperverletzung hinwies. Die Ombudsstelle wandte sich in diesem Fall an der Sozialpsychiatrischen Dienst des Gesundheitsamtes Köln und nachfolgend an die Feuerwehr Köln, da schwere Verletzungen und eine Gefährdungslage zu befürchten waren.<sup>3</sup> Kopfverletzungen erlitt auch der Beschwerdeführende in einem zweiten Fall. Er gab an, von Mitarbeitern des im Gebäude des Ausländeramtes eingesetzten Wachdienstes angegriffen worden zu sein. Das Beschwerdeverfahren (22/03/11) war zum Quartalsende anhängig.

Zu einem Vorwurf, dass einem verletzten Geflüchteten aus Libyen, der angab, überfallen und mit einer Glasflasche verletzt worden zu sein, am Ankunftszentrum Breslauer Platz medizinische und weitere Hilfe (zunächst) versagt worden sei, leitete die Ombudsstelle eine Vorermittlung (22/03/13) ein.<sup>4</sup> Es gelang jedoch nicht, Kontakt zu den Personen aufzunehmen, die den Vorwurf erhoben hatten.

---

<sup>3</sup> Wie sich ergab, befand der Betroffene sich zu dieser Zeit offenbar bereits in stationärer Behandlung aufgrund von Kopfverletzungen. Der Betroffene benannte gegenüber der Ombudsstelle die mutmaßlichen Täter nicht; seine Äußerung zu angeblichen Hintergründen der Tat bewertete die Ombudsstelle als antisemitisch (israelbezogener Antisemitismus).

<sup>4</sup> Einem Pressebericht zufolge (<https://www.ksta.de/koeln/verletzten-nicht-versorgt-ehrenamtler-fassungslos-ueber-vorfall-am-breslauer-platz-39561690>) erhoben am Ankunftszentrum tätige Ehrenamtliche den Vorwurf, dass im o.g. Fall erst durch ihre Intervention ein Sanitäter hinzugezogen und nach einer Behandlung im Krankenhaus ein Platz in einer Notunterkunft gefunden worden sei. Die Stadt Köln stellte demnach den Vorfall gänzlich anders dar, dass nämlich die Feuerwehr den Sanitätsdienst hinzugezogen, es sich jedoch nicht um eine akute Verletzung gehandelt habe und sodann ein Krankentransport veranlasst worden sei.

### 3.3 Schutzbedürftige Personen<sup>5</sup>

#### 3.3.1 Unbegleitete Minderjährige

In drei Fällen wurden Ermittlungen mit Bezug zur Situation unbegleiteter minderjähriger Flüchtlinge (umF) aufgenommen: erstens zum Übergang aus der Jugendhilfe in ein selbstständiges Leben (22/02/08; Beschwerde eines Careleavers über Unterbringung in einer Notunterkunft; zurückgezogen nach erfolgreicher individueller Wohnungssuche), zweitens zur Unterbringung ortsfremder umF (22/02/17; Beschwerde nicht gerechtfertigt bei Abhilfeangebot) und drittens zur Identifizierung und Inobhutnahme von unbegleiteten einreisenden Minderjährigen im Zuge der Ukraine-Hilfe (22/03/09; Lücken bei der Identifizierung und Inobhutnahme von umF am Ankunftszentrum, teilweise Abhilfe im Grundgesetz).

Vor dem Hintergrund problematischer Erfahrungen aus dem Jahr 2015 (Hinweise, dass ankommende umF teilweise nicht dem Jugendamt gemeldet, sondern von privaten Dritten mitgenommen wurden) und einem Hinweis auf aktuelle Probleme bei der Identifizierung und Inobhutnahme eines umF am Ankunftszentrum Breslauer Platz richtete die Ombudsstelle mehrfach Fragen an das Jugendamt Köln. Zudem wurde in einer Zentralen Unterbringungseinrichtung des Landes NRW (ZUE), in die die Stadt Köln neu ankommende Ukraine-Flüchtlinge weiterleitete, das Beschwerdemanagement um Auskünfte ersucht. Am 22.03.2022 teilte das Jugendamt Köln mit, dass Rufnummern des Bereitschaftsdienstes im Ankunftszentrum vorlagen und die Erarbeitung eines Ablaufschemas (Beschreibung des Vorgehens im Rahmen der Inobhutnahme für die Helfer\_innen) sowie eines Anschreibens in ukrainischer Sprache für unbegleitete Minderjährige vorbereitet wurde. Nicht bestritten wurden Ablaufschwierigkeiten bei der Inobhutnahme eines unbegleiteten Minderjährigen am Ankunftszentrum, auf die die Ombudsstelle einen Hinweis erhalten hatte. Offen blieb, ob weitere Meldungen zu unbegleiteten Minderjährigen erfolgten. Nicht abschließend geklärt werden konnte, ob ein unbegleiteter Jugendlicher aus Köln in eine ZUE transferiert wurde. Ende März wurde nach Feststellung der Ombudsstelle dann auf der städtischen Website „Informationen für geflüchtete Menschen aus der Ukraine“ (<https://www.stadt-koeln.de/artikel/71805/index.html>) über das Inobhutnahmeverfahren informiert.

Die Ombudsstelle begrüßt die erfolgte Klärung in Bezug auf die Situation am Ankunftszentrum und die angekündigten Maßnahmen zur Verbesserung der Identifizierung von umF. Wichtig erscheint, ihre Identifizierung durchgehend zu sicherzustellen und auch Zugang zu adäquater Rechtsberatung zu gewähren.<sup>6</sup>

#### 3.3.2 Menschen mit Behinderung

Aus dem Vorjahr fortgeführte Ermittlungen zur Unterbringung von geflüchteten Menschen mit Behinderung endeten in einem Fall mit der Bewertung, dass die Beschwerde über nicht behindertengerechte Wohnbedingungen nicht gerechtfertigt erschien, zumal die angebotene Abhilfe (barrierefreie Wohnung) vom Beschwerdeführenden abgelehnt wurde

---

<sup>5</sup> Die EU-Aufnahmerichtlinie zählt u.a. Minderjährige, unbegleitete Minderjährige, Behinderte, ältere Menschen, Schwangere, Alleinerziehende mit minderjährigen Kindern, Opfer des Menschenhandels, Personen mit schweren körperlichen Erkrankungen, Personen mit psychischen Störungen und Personen, die Folter, Vergewaltigung oder sonstige schwere Formen psychischer, physischer oder sexueller Gewalt erlitten haben, wie z. B. Opfer der Verstümmelung weiblicher Genitalien zu den schutzbedürftigen Personen.

<sup>6</sup> In Artikel 12 der Kinderrechtskonvention ist die Berücksichtigung des Kindeswillens verankert, die insbesondere das Recht auf rechtliches Gehör umfasst. Dabei geht es um eine Verfahrensgarantie (vgl. etwa CRC/C/GC/20, S.7f.; online unter <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UN-DOC/GEN/G16/404/44/PDF/G1640444.pdf> [29.04.2022]).

(21/11/02). In einem zweiten Fall (21/12/08; Beschwerde über fehlenden Platz für Pflegebett) waren die Ermittlungen zum Quartalsende noch nicht abgeschlossen. Die dritte Beschwerde (21/12/10; nicht ermöglichtes Zusammenleben mit Pflegeperson) wurde zurückgezogen.

Eine neue, auch unter 3.3.3 erwähnte Beschwerde (22/01/19) richtete sich u.a. auf eine angeblich mangelnde Unterstützung des Zugangs eines behinderten Kindes zu Gesundheitsleistungen.

### **3.3.3 Personen mit psychischen Störungen**

Nach einem Suizidversuch eines Familienmitglieds beschwerte sich eine Familie, die nach unerlaubter Einreise (Meldung im September 2021) noch auf die Zuweisung wartete und in der Notaufnahmeeinrichtung Herkulesstr. untergebracht war (22/01/09), bzgl. der Unterbringungsbedingungen und der Unterstützung durch die Sozialdienste (vgl. 3.3.2). Das Beschwerdeverfahren war zum Quartalsende noch anhängig. Jedoch spricht die Ombudsstelle bereits jetzt Empfehlungen aus.

Ermittlungen zur Unterbringung und Betreuung einer dementen Person (22/01/08) waren zum Quartalsende noch anhängig. Die Unterbringung, Betreuung und Pflege schien im Kontext der Flüchtlingsunterbringung ausgesprochen problematisch. Eine passende Einrichtung wurde bis zur Einrichtung einer gesetzlichen Betreuung nicht gefunden.

Noch nicht abgeschlossen wurden die aus 2021 fortgeführten Ermittlungen aufgrund einer Beschwerde einer Person mit psychischen Störungen (21/12/01; fehlender Rückzugsraum).

### **3.3.4 Personen mit schwerer körperlicher Erkrankung**

Als teilweise gerechtfertigt bewertet wurde eine Beschwerde (21/10/06) über die Unterbringung schwer erkrankter Personen, nachdem die medizinische Notwendigkeit einer rauchfreien und allergenarmen Umgebung (bei bronchialer Hyperreagibilität und allgemeiner Atopie) durch das Gesundheitsamt bestätigt wurde und eine Abhilfe durch Verlegung der Familie in eine abgeschlossene Wohneinheit erfolgte.

## **3.4 Weitere Punkte**

Sachliche Zuständigkeit für Unterbringung Geduldeter: Nach Ansicht der Ombudsstelle dürfte die Regelung, dass die sachliche Zuständigkeit für "wegen fehlender Reisedokumente" geduldete Personen bei (erneutem Unterbringungsbedarf) vom Amt für Wohnungswesen auf die Fachstelle Wohnen übergeht, mangels schriftlich fixierter Kriterien und mangels Anwendungsdokumentation kaum überprüfbar sein (21/11/03). Schon um den Eindruck einer beliebigen Anwendung zu vermeiden, dürfte eine Nachbesserung angeraten sein.

Schädlingsbefall: Mehrfach wurde ein Schädlingsbefall (Schaben) in einem häufig betroffenen Wohnheim beklagt (22/02/05, 22/03/02, 22/03/07). In einem Fall wurden damit zusammenhängende gesundheitliche Probleme angegeben.

Aufenthaltsrecht: Hinweise zu aufenthaltsrechtlichen Problemen aufgrund ausbleibender oder verzögerter Bearbeitung von Anträgen und Vorgängen durch das Ausländeramt waren häufig. Wegen eines erforderlichen Bedarfs an Rechtsberatung (Einzelfallprüfung) musste in diesen Fällen meistens ein Verweis an Beratungsstellen erfolgen (22/01/02, 22/01/03, 22/01/04, 22/01/07, 22/01/10, 22/02/04).<sup>7</sup> Als gerechtfertigt beurteilte die Ombudsstelle eine Beschwerde über die verspätete Ausstellung von Fiktionsbescheinigungen (22/01/06).<sup>8</sup>

Gravierende technische Probleme: Während Beschwerden über technische Probleme regelmäßig verwiesen werden, erfolgte auch im 1. Quartal 2022 in bestimmten Konstellationen eine Bearbeitung, z.B. bei der beklagten wiederholten Beschädigung von Briefkästen (21/12/06) mit der Folge einer Beeinträchtigung der postalischen Erreichbarkeit. Mit Bezug auf ausstehende Auskünfte (21/12/04, 22/02/06) regt die Ombudsstelle eine Verbesserung der Responsivität an.

Pandemiedynamik: Im Blick auf die unzureichende Impfquote und den zu befürchtenden erneuten Anstieg der Infektionszahlen erscheint es notwendig, weitere Anstrengungen zu unternehmen.

---

<sup>7</sup> Ebenfalls an anwaltliche oder anderweitige Rechtsberatung verwiesen wurde eine Beschwerde (22/03/12) eines Flüchtlings über die Einbehaltung von Datenträgern seitens der Ausländerbehörde.

<sup>8</sup> Mangels überprüfbarer Angaben nicht zu bewerten war ein Hinweis auf eine mangelnde telefonische Erreichbarkeit des Ausländeramtes, der von einem städtischen Mitarbeiter stammte. Er gab an, über den internen Telefonanschluss problemlos das Ausländeramt zu erreichen, mit einer externen Nummer jedoch nicht durchgestellt zu werden (22/03/01).

## 4. Empfehlungen

Die Ombudsstelle empfiehlt, dass die Verwaltung weiterhin initiativ wird, um

- ausreichende kommunale Unterbringungskapazitäten aufzubauen, auch für zunächst privat aufgenommene Flüchtlinge,
- Aufnahmestrukturen so auszurichten und die beteiligten Akteure so zu sensibilisieren, dass die Identifikation und Inobhutnahme unbegleiteter Minderjährige sowie das rechtliche Gehör – auch durch Zugang zu Rechtsberatung – garantiert wird,
- die Unterbringung in Notaufnahmeeinrichtungen auf maximal drei Monate zu begrenzen,
- in Notaufnahmesituationen eine klare Abgrenzung vorzunehmen zwischen sozialbetreuerischen Tätigkeiten und ärztlichen, rechtsberatenden, hoheitlichen oder anderweitig zu definierenden Aufgaben,
- in Notaufnahmesituationen die Gewährung der Krankenhilfe jederzeit sicherzustellen,
- den Zugang zu geeigneten Pflegeplätzen für Flüchtlinge zu erleichtern,
- die sachliche Zuständigkeit für die Unterbringung Geduldeter schriftlich zu fixieren und die Anwendung der Regelung zu dokumentieren,
- die Responsivität bei Beschwerden weiter zu verbessern,
- eine Wiederaufnahme der Coronaschutz-Impfkampagne vorzubereiten und
- zu klären, ob eine Erweiterung des Mandats der Ombudsstelle für Beschwerdeverfahren im Kontext der privaten Wohnraumvermittlung für Ukraine-Flüchtlinge erfolgen soll.

## 5. Statistik

<b>Ombudsstelle: Vorläufige Fallstatistik für das 1. Quartal 2022 (Stand: 29.04.2022)</b>							
Angaben vorbehaltlich Datenbereinigung (Jahresabschluss 2022)		gesamt		fortgeführt		neu in 1 / 2022	
		abso- lut	%	abso- lut	%	abso- lut	%
Fallzahlen		56	100	12	100	44	100
namentlich / anonym	namentlich	33	59	11	92	22	50
	anonym	23	41	1	8	22	50
Hinweisgebende (Mehrfachnennung möglich)	Flüchtlinge	28	61	5	45	23	66
	Freiwillige	0	0	0	0	0	0
	Professionelle	14	30	6	55	8	23
	andere	4	9	0	0	4	11
Vorermittlung	ja	14	25	3	25	11	25
	nein	42	75	9	75	33	75
Aufgabenbereich	ja	34	61	11	92	23	52
	nein	22	39	1	8	21	48
vor Ort	ja	4	7	1	8	3	7
	nein	52	93	11	92	41	93
Befragung	ja	47	84	12	100	35	80
	nein	9	16	0	0	9	20
Auskunftsersuchen (Mehrfachnennung möglich)	AfW	22	56	13	87	9	38
	GA	0	0	0	0	0	0
	and. Ämter	5	13	1	7	4	17
	and. Akteure	12	31	1	7	11	46
weitere Maßnahmen (Mehrfachnennung möglich)	Abgabe/Verweis	30	88	2	100	28	88
	Vermittlung	4	12	0	0	4	13
Bearbeitungsstand	offen	13	23	4	33	9	20
	geschlossen	43	77	8	67	35	80
Kategorisierung (Mehrfachnennung möglich)	Gewalt	3	5	0	0	3	7
	MW-Verstoß	2	3	1	8	1	2
	Diskriminierung	3	5	1	8	2	4
	sex. Übergriff	1	2	0	0	1	2
	andere	49	84	11	85	38	84
Unterbringung (Mehrfachnennung möglich)	WH	19	76	9	100	10	63
	gewerbl. Unterkunft	1	4	0	0	1	6
	privat	1	4	0	0	1	6
	Notunterkunft	4	16	0	0	4	25
Schutzbedürftigkeit	mit schutzbed. Pers.	15	28	3	27	12	28
	ohne schutzbed. Pers.	39	72	8	73	31	72

Angaben vorbehaltlich Datenbereinigung (Jahresabschluss 2022)		gesamt		fortgeführt		neu in 1 / 2022	
		abso- lut	%	abso- lut	%	abso- lut	%
<i>Rechtfertigung der Beschwerde</i>	<i>voll</i>	1	13	0	0	1	25
	<i>nein</i>	2	25	1	25	1	25
	<i>teilweise</i>	5	63	3	75	2	50
	<i>ungeklärt</i>	0	0	0	0	0	0
<i>Indiv. Abhilfe</i>	<i>voll</i>	4	50	2	50	2	50
	<i>nein</i>	2	25	1	25	1	25
	<i>teilweise</i>	2	25	1	25	1	25
	<i>ungeklärt</i>	0	0	0	0	0	0
<i>Grds. Abhilfe</i>	<i>voll</i>	0	0	0	0	0	0
	<i>nein</i>	5	63	4	100	1	25
	<i>teilweise</i>	3	38	0	0	3	75
	<i>ungeklärt</i>	0	0	0	0	0	0
<i>Bewertung nicht möglich/entfällt</i>		26	0	3	0	23	0