



Ombudsstelle

für Flüchtlinge in Köln

Neue Maastrichter Str. 12-14
(Hinterhof), 50672 Köln

Tel. 0221/1686520-7/-8

Fax 0221/1686520-9

<https://ombudsstelle.koeln>

Jahresbericht 2025
der Ombudsstelle für Flüchtlinge in Köln

Stand 31.12.2025

Inhalt

Kurzzusammenfassung	3
1 Auftrag und Organisation der Ombudsstelle	7
1.1 Beschlusslage	7
1.2 Personal	7
2. Umsetzung der Kompetenzerweiterung	7
3. Auswertung der Beschwerdefälle im Berichtszeitraum.....	10
3.1 Übersichtsdarstellung	10
3.2 Fallkonstellationen im Berichtszeitraum.....	15
3.2.1 Gewalt	15
3.2.2 Diskriminierung	18
3.2.3 Sexuell übergriffiges Verhalten	21
3.2.4 Verletzung der Menschenwürde.....	22
3.2.5 Schutzbedürftige Personen.....	26
3.2.6 Weitere Themen	30
4. Strukturelle Probleme und daraus abgeleitete Handlungsempfehlungen der Ombudsstelle	38

Kurzzusammenfassung

Im Jahr 2025 führte die Ombudsstelle für Flüchtlinge in Köln insgesamt 156 Beschwerdeverfahren zur Unterbringung und Betreuung von Geflüchteten. Im Vergleich zum Vorjahr (155 Verfahren) blieben die Fallzahlen damit weitgehend stabil.

Im Folgenden werden die wichtigsten Themen gemeinsam mit Empfehlungen zusammengefasst:

1. Schutz vor Gewalt

Gewalt, physisch, psychisch und verbal, bleibt in Unterkünften ein zentrales Problem. Betroffene werden häufig unzureichend geschützt und fühlen sich in ihren Anliegen nicht ernst genommen. Erforderlich sind verbindliche, einheitliche Standards im Umgang mit Gewaltvorfällen, transparente Dokumentation sowie niedrighschwellige Beschwerdewege. Besonders schutzbedürftige Personen müssen im Belegungs- und Konfliktmanagement stärker berücksichtigt werden. Schutzkonzepte und Sicherheitsdienste sind regelmäßig zu evaluieren und geschlechtsbezogene Gewalt – insbesondere gegenüber Frauen und queeren Geflüchteten – systematisch in Fortbildungen zu thematisieren. Eine Zusammenarbeit aller beteiligten Akteure ist dabei unabdinglich.

2. Schutz vor Diskriminierung

Diskriminierung in Unterkünften für geflüchtete Menschen ist ebenso ein strukturelles Problem, das durch Machtverhältnisse, Abhängigkeiten und Mehrfachdiskriminierung verstärkt wird. Erforderlich sind verpflichtende Schulungen zu Diskriminierungsformen und Machtverhältnissen für alle Mitarbeitenden sowie kontinuierliche Inter- und Supervision, um diskriminierende Strukturen nachhaltig abzubauen und den Schutz der Betroffenen zu verbessern. Hinweise auf Diskriminierung sind konsequent ernst zu nehmen. Gleichzeitig sollte ein diskriminierungsfreies Miteinander unter den Bewohnenden aktiv gefördert werden, mit besonderem Fokus auf queere Geflüchtete und alleinreisende Frauen.

3. Schutz vor sexuell übergriffigem Verhalten

Wie andere Formen der Gewalt und Diskriminierung stellt auch sexualisierte Gewalt ein strukturelles Problem dar. Verdachtsmomente müssen konsequent geprüft und Betroffenen unabhängig von Alter, Geschlecht oder sexueller Orientierung Glauben geschenkt werden. Klare Melde- und Interventionswege sind verbindlich sicherzustellen. Bei Minderjährigen sind sofortige Schutzmaßnahmen erforderlich. Schutzkonzepte sowie bauliche Maßnahmen, insbesondere in sensiblen Bereichen, sind konsequent umzusetzen.

4. Zustand der Unterbringungseinrichtungen

Die ausgewerteten Fälle zeigen gravierende strukturelle Defizite in der Unterbringung, die insbesondere für Kinder, Menschen mit Behinderungen und andere schutzbedürftige Personen zu Unsicherheit, Gewalt und gesundheitlichen Risiken führen. Erforderlich sind bedarfsgerechte Unterbringungsalternativen, die konsequente Berücksichtigung ärztlicher Stellungnahmen sowie eine zügige Mängelbeseitigung. Mindeststandards in baulicher, hygienischer und sicherheitsrelevanter Hinsicht sind verbindlich zu überprüfen. Langfristig sollte eine politische Zielvorgabe zur Mindestwohnfläche – orientiert an den Empfehlungen des Landes Nordrhein-Westfalen zur Ausgestaltung der ordnungsrechtlichen Unterbringung von obdachlosen Menschen – festgelegt werden. Insgesamt sollten mehr abgeschlossene Wohneinheiten geschaffen werden wie im Gewaltschutzkonzept und in den Leitlinien der Stadt Köln festgehalten. Um den schwerwiegenden Konsequenzen durch prekäre Wohnraumverhältnisse entgegenzuwirken, ist es unumgänglich allgemein bezahlbaren Wohnraum in Köln zu schaffen.

5. Besondere Schutzbedarfe

Schutzbedarfe geflüchteter Menschen in Gemeinschaftsunterkünften müssen strukturell abgesichert werden, da fehlende Schutzräume zu Diskriminierung, Überforderung und lebensgefährdenden Folgen führen können. Dafür ist es essenziell Mindeststandards und Gewaltschutzkonzepte flächendeckend umzusetzen und fortlaufend zu evaluieren. Notwendig sind systematisch eingerichtete Schutzräume mit abgeschlossenen Wohneinheiten, barrierefreier Ausstattung, diskriminierungssensiblen Verfahren und verlässlich geschultem Personal. Hierfür sollten regelmäßige Schulungen zu Schutzbedarfen und Gewaltschutz durchgeführt werden. Zudem sind niedrigschwellige und zielgruppengerechte Beschwerdewege, insbesondere für Kinder und Jugendliche, weiter auszubauen.

6. Unterbringung und Versorgung von Kindern

Die Versorgung von Babys und Kleinkindern muss altersgerecht erfolgen, einschließlich geeigneter Zubereitungsmöglichkeiten. Entscheidungen zur Verpflegung sollen auf fachlich anerkannten Grundlagen und in Abstimmung mit Sorgeberechtigten erfolgen. Für Minderjährige sind sichere, bedarfsgerechte Wohnformen bereitzustellen, um Kindeswohl und Entwicklung zu gewährleisten. Dafür sollte jede Unterbringungsentscheidung von Minderjährigen auf Grundlage des Schutzes des Kindeswohls getroffen werden. Die Fälle zeigen, dass strukturelle Defizite in der Unterbringung von Kindern – besonders von Kindern mit Behinderungen – wiederholt zu unzureichender Berücksichtigung ihrer Schutzbedarfe führen. Um Chancengerechtigkeit und gesunde Entwicklung sicherzustellen, sind ausreichender Wohnraum, konsequente Umsetzung der Mindeststandards und die Finanzierung gezielter Unterstützungsmaßnahmen unerlässlich.

7. Benutzungsgebühren

Unklare und langwierige Verfahren zu Benutzungsgebühren führen weiterhin zu erheblicher Unsicherheit und finanzieller Belastung für geflüchtete Menschen. Widersprüche gegen Gebührenbescheide sind zeitnah zu bearbeiten. Während laufender Verfahren sollte auf Vollstreckungsmaßnahmen verzichtet werden. Transparente Kommunikation, rechtssichere Schreiben und nachvollziehbare Gebührenberechnungen sind sicherzustellen. Sozialverträgliche Lösungen zur Vermeidung existenzieller Härten sind zu prüfen.

8. Abmahnungen

Fehlende Transparenz und kurzfristige Abmahnungen führen zu großen Belastungen bei den Betroffenen – insbesondere Menschen in vulnerablen Situationen mit erhöhten Schutzbedarfen. Abmahnungen müssen schriftlich begründet und nur bei nachweisbaren Verstößen ausgesprochen werden. Das Beschwerderecht ist ausdrücklich zu schützen. Vor ordnungsrechtlichen Maßnahmen, insbesondere gegenüber Familien oder schutzbedürftigen Personen, ist eine sorgfältige und transparente Prüfung erforderlich.

9. Verlegungspraxis

Kurzfristige oder unklare Verlegungen können bei geflüchteten Menschen, insbesondere Minderjährigen und Menschen mit erhöhten Schutzbedarfen, zu erheblichen psychischen Belastungen und Krisen führen. Verlegungen erfordern transparente und verbindliche Kommunikationsstandards, angemessene Vorlaufzeiten und schriftliche Bestätigungen. Besondere Schutzbedarfe sind verbindlich zu berücksichtigen. Entscheidungen sollen fachlich fundiert erfolgen. Zudem sind Kontrollmechanismen – etwa bei Hotelunterkünften – sowie Kriseninterventionsleitlinien zu stärken.

10. Sorge vor negativen Konsequenzen

Sowohl geflüchtete Menschen als auch Mitarbeitenden befürchten nach wie vor negative Konsequenzen bei Beschwerden, wodurch ihr Recht auf Mitsprache eingeschränkt wird. Bewohnende sind regelmäßig über ihr Beschwerderecht und die unabhängige Rolle der Ombudsstelle zu informieren. Es muss klar kommuniziert werden, dass Beschwerden keine Aufenthaltsrechtlichen Nachteile nach sich ziehen. Einschüchternde Formulierungen sind zu vermeiden.

11. Wartezeiten bei der Ausländerbehörde

Schlechte Erreichbarkeit und lange Bearbeitungszeiten der Ausländerämter führen bei geflüchteten Menschen zu Benachteiligungen in Wohnen, Arbeit und sozialer Absicherung. Dokumente sind fristgerecht auszustellen und bei Verzögerungen ist transparent zu informieren. Fehler oder Dokumentenverluste dürfen nicht zulasten der Betroffenen gehen. Die Erreichbarkeit sowie die Abstimmung zwischen Behörden sind zu verbessern, um Schnittstellenprobleme zu reduzieren. Dringend erforderlich sind strukturierte, transparente Verfahren und verkürzte Bearbeitungszeiten, um gleichberechtigte Teilhabe und Rechtssicherheit zu gewährleisten.

Die Auswertung der Fälle aus dem Jahr 2025 verdeutlicht, dass Geflüchtete in Unterkünften vielfach mit Gewalt, unsicheren Lebensbedingungen, strukturellen Mängeln sowie belastenden Verwaltungsverfahren konfrontiert sind. Diese Situationen führen häufig zu erheblicher Verunsicherung, psychischem Druck und beeinträchtigen das Sicherheitsgefühl sowie die Lebensqualität der Betroffenen nachhaltig.

Vor diesem Hintergrund kommt der Ombudsstelle für Flüchtlinge eine zentrale und unverzichtbare Rolle zu. Als unabhängige Anlaufstelle nimmt sie Beschwerden auf, vermittelt in Konflikten, überprüft behördliche Entscheidungen und macht strukturelle Missstände sichtbar. Sie setzt sich für transparente, faire Verfahren ein und trägt dazu bei, dass Rechte gewahrt und Schutzbedarfe – insbesondere von vulnerablen Gruppen – erkannt und berücksichtigt werden. Damit leistet die Ombudsstelle einen wesentlichen Beitrag zur Sicherstellung menschenwürdiger Unterbringung und zur Umsetzung des Gewaltschutzkonzepts der Stadt Köln. Sie stärkt die Position der Geflüchteten, schützt sie vor ungerechtfertigten Belastungen und wirkt darauf hin, bestehende Schutzlücken nachhaltig zu schließen.

1 Auftrag und Organisation der Ombudsstelle

1.1 Beschlusslage

Der Rat der Stadt Köln hat in seiner Sitzung am 03.07.2025 (Beschluss Nr. 0984/2025) die Fortführung der Ombudsstelle über die bisherige Befristung zum 31.12.2025 hinaus beschlossen und diese für einen weiteren Zeitraum bis zum 31.12.2026 verlängert. Im Rahmen dieses Beschlusses ist die Finanzierung der beiden regulären 0,5-Stellen der Ombudsstelle sichergestellt. Auf Grundlage des Beschlusses des Ausschusses für Soziales, Senioren und Senioren (AN/1146/2023) wurde zudem die Gewährung eines Zuschusses an den Kölner Flüchtlingsrat e. V. als Träger der Ombudsstelle für die Jahre 2025 und 2026 beschlossen, um die Verlängerung einer zusätzlichen 0,5-Stelle zur Erweiterung der Kompetenzen der Ombudsstelle zu ermöglichen.

1.2 Personal

Seit dem 15.06.2025 ist die im Rahmen der Kompetenzerweiterung geschaffene zusätzliche 0,5-Stelle (19,5 Wochenstunden) mit Frau Katharina Becker besetzt.

Der inhaltliche Schwerpunkt dieser Stellenaufstockung liegt auf den Belangen geflüchteter Kinder und Jugendlicher. Ziel ist der Aufbau sowie die Weiterentwicklung kind- und jugendgerechter, niedrigschwelliger und transparenter Beschwerdewege auf Grundlage des Gewaltschutzkonzepts und einschlägiger kinderrechtlicher Vorgaben, um langfristig kinderrechtskonforme Unterbringungsstrukturen in den städtischen Unterkünften zu fördern.

Frau Antonia Merz scheidet zum 30.09.2025 auf eigenen Wunsch aus ihrer Funktion als Ombudsfrau aus. Ihre Nachfolgerin, Frau Shokoh Daryaei Tabar, übernimmt die Tätigkeit für den Zeitraum vom 01.11.2025 bis zum 31.12.2026.

Frau Darja Wartefuhl wird ab dem 15.02.2026 in Elternzeit gehen. Die Elternzeitvertretung wird voraussichtlich ab diesem Zeitpunkt von einer neuen Kollegin übernommen.

2. Umsetzung der Kompetenzerweiterung

Seit dem 15.06.2025 ist die 0,5-Stelle (19,5 Std.) im Rahmen der Kompetenzerweiterung mit Katharina Becker besetzt. Die spätere Besetzung der Stelle ist darauf zurückzuführen, dass die Finanzierung zunächst nicht gesichert war.

Darüber hinaus kam es im Berichtszeitraum zu personellen Wechseln innerhalb der Ombudsstelle. Infolgedessen war die Ombudsstelle zeitweise lediglich mit zwei Mitarbeitenden besetzt.

Vor diesem Hintergrund lag der Tätigkeitsschwerpunkt der für die Kompetenzerweiterung zuständigen Person im zweiten Halbjahr 2025 in weiten Teilen auf der Sicherstellung des Kernauftrags der Ombudsstelle, insbesondere der Aufnahme, Bearbeitung und Begleitung von Beschwerden. Diese Aufgabenübernahme war notwendig, um die Erreichbarkeit und Handlungsfähigkeit der Ombudsstelle auch in einer personell angespannten Situation aufrechtzuerhalten. Gleichzeitig führte dies dazu, dass die Umsetzung der geplanten Maßnahmen im Bereich der Kompetenzerweiterung nur eingeschränkt und schrittweise erfolgen konnte. Da viele Beschwerden von Familien eingereicht wurden und auch das Wohlbefinden und Anliegen der Kinder betrafen, stellte die Kernarbeit der Ombudsstelle auch eine Schnittstelle zur Kompetenzerweiterung da.

Die Kompetenzerweiterung verfolgt das Ziel, die Ombudsstelle strukturell im Hinblick auf die Belange geflüchteter Kinder und Jugendlicher in kommunalen Unterkünften der Stadt Köln zu stärken. Grundlage der Arbeit bilden das Gewaltschutzkonzept der Stadt Köln sowie einschlägige kinderrechtliche Vorgaben und Beschlüsse. Gerade vor dem Hintergrund der besonderen Schutzbedarfe von Kindern und Jugendlichen in Unterbringungseinrichtungen kommt der systematischen Entwicklung niedrigschwelliger, kind- und jugendgerechter Beschwerde- und Beteiligungsstrukturen eine zentrale Bedeutung zu.

Trotz der genannten strukturellen Einschränkungen konnten im Berichtszeitraum wichtige Grundlagen für die weitere Ausgestaltung der Kompetenzerweiterung erarbeitet werden. Dazu zählte eine umfassende Recherche zu kinderrechtlichen Materialien, auf deren Basis eine nach Zielgruppen (Kinder, Jugendliche, Eltern, Fachkräfte) gegliederte Materialsammlung zusammengestellt wurde. Diese bildet eine zentrale Grundlage für die künftige Planung von Informations-, Sensibilisierungs- und Beteiligungsangeboten und ermöglicht eine zielgerichtete Ansprache unterschiedlicher Adressat*innengruppen.

Darüber hinaus wurden Vernetzungs- und Fachgespräche geführt, um Expertise im Bereich Kinderrechte, Gewaltschutz und Beteiligung geflüchteter Kinder* und Jugendlicher* aufzubauen und Stellen zu vernetzen. Hierzu gehörten u. a. Austauschtreffen mit dem Gewaltschutzkoordinator der Stadt Köln, der Ombudschaft NRW sowie der internationalen Kinderrechtsorganisation Save the Children. Ergänzend nahm die Ombudsstelle an Schulungen und Gesprächsrunden zur Situation geflüchteter Kinder und Jugendlicher auf Bundesebene teil. Diese Vernetzungsaktivitäten dienen dem fachlichen Austausch, der Orientierung an bewährten Standards sowie der Vorbereitung einer strukturellen Weiterentwicklung der Arbeit.

Zur Verbesserung der Zugänglichkeit der Ombudsstelle für Kinder und Jugendliche wurde ergänzend zum bestehenden Flyer ein kindgerechter Informationsflyer entwickelt. Dieser informiert in altersgerechter Sprache und mit Piktogrammen über Kinderrechte sowie über die Ombudsstelle als unabhängige und auch für Kinder und Jugendliche zugängliche Beschwerdestelle. Der Flyer soll gemeinsam mit dem bereits entwickelten kindgerechten Beschwerdeformular in den Unterkünften ausgelegt, bei bestehenden Angeboten für geflüchtete Kinder und Jugendliche verteilt werden und perspektivisch in Informationsangebote eingebunden werden. So sollen die Kinder und Jugendlichen in Ihrer Lebenswelt erreichen.

Diese Art der direkten und niedrigschwelligen Ansprache wurde durch die zuständige Ombudsperson mit einem Infostand am Herbstfest einer Notunterkunft umgesetzt. Ziel war es, Kinder, Jugendliche und Familien lebensweltorientiert über ihre Rechte sowie über bestehende Beschwerdemöglichkeiten zu informieren. Solche Präsenzformate leisten einen wichtigen Beitrag dazu, Hemmschwellen abzubauen und Vertrauen in unabhängige Beschwerdestrukturen aufzubauen.

Ein weiterer Schwerpunkt im Berichtszeitraum war die Prüfung einer möglichen Kooperation mit einer internationalen Kinderrechtsorganisation und einem von ihr entwickelten Pilotprojekt zur Stärkung kinder- und jugendgerechter Strukturen in Unterbringungseinrichtungen. Ziel des Projekts ist es, Mitarbeitende in Unterkünften als Multiplikator*innen für die Belange von Kindern und Jugendlichen zu sensibilisieren, bestehende Beschwerde- und Beteiligungsstrukturen zu stärken sowie kinderrechtskonforme Mindeststandards systematisch umzusetzen. Eine Vorstellung des Projekts beim Amt für Wohnungswesen hat im Rahmen des Quartalsgespräch am 2. Dezember stattgefunden. Vorbehaltlich einer Zustimmung könnte das Projekt Anfang 2026 in ausgewählten Unterkünften der Stadt Köln umgesetzt werden.

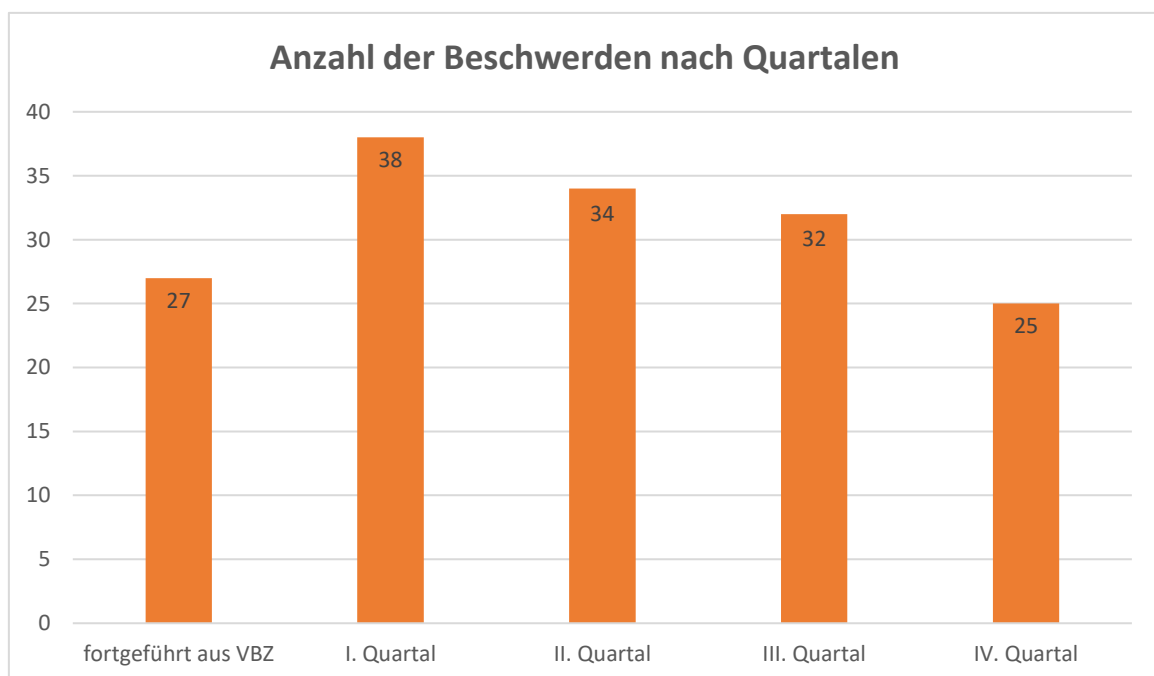
Die bisherigen Erfahrungen zeigen, dass die Kompetenzerweiterung ein hohes fachliches und strukturelles Entwicklungspotenzial bietet, dessen nachhaltige Ausschöpfung jedoch verlässliche personelle Ressourcen voraussetzt. Eine kontinuierliche Förderung der Stelle ist erforderlich, um neben der Beschwerdebearbeitung dauerhaft präventiv, strukturentwickelnd und qualitätssichernd im Sinne der Kinderrechte wirken zu können.

3. Auswertung der Beschwerdefälle im Berichtszeitraum

3.1 Übersichtsdarstellung

Die nachfolgenden Statistiken geben einen Überblick über die im Berichtszeitraum dokumentierten Beschwerdeverfahren aus dem Jahr 2025 und verdeutlichen die Relevanz der Arbeit der Ombudsstelle. Eine ausführliche Darstellung der Auswertungen befindet sich im Anhang¹. Im Jahr 2025 bearbeitete die Ombudsstelle insgesamt 156 Beschwerdeverfahren. Aus dem Vorberichtszeitraum wurden 27 Verfahren fortgeführt. Neu aufgenommen wurden 129 Verfahren. Gegenüber dem Vorjahr mit 155 Fällen zeigen sich die Fallzahlen somit weitgehend konstant.

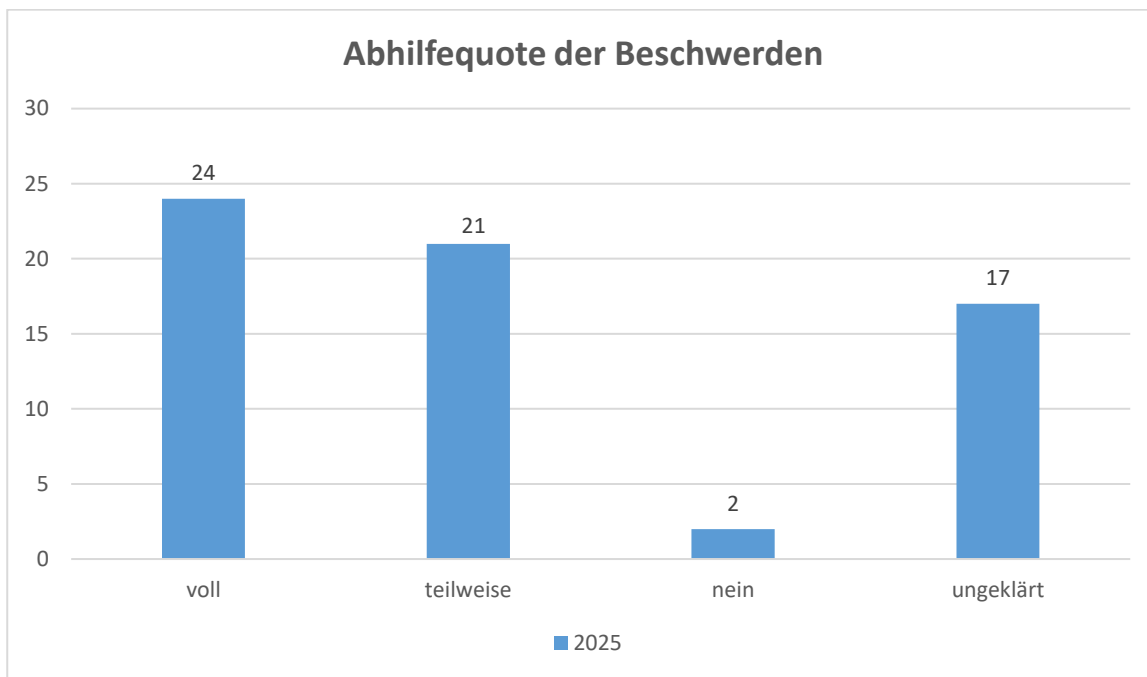
Grafik 1



In der Fallstatistik zeigt sich im Jahresverlauf eine leichte Abnahme der Fallzahlen. Insgesamt blieben die Zahlen über das gesamte Jahr hinweg trotzdem auf einem ähnlich hohen Niveau. Die meisten Hinweise stammten unverändert von Geflüchteten (92) und beruflich im Feld tätigen Personen (38). Von den 156 in 2025 bearbeiteten Hinweisen und Beschwerden waren laut der Fallstatistik 79 % (124) dem Aufgabenbereich der Ombudspersonen zuzuordnen. Wie auch in den Vorjahren war das Amt für Wohnungswesen mit 45 % (70) der Hauptadressat von Auskunftersuchen der Ombudsstelle. In 17 % (27) der Fälle wurde an andere Stellen verwiesen.

¹ Anhang Fallstatistik 2025, Tabelle 1 und Statistischer Vergleich 2024 und 2025, Tabelle 2

Grafik 2

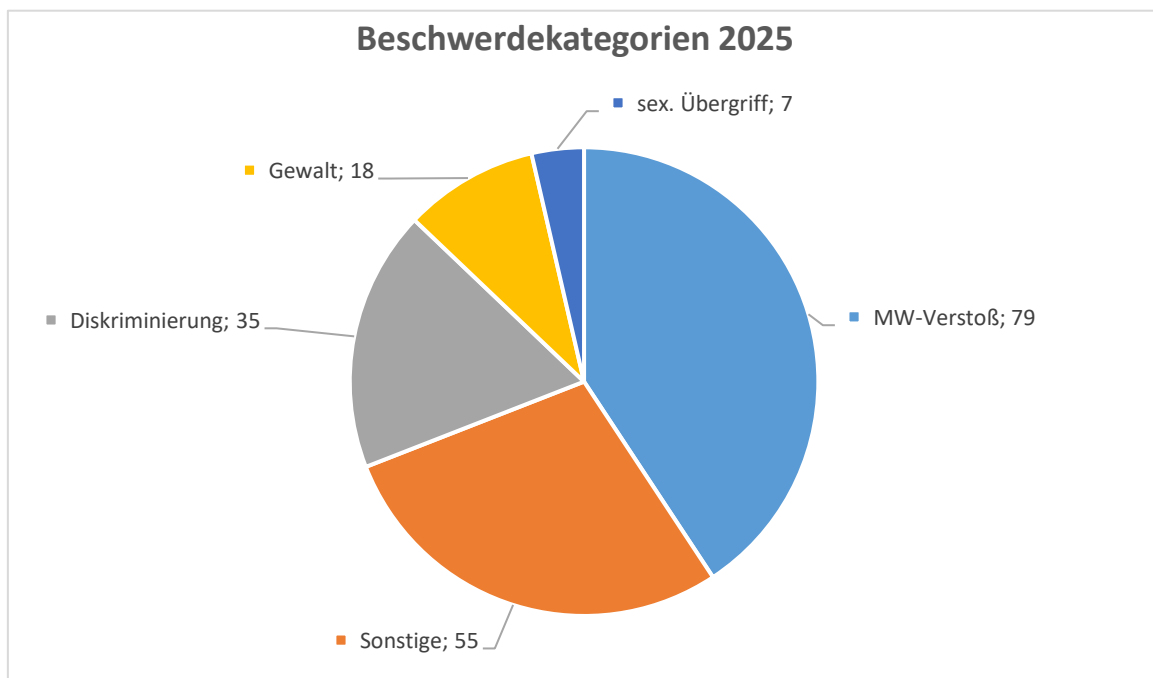


Abgeschlossen wurden 82 % (128) der Verfahren. Abschließende Bewertungen konnten über 65 der abgeschlossenen Fälle getroffen werden. Diese ergeben, dass bei 43 der bewerteten Fälle voll und bei 21 teilweise gerechtfertigte Beschwerden vorliegen. Nur in einem Fall war keine Rechtfertigung gegeben. Abhilfe konnte bei 24 der bewerteten Fälle voll und bei 21 teilweise geschaffen werden. Bei 17 der bewerteten Fälle blieb das Ausmaß der Abhilfe ungeklärt und in zwei Fällen konnte keine Abhilfe geschaffen werden. Von Bewertungen ausgenommen sind abgeschlossene Fälle, die zurückgezogen wurde (30) und Beschwerden außerhalb der Zuständigkeit der Ombudsstelle (33).

Die Beschwerden bezogen sich auf vielfältige Umstände der Unterbringung und Betreuung von Geflüchteten in Köln. Den vier aus den Ratsbeschlüssen abgeleiteten Kategorien wurden die Beschwerden in folgendem Umfang zugeordnet: In 79 Fällen wurden Verstöße gegen die Menschenwürde gemeldet, welche insbesondere auf prekäre Wohnverhältnisse, beengten Wohnraum und anhaltenden technische Mängel bezogen². In 35 Fällen wurde Diskriminierung, in 18 Fällen Gewalt sowie bei 7 Fällen sexuell übergriffiges Verhalten gemeldet.

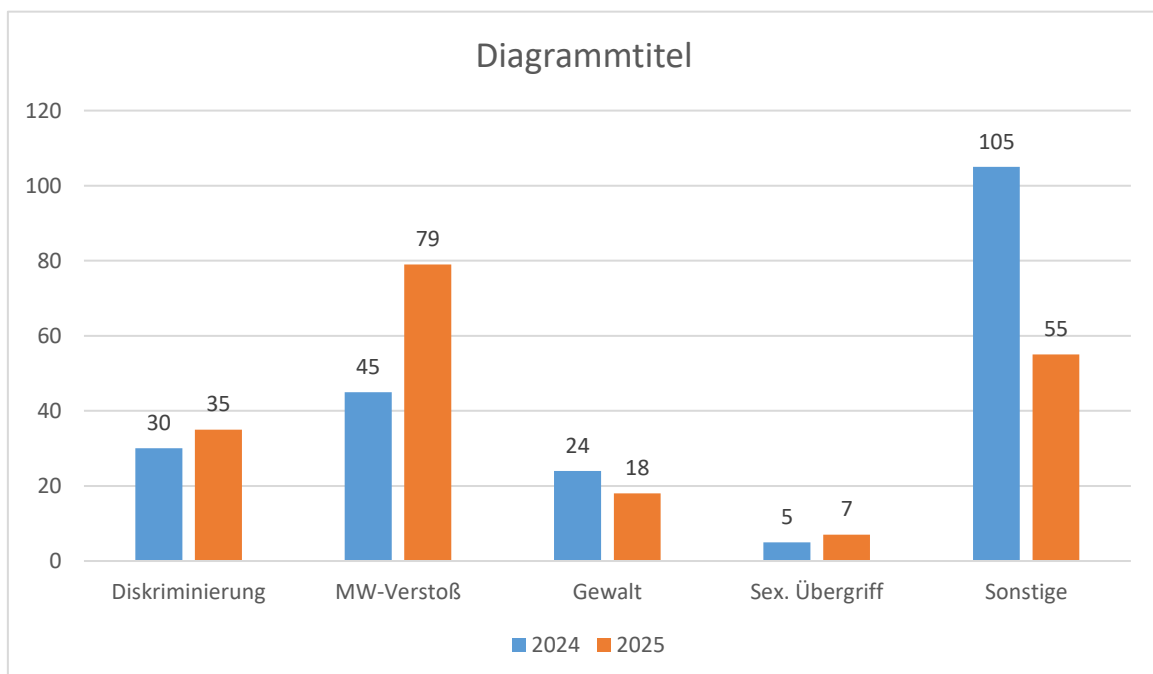
² In den Diagrammen werden unter der Kategorie „MW-Verstoß“ die Zahlen unter „Menschenwürdeverletzung“, „anhaltende technische Mängel“, „beengter Wohnraum“ und „prekäre Wohnverhältnisse“ zusammengefasst, da diese zu Verletzungen der Menschenwürde führten.

Grafik 3



Im Jahresvergleich der Hauptkategorien lassen sich zwischen 2024 und 2025 folgende Unterschiede feststellen:

Grafik 4

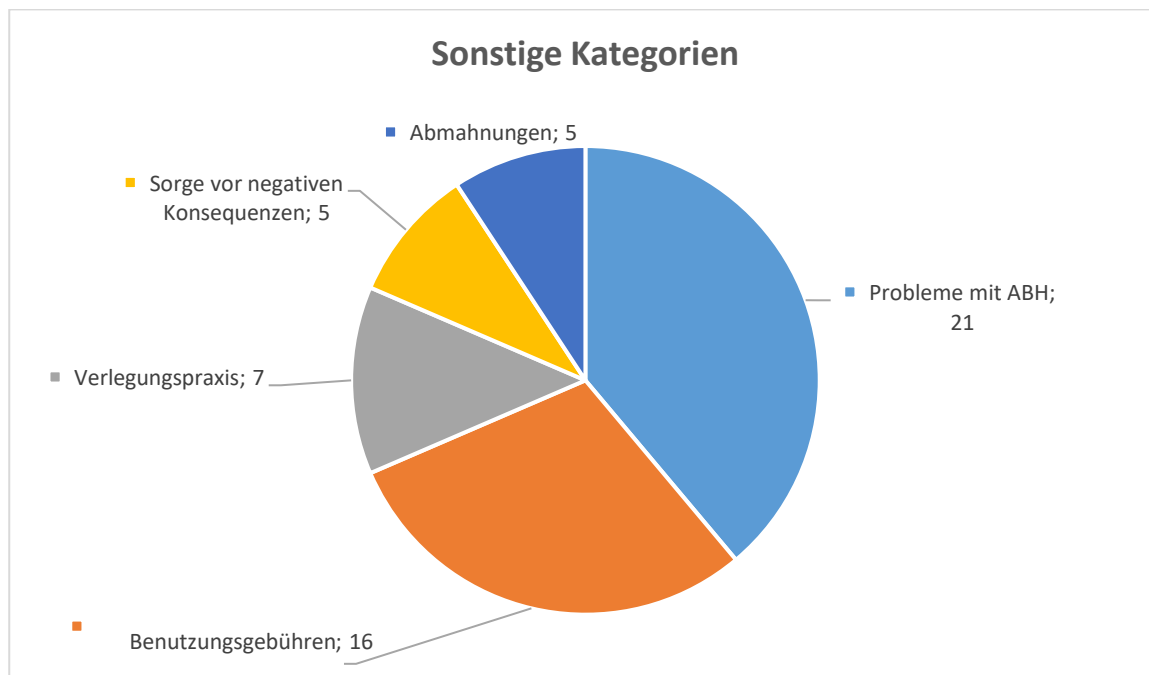


Die deutlichsten Veränderungen im Vergleich zum Vorjahr zeigen sich im Anstieg der Beschwerden in der Kategorie Verstoß gegen die Menschenwürde von 45 auf 79⁴ sowie die Abnahme der sonstigen Beschwerde Kategorien von 105 auf 55. Darüber hinaus stiegen die

Fallzahlen in der Kategorie Diskriminierung von 30 auf 35 sowie die Zahlen in der Kategorie sexueller Übergriffe von 5 auf 7, während die Fälle in der Kategorie Gewalt um 6 (von 24 auf 18) abnahmen.

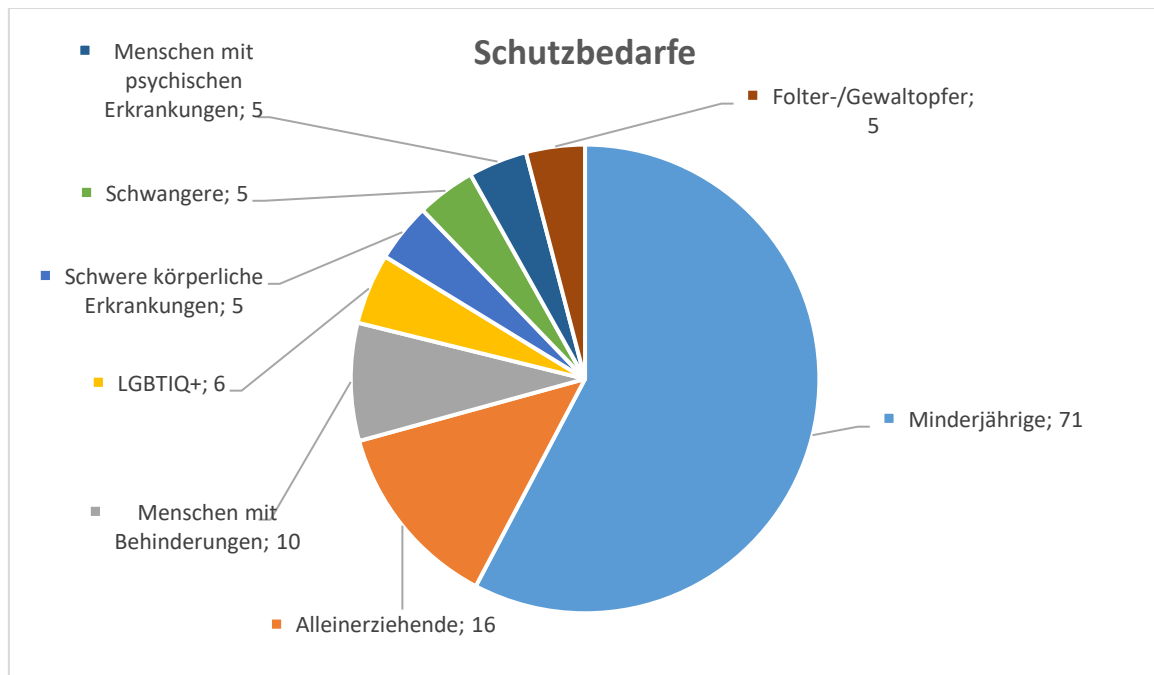
In Grafik 3 werden 55 Fälle aus Berichtszeitraum 2025 unter weitere Kategorien zusammengefasst. Am meisten handelte es sich dabei um Schwierigkeiten in Zusammenhang mit den Ausländerämtern der Stadt Köln (21) sowie Benutzungsgebühren (16). Weitere Beschwerden erreichten die Ombudsstelle zur Verlegungspraxis des Amts für Wohnungswesen (7) und Nachbarschaftskonflikten (6). Ebenso wurde in 5 Fällen Sorgen vor negativen Konsequenzen durch Beschwerden geäußert. Manche der Beschwerdeführenden wollten Beschwerden nur anonym einreichen oder teilten der Ombudsstelle mit, dass es Personen gibt, die sich nur gar nicht beschweren möchten, aufgrund dieser Sorgen.

Grafik 5



Genauer wird auf die einzelnen Kategorien wird unter 3.2 Fallkonstellationen im Berichtszeitraum eingegangen.

Grafik 6



In Grafik 6 werden die erfassten Schutzbedarfe, der in Artikel 21 der Richtlinie 2013/33/EU (EU-Aufnahmerichtlinie) explizit genannten Gruppen sowie – im Sinne der Öffnungsklausel – der Kategorie LGBTQIA+ von beteiligten Personen aus dem Jahr 2024 dargestellt.³ Minderjährigkeit war wie im Vorjahr 2024 mit Abstand das häufigste Kriterium. Gefolgt von Alleinerziehenden und Menschen mit Behinderungen. Dies unterstreicht die Wichtigkeit eines Einsatzes der Stadt Köln zur Sensibilisierung für die Bedarfe von Minderjährigen sowie die Einrichtung kind- und jugendgerechter Beschwerdemöglichkeiten. Weitere Informationen zu Fällen in Zusammenhang mit besonderen Schutzbedarfen folgen unter 3.2.5 Schutzbedürftige Personen.

³ In der Erfassung der Datenbank der Ombudsstelle ist eine Mehrfachauswahl möglich, um Mehrfachbetroffenheit (z.B. minderjährig und Behinderung) abzubilden.

3.2 Fallkonstellationen im Berichtszeitraum

3.2.1 Gewalt

Der vorliegende Abschnitt gibt einen Überblick über die im Jahr 2025 bearbeiteten Beschwerdeverfahren mit Bezug zu Gewalt in städtischen Unterkünften.

Berücksichtigt werden körperliche, psychische und verbale Gewalt sowie Bedrohungen und übergriffiges Verhalten, die das Sicherheitsgefühl und das Wohlbefinden der Betroffenen erheblich beeinträchtigten. Die gemeldeten Vorfälle umfassten sowohl Konflikte zwischen Bewohnenden als auch Gewalt beziehungsweise übergriffiges Verhalten durch Mitarbeitende oder Sicherheitspersonal in Unterkünften.

Gewalt unter Bewohnenden

Gewalt unter Bewohnenden stellte auch im Jahr 2025 einen wesentlichen Schwerpunkt dar. Die neu gemeldeten und fortgeführten Vorfälle (18) und reichten von verbalen Auseinandersetzungen, Bedrohungen und Beleidigungen bis hin zu körperlichen Übergriffen. Häufige Konfliktorte waren gemeinschaftlich genutzte Bereiche wie Flure, Waschküchen oder Außenbereiche der Unterkünfte.

In einem Fall kam es zu Handgreiflichkeiten zwischen zwei Bewohnenden, die schließlich in einem vermittelnden Gespräch durch die Ombudsstelle gemeinsam mit der Sozialarbeiterin vor Ort geklärt werden konnte. Eine zuvor erstattete Anzeige wurde zurückgezogen (25/01/08). Ein weiterer Konflikt betraf eine Bewohnerin, die in der Waschküche von einer Nachbarin angegriffen und gewürgt worden sein soll. Nach medizinischer Versorgung und polizeilicher Anzeige bestand aufgrund eines anschließenden Umzugs der beschuldigten Person kein weiterer Unterstützungsbedarf (25/03/07). Dieser Fall macht deutlich, dass bei gewalttätigen Konflikten zwischen Bewohnenden klare Abläufe und eine zeitnahe Prüfung geeigneter Schutzmaßnahmen erforderlich sind.

Ein weiterer Fall unter Bewohnenden betraf eine Person mit auffälligem und verbal aggressivem Verhalten. Nach Angaben des DRK wurde bei der betreuten Person eine psychische Erkrankung vermutet; eine ärztliche Diagnose lag jedoch nicht vor (25/03/21). Aufgrund ausbleibender Rückmeldungen konnte das Beschwerdeverfahren nicht weiterverfolgt werden.

Mehrere Fälle verdeutlichten die besondere Belastung vulnerabler Personen. So berichtete eine Mutter mit ihrem minderjährigen Sohn von massiver verbaler Gewalt, Morddrohungen, Bespucken sowie dem Eindringen eines jugendlichen Bewohners in ihre Wohneinheit. Die Situation führte zu einer erheblichen psychischen Belastung, die durch ärztliche Atteste bestätigt wurde. Der Fall erforderte die Einbindung zahlreicher externer Stellen und ist zum Jahresende

weiterhin offen (25/09/02). In Fall 25/09/02 und 25/11/01 kam es zu Gewalt zwischen minderjährigen. Die jeweiligen alleinerziehenden Beschwerdeführerinnen hatten Abmahnung aufgrund des Vorwurfs der Verletzung der Aufsichtspflicht erhalten. In beiden Fällen wurde die Abmahnung versandt, ohne die Perspektive der betroffenen Alleinerziehenden zu berücksichtigen. In beiden Fällen war schwierig zu klären, ob die Abmahnungen gerechtfertigt sind, da Aussage gegen Aussage standen.

Eine genauere Beschreibung zu den vorliegenden Fällen, 25/09/02 und 25/11/01 werden in Abschnitt 3.2.2 zum Thema Diskriminierung dargestellt.

Queerfeindliche Gewalt

Auch queerfeindliche Gewalt spielte eine relevante Rolle. In einer Notunterkunft wurde ein queerer Mann wiederholt beleidigt, bespuckt und schließlich körperlich angegriffen. Trotz mehrfacher Hinweise an das Personal erfolgte erst nach Einschaltung der Polizei eine Verlegung des Täters auf einen anderen Flur. Der Fall konnte mangels Rückmeldung des Betroffenen nicht abschließend bearbeitet werden (25/07/08).

Im Fall 25/10/02, der dem Fall 25/08/08 entspricht, wurde von verbaler und psychischer Gewalt berichtet. Dieser Sachverhalt wird im Abschnitt 3.2.2 zum Thema Diskriminierung näher dargestellt.

Im letzten Quartal des Jahres wurde ein schwerwiegender Fall gemeldet, in dem eine queere Person über massive psychische Gewalt, Bedrohung und einen Vorfall mit einem Taschenmesser berichtete. Nach polizeilicher Anzeige und mehrfachen Interventionen wurde die beschuldigte Person schließlich aus der Unterkunft verwiesen, wodurch der Fall erfolgreich abgeschlossen werden konnte. Der Fall macht den Bedarf an spezialisierten Unterbringungs- und Behandlungsangeboten, um sowohl die psychisch kranke Person als auch andere Bewohnende zu schützen, deutlich. (25/11/14). Zugleich zeigt er, dass weitergehende Maßnahmen erforderlich sind, um sicherzustellen, dass bei einer Verlegung einer psychisch erkrankten Person in eine andere Unterkunft vergleichbare Vorfälle dort nicht erneut auftreten.

Gewalt durch Mitarbeitende

Neben Konflikten unter Bewohnenden gingen 2025 mehrere Beschwerden über Gewalt oder übergriffiges Verhalten durch Mitarbeitende ein. Die Vorwürfe umfassten verbale Entgleisungen, Beleidigungen, Drohungen sowie unverhältnismäßige Zurechtweisungen.

Eine Bewohnerin berichtete von beleidigendem und herabwürdigendem Verhalten durch Mitarbeitende des Sicherheitsdienstes sowie von wahrgenommener Ungleichbehandlung aufgrund von Sprachkenntnissen. Die Stellungnahme des Sicherheitsdienstes wich deutlich von

der Darstellung der Beschwerdeführerin ab. Ein angebotenes Mediationsgespräch stand zum Jahresende noch aus (25/01/13).

In einem weiteren Fall berichtete ein Bewohner von wiederholten Konflikten mit einem Sicherheitsdienstmitarbeiter, der ihn auch beleidigt haben soll (25/03/16). Als Auslöser nannte der Beschwerdeführer willkürliche Zurechtweisungen und Abmahnungen. Die vierköpfige Familie fühlte sich seit mehreren Monaten durch den Sicherheitsmitarbeiter stark beobachtet, was insbesondere bei der Mutter zu einem erheblichen Unsicherheitsgefühl im Alltag führte und sich negativ auf das Wohlbefinden der Kinder auswirkte. Seitens der Ombudsstelle wurden Gespräche mit den zuständigen Personen vor Ort sowie der Heimleitung geführt und ein klärendes Gespräch geplant. Die Beschwerde wurde jedoch als zurückgezogen abgeschlossen, da der Beschwerdeführer nicht mehr zu einer weiteren Mitwirkung bereit war.

In einem weiteren Fall schilderte ein Bewohner, dass ihm durch einen Sicherheitsmitarbeiter Gewalt angedroht worden sei, als er aus gesundheitlichen Gründen Essen mit auf sein Zimmer nehmen wollte. Mangels Rückmeldung konnte das Verfahren nicht weiterverfolgt werden und wurde deshalb geschlossen (25/04/02).

Bereits aus dem Vorjahr offen war ein Beschwerdeverfahren über übergriffiges Verhalten von Mitarbeitenden des Ausländeramtes Köln, bei dem Ausweisdokumente gegen den Willen des Betroffenen entnommen worden sein sollen. Trotz mehrfachen Auskunftersuchens lag bis zum Ende des Berichtszeitraums keine abschließende Stellungnahme des Ausländeramtes Köln vor (24/09/12).

Darüber hinaus wurde die Ombudsstelle über das wiederholt aggressive und herabwürdigende Verhalten einer Mitarbeiterin eines Beherbergungsbetriebes informiert, das bei Bewohnenden zu erheblicher emotionaler Belastung führte. Eine Mitarbeiterin des DRK kontaktierte die Ombudsstelle wegen einer Mitarbeiterin eines Hotels, in dem sie arbeitet. Am Telefon berichtete sie, dass die Mitarbeiterin Bewohnende regelmäßig anschreie, sodass einige bereits geweint hätten. Sie halte dieses Verhalten für unangemessen, auch wenn Bewohnende gegen die Hausordnung verstoßen. Zudem kommuniziere die Mitarbeiterin gewaltvoll und stelle Bewohnende vor anderen herab. Der Fall wurde zugunsten einer internen Klärung der Unterkunftsstelle zurückgezogen und bei der Ombudsstelle als abgeschlossen vermerkt. (25/08/01)

Die im Jahr 2025 bearbeiteten Fälle zeigen, dass Gewalt in Unterkünften weiterhin ein relevantes Thema darstellt. Insbesondere verbale und psychische Gewalt wird von Betroffenen

als stark belastend erlebt. Wiederkehrend wurde deutlich, dass sich Bewohnende nicht ausreichend geschützt fühlen oder ihre Beschwerden nicht ernst genommen sehen. Gleichzeitig verdeutlichen mehrere Verfahren die Bedeutung einer kooperativen und transparenten Zusammenarbeit aller beteiligten Akteure.

3.2.2 Diskriminierung

Im Jahr 2025 erreichten die Ombudsstelle insgesamt 35 diskriminierungsbezogene Beschwerden. Über das Jahr hinweg lässt sich eine konstante Relevanz des Themenfeldes Diskriminierung mit hoch komplexen Fällen feststellen.

Die Hauptkategorien, aufgrund derer Diskriminierung stattfand, waren Rassismus, Queerfeindlichkeit, Behinderung, Religion, Geschlecht sowie dessen intersektionale Verschränkung, Religion sowie kulturelle und sprachliche Zugehörigkeit. Auf eine Auswahl schwerwiegender Fälle wird im Folgenden unter der jeweiligen Kategorie eingegangen.

Rassismus

Die rassistische Diskriminierung ging im Jahr 2025 hauptsächlich von Mitarbeitenden in den Unterkünften aus. Die Beschwerdeführenden gaben an, dass sie sich in ihre Anliegen und bei Konflikten nicht ernst genommen fühlten. Die Fälle wurden zum Teil zurückgezogen, weil es keine Rückmeldung mehr von den Beschwerdeführenden kam oder Aussage gegen Aussage stand (25/03/05, 25/07/05). Andere der Fälle waren zum Ende des 4. Quartals noch nicht abgeschlossen und werden im Jahr 2026 weiterbearbeitet (25/11/01, 25/09/03).

Queerfeindlichkeit

Im Jahr 2025 ging Queerfeindlichkeit meist von anderen Bewohnenden und betraf Homosexuelle und Trans*Personen. Die Diskriminierung beinhaltete immer starke psychische Gewalt und war deshalb sehr belastend für die Betroffenen, so dass diese ihre Unterbringung so weit wie möglich mieden, um sich nicht der Situation aussetzen zu müssen. In einem Fall musste der Beschwerdeführende aufgrund von Panikattacken zweimal den Krankenwagen rufen (25/08/08, 25/10/02). In zwei Fällen war die Diskriminierung zudem mit körperlicher Gewalt (25/07/08, 25/11/14) und einem Fall mit sexualisierter Gewalt (25/07/02) verbunden. Die Diskriminierung fand mit der Ausnahme eines Falls immer in Unterkünften, die nicht explizit als Schutzraum von queeren Geflüchteten eingerichtet sind, statt. Die Beschwerdeführenden mussten sich dort zum Teil die sanitären Anlagen oder sogar die Zimmer mit den Tätern teilen. In Fall 25/08/08 konnte Abhilfe durch Verlegung des Beschwerdeführenden in eine Unterkunft mit privatem Zimmer geschaffen werden. Da es dabei zunächst zu Schwierigkeiten kam, wird auf diesen Aspekt des Falls auch unter 3.2.6.3 Verlegungspraxis genauer eingegangen. Bei

25/11/14 kam es zu einer Verlegung der übergriffigen und fremdgefährdenden Person. Die Fälle 25/07/02 und 25/07/08 wurden von den Beschwerdeführenden zurückgezogen.

In einem Fall, der aus dem Jahr 2024 weitergeführt wurde, fand Diskriminierung durch das Personal einer Unterkunft statt (24/12/01). Insbesondere das Küchenpersonal hätte das Verhalten dem Beschwerdeführenden gegenüber verändert, nachdem dieser eine Pride Flag an seinem Zimmer angebracht hatte. Beispielsweise wurden dem Beschwerdeführenden Dinge, die zunächst erlaubt waren, verboten und er habe willkürliche Abmahnungen erhalten. Darüber hinaus fielen queerfeindliche Äußerungen. Der Fall konnte durch die Verlegung des Beschwerdeführenden in eine andere Unterkunft abgeschlossen werden.

Sexismus

In den meisten Fällen der Diskriminierung aufgrund von Geschlecht war dieser Aspekt an weitere gekoppelt. In zwei der Fälle der Diskriminierung durch Bewohnende waren die beschwerdeführenden Frauen alleinreisend und alleinerziehend (25/09/02, 25/11/01). Beide berichteten, dass die anderen Bewohnenden denken würden, sie so behandeln zu können, wie sie möchten, da sie keinen Ehemann bei sich hätten, der sie schützen und den die anderen Bewohnenden respektieren müssten. Im Fall 25/09/02 ist die Diskriminierung zudem intersektional verschränkt mit dem Aspekt, dass die Beschwerdeführerin die einzige Christin in der Unterkunft war. In beiden Fällen zeigte sich die Diskriminierung durch Vermüllung der Eingangsbereiche der Wohnungen der Beschwerdeführerinnen, durch Drohungen und in Fall 25/09/02 sogar durch das Eindringen eines jugendlichen Bewohners in die Wohnung der Beschwerdeführerin aufgrund deren Lage im Erdgeschoss mit Balkon auf der Höhe des Gehwegs.

Neben der Diskriminierung durch Bewohnenden, kam es in den Fällen 25/09/02, 25/09/03, 25/11/01 zu Diskriminierung durch Mitarbeitende der Unterkünfte. Die Beschwerdeführerinnen fühlten sich nicht ernstgenommen mit ihren Anliegen und Belastungen.

Im Fall 25/11/01 stehen nach einer Auskunftserteilung durch das Amt für Wohnungswesen Aussage gegen Aussage. Der Fall bleibt weiterhin an die Ombudsstelle angebunden, da noch ausstehend ist, ob ein weiteres Vorgehen der Ombudsstelle von der Beschwerdeführerin gewünscht ist.

Den Fall 25/09/02 begleitet die Ombudsstelle bereits mehrere Monate. Trotz eines neuen Schreibens des Gesundheitsamts, welches besagt, dass die Beschwerdeführerin dringend eine andere Unterbringung benötigt, traf noch keine Veränderung ein. Im Berichtszeitraum ist eine Auskunftserteilung durch das Amt für Wohnungswesen noch ausstehend. Die Ombudspersonen vertreten weiterhin die Einschätzung, dass die Beschwerdeführerin zu ihrer psychischen und gesundheitlichen Stabilisierung in eine andere Unterbringung verlegt werden muss.

Dies bestätigen auch Atteste, welche die Dringlichkeit einer Verlegung nochmals hervorheben. Zuvor war es im selben Fall zu einer Beschwerde gegen eine Mitarbeiterin des Amts für Wohnungswesen gekommen. Diese hatte die professionelle Distanz zur Beschwerdeführenden nicht gewahrt. Laut dem Amt für Wohnungswesen, sei ein professionelles Verhalten bezüglich Nähe und Distanz zu Klient*innen mit der Mitarbeiterin intensiv reflektiert worden und die Mitarbeiterin angehalten worden, ihr Verhalten zu reflektieren. Aufgrund dessen und aufgrund ihrer sprachlichen und kulturellen Zugehörigkeit fühle sich die Beschwerdeführerin von den Mitarbeiterinnen diskriminiert. Somit kam es bei Fall 25/09/02 zu einer intersektionalen Verschränkung von Diskriminierung aufgrund von Geschlecht, Religion sowie kultureller und sprachlicher Zugehörigkeit. Weshalb dieser Fall zwar unter Geschlecht aufgelistet ist, sich jedoch auch anderen Kategorien zuordnen lässt. Im selben Fall kam es auch zu Schwierigkeiten der Kooperation der zuständigen Sozialarbeiterinnen des Amts für Wohnungswesen mit der Ombudsstelle. Auf Anfrage der Ombudsstelle verweigerten die zuständige Sozialarbeiterin sowie die Teamleiterin trotz vorliegender Vollmacht direkte Auskunft über den Fall zu geben, ebenso wie die Teilnahme einer Ombudsperson an einem Termin der Beschwerdeführerin mit der zuständigen Sozialarbeiterin. Dies war aus Sicht der Ombudsstelle aufgrund des Diskriminierungsempfinden durch die Beschwerdeführerin nicht beiträgend, um den Fall auf Augenhöhe und deeskalierend bearbeiten zu können. Bedauerlicherweise konnte zum Jahresende keine Abhilfe durch eine Verlegung in ein geschütztes Umfeld geschaffen werden. Der Fall bleibt somit auch im neuen Jahr weiterhin an die Ombudsstelle angebunden.

Ableismus

Bei der Diskriminierung von Menschen mit Behinderungen handelt es sich bei allen Fällen aus dem Jahr 2025 um strukturelle Diskriminierung. Diese äußert sich durch nicht behindertengerechte Unterbringung oder nicht ausreichende Aufklärung durch das Personal in den Unterkünften über die Rechte als Person mit Behinderung. Thematiken waren:

- Unterbringung auf einem Zimmer mit der ganzen Familie
- Unhygienische gemeinschaftliche sanitäre Anlagen oder nicht barrierefreie sanitäre Anlagen
- Fehlende Ausstattung z.B. Mobiliar in der Unterbringung
- Besondere Bedürfnisse bei Ernährung durch Essen in der Kantine nicht gedeckt
- Unwissen darüber, wie ein Schwerbehindertenausweis beantragt wird und, welche Rechte und Unterstützungsmöglichkeiten der Person mit Behinderung bzw. ihrer Familie zustehen

Im Fall 25/11/01 hat die Familie durch Unterstützung einer sozialpädagogischen Familienhilfe (SPFH) bereits Schritte eingeleitet, um die Unterbringung den Bedürfnissen des Kindes mit

Behinderung anzupassen. Aufgrund des ungeklärten Konflikts aufgrund von Diskriminierung durch Mitarbeitende und andere Bewohnende bleibt der Fall trotzdem weiter an die Ombudsstelle angebunden. In Fall 25/11/10 wurde vom Amt für Wohnungswesen rückgemeldet, dass für die Familie eine abgeschlossene Wohneinheit reserviert sei, die voraussichtlich ab Mitte Januar bezugsfertig sein werde. Für Fall 25/11/11 war die Antwort des Amts für Wohnungswesen noch ausstehend.

Die im Jahr 2025 bearbeiteten Fälle zeigen deutlich, dass Diskriminierung in Unterkünften für geflüchtete Menschen weiterhin ein relevantes und vielschichtiges Problem darstellt. Besonders häufig treten Diskriminierungen im Zusammenspiel mit Machtverhältnissen, Abhängigkeiten und strukturellen Defiziten auf. Mehrfachdiskriminierungen und Gewaltkontexte erhöhen die Belastung der Betroffenen erheblich. Aus Sicht der Ombudsstelle ist es daher unerlässlich, regelmäßige und verpflichtende Schulungen für Mitarbeitende aller beteiligten Stellen durchzuführen. Diese sollten insbesondere auch Kenntnisse zu verschiedenen Diskriminierungsformen und deren intersektionaler Verschränkung sowie der eigenen Positionierung innerhalb der Machtverhältnisse umfassen. Darüber hinaus hält die Ombudsstelle Inter- und Supervisionen für notwendig, um kontinuierliche Selbstreflexion zu ermöglichen, das eigene berufliche Handeln kritisch zu überprüfen und durch externe Perspektiven weiterzuentwickeln. Nur so können diskriminierende Strukturen langfristig erkannt, abgebaut und zukünftige Beschwerden wirksam reduziert werden.

3.2.3 Sexuell übergriffiges Verhalten

Im Jahr 2025 bearbeitete die Ombudsstelle 7 Beschwerdeverfahren mit Bezug zu sexuell übergriffigem Verhalten in kommunalen Unterbringungseinrichtungen. Die gemeldeten Vorfälle betrafen sowohl erwachsene Bewohnende als auch Minderjährige. Wie bereits in den Vorjahren ist davon auszugehen, dass die tatsächliche Anzahl der Vorfälle höher liegt, da nicht alle Betroffenen den Weg zur Ombudsstelle finden oder Beschwerden aus Angst oder aufgrund von Unterkunftswechsels zurückziehen.

Im zweiten Quartal 2025 ging eine Beschwerde ein, in der sich die Mutter eines 13-jährigen Mädchens über wiederholt grenzüberschreitendes Verhalten eines männlichen Bewohners beschwerte (25/05/05). Nach Angaben der Mutter habe sich der Mann wiederholt in den Sanitäranlagen des Frauenbereichs aufgehalten, insbesondere zu Zeiten, in denen ihre Tochter diese nutzen wollte. Zusätzlich berichtete sie von einem Vorfall außerhalb der Unterkunft, bei dem der Mann dem Mädchen gefolgt sein soll. Trotz Information der Einrichtungsleitung seien nach Kenntnis der Ombudsstelle keine konkreten Schutzmaßnahmen ergriffen worden. Die Beschwerde wurde zurückgezogen, da Mutter und Tochter die Unterkunft kurzfristig verließen.

Im dritten Quartal 2025 kam es zu einem deutlichen Anstieg aufgrund von Queerfeindlichkeit. In einem abgeschlossenen Fall berichtet ein queerer Bewohner neben Beleidigungen und queerfeindlichen Äußerungen auch von sexueller Belästigung durch einen Mitbewohner (25/07/02). Die Vorfälle führten laut ärztlichen Attesten zu erheblichen psychischen Belastungen. Die Verlegung der beschuldigten Person erfolgte erst mit deutlicher Verzögerung, was für den Betroffenen eine zusätzliche Belastung darstellte.

Anfang September wandte sich eine Mutter an die Ombudsstelle, da sie die Sicherheit ihrer Kinder in der Unterkunft gefährdet sah (25/09/03). Sie schilderte unter anderem von einem Vorfall, bei dem ein Mann ihrem minderjährigen Sohn gegenüber sexuell übergriffig war, in dem er in einem Gemeinschaftsraum seine Hose und Unterhose heruntergezogen haben soll. Nach Anzeigeerstattung durch die Mutter wurde der Mann rund einen Monat später verlegt. Die Beschwerdeführerin fühlte sich nicht nur in diesem Zusammenhang, sondern auch bei anderen von ihr vorgebrachten Beschwerden, wie beengte Wohnverhältnisse, von der Sozialarbeiterin nicht ernst genommen. Der Sachverhalt wird unter 3.2.2 und 3.2.4 ausführlicher dargestellt. Dadurch, dass die Rückmeldung vom Amt für Wohnungswesen kurz vor Jahresende bei der Ombudsstelle eintraf, bleibt der Fall auch im Jahr 2026 offen, um mögliche weitere Schritte zu planen.

Im Fall (25/09/02) wurde ein 17-Jähriger beschuldigt, den 11-jährigen Sohn einer Bewohnerin sexuell belästigt zu haben. Aufgrund stark widersprüchlicher Aussagen konnte der Sachverhalt nicht abschließend geklärt werden. Das Amt für Wohnungswesen war informiert. Der Sachverhalt wurde bereits unter Punkt 3.2.2 ausführlicher dargestellt.

In einem weiteren Beschwerdeverfahren berichteten Frauen darüber, dass sich wiederholt Männer in Sanitärbereichen für Frauen in einer Notunterkunft aufhielten (25/09/08). Konkrete Übergriffe wurden nicht geschildert, jedoch gaben Betroffene an, die Sanitäranlagen aus Angst zu bestimmten Zeiten nicht mehr zu nutzen. Die Ombudsstelle erachtet es als notwendig, diese Hinweise äußerst ernst zu nehmen, um weitere schwerwiegende Vorfälle zu vermeiden. Nach Auskunft des Amts für Wohnungswesen seien die Vorfälle dort bekannt und würden priorisiert bearbeitet. Neben der Sensibilisierung des Sicherheitspersonals habe zudem eine Begehung der betreffenden Bereiche durch den Gewaltschutzkoordinator der Stadt Köln stattgefunden.

3.2.4 Verletzung der Menschenwürde

Im Jahr 2025 wurden der Ombudsstelle insgesamt 79 Beschwerden gemeldet, bei denen die Unterbringungssituation als Verletzung der Menschenwürde wahrgenommen wurde. Sie stellt somit die häufigste Kategorie für Beschwerden dar. Die hohen Fallzahlen verdeutlichen eine

strukturelle Problematik, die nicht auf Einzelfälle beschränkt ist. Im Folgenden sollen die Problematiken anhand einer Auswahl gravierender Fälle verdeutlicht werden.

Prekäre Unterbringungsbedingungen

Mehrere Beschwerden betrafen Unterbringungsbedingungen, die grundlegende Anforderungen an eine menschenwürdige Unterbringung nicht erfüllten.

Im Sommer gingen wegen Hitzeschutz Beschwerden aus einer Notunterkunft ein (25/06/13). Es wurde extreme Hitze in den Containern gemeldet. Den Bewohnenden standen keine Möglichkeiten zur Verfügung, Standventilatoren auf den Zimmern zu betreiben, da aus brandschutztechnischen Gründen ausschließlich USB-Steckdosen vorhanden sind. Zusätzlich wurde auf starke Temperaturschwankungen aufgrund der Bauweise hingewiesen: Während es im Sommer zu massiver Hitze kommt, wird es im Winter durch fehlende isolierende Wände sehr kalt. Insbesondere für Menschen mit besonderen Schutzbedarfen ist unter diesen Bedingungen eine menschenwürdige Unterbringung nicht durchgängig gewährleistet. Leider konnte bisher nicht ausreichend Abhilfe geschaffen werden.

In 4 Fällen wurde eine nicht behindertengerechte Unterbringung und Versorgung gemeldet (25/03/10, 25/11/01, 25/11/10, 25/11/11). In drei Fällen waren Kinder betroffen. Es handelte sich dabei um beengten Wohnraum, nicht behindertengerechte Unterbringung und Ausstattung sowie unzureichende Versorgung mit Nahrung, welche den besonderen Bedürfnissen der Menschen entspricht. In zwei Fällen waren ganze Familien mit Kindern mit Behinderungen gemeinsam in ein bis zwei Zimmern mit gemeinschaftlichen Sanitäreinrichtungen untergebracht, ohne Möglichkeit zur eigenen Essenszubereitung. Dies machte eine bedarfsgerechte Versorgung der Kinder mit Behinderungen unmöglich. Zum Ende des 4. Quartals waren 3 der Fälle noch offen. Detaillierter wurde auf die Fälle bereits unter 3.2.2 Diskriminierung eingegangen.

In einem Fall wurde ein Krätzebefall (Scabies) in einer anderen Notunterkunft gemeldet, der nicht fachgerecht gehandhabt wurde (25/11/13). Die Unterkunft kam den Anforderungen eines ärztlichen Attests nicht nach, da es der Familie nicht möglich war ihre Wäsche wie angeordnet direkt heiß zu waschen. Die Situation stellte für die Mutter und ihren Säugling eine erhebliche psychische und körperliche Belastung dar. Auf Anfrage wurde vom Amt für Wohnungswesen rückgemeldet, dass trotz dieser Belastung und Sorge der Familie, laut Gesundheitsamt bei Scabies keine Veränderungen der Unterbringung notwendig seien. Über weitere Hygienemaßnahmen sei die Familie informiert und während des gesamten Verlaufs von der zuständigen Krankenpflegerin der Flüchtlingsmedizin intensiv betreut. Aufgrund fehlender Rückmeldung durch die Beschwerdeführerin wurde der Fall abgeschlossen.

In mehreren Fällen kam es zu psychischer, physischer und sexualisierter Gewalt durch Bewohnernde. Auf diese Fälle wird detaillierter unter den Kategorien 3.2.1 Gewalt, 3.2.2 Diskriminierung, 3.2.3 sexuell Übergriffiges Verhalten und 3.2.5 Schutzbedürftige Personen beschrieben. Anhand all dieser Fälle wird deutlich, dass Notunterkünfte und Gemeinschaftsunterkünfte ohne abgeschlossene Wohneinheiten mit eigener Küche und Bad den Bewohnenden und besonders Menschen mit besonderen Schutzbedarfen nicht ausreichend Sicherheit bieten können.

Beengte Wohnraumverhältnisse

Ein erheblicher Teil der Beschwerden bezog sich auf beengte Wohnraumverhältnisse. In mehreren Fällen waren besonders schutzbedürftige Personen betroffen, darunter Schwangere, Familien mit minderjährigen Kindern sowie Menschen mit Behinderungen. Die fehlende Privatsphäre und mangelnde Rückzugsmöglichkeiten führten zu erheblichen Einschränkungen der Erholung, des Lernens und der gesundheitlichen Stabilisierung.

Insbesondere Familien mit mehreren Kindern äußerten ihre Unzufriedenheit und Belastungen durch zu kleinen Wohnraum. In einigen Fällen sind gesamte Familien auf einem Zimmer in Notunterkünften für mehrere Monate bis zu einem Jahr untergebracht (25/03/22, 25/09/06, 25/09/08, 25/10/06, 25/11/10, 25/11/11). Dies hat Auswirkungen auf die Schlafsituation, körperliche und psychische Gesundheit, Konzentration und schulischen Leistungen sowie kindliche Entwicklung. Andere dieser Familien wiederum leben bereits seit mehreren Jahren in Gemeinschaftsunterkünften, wo sich die angespannte Wohnsituation durch den mit zunehmendem Alter der Kinder steigenden Bedarf an Rückzugs- und Lernmöglichkeiten, weiter verschärft (25/04/11, 25/04/05, 25/04/03, 25/09/03).

Anhand der folgenden Fälle werden diese Auswirkungen besonders deutlich. In einem Fall wurden eine Sprachentwicklungsstörung sowie eine Aufmerksamkeitsstörung mit impulsivem Verhalten bei einem Kind auf die Wohnsituation zurückgeführt (25/09/03). Schule und Kinderarzt betonten in Schreiben die Dringlichkeit einer größeren Wohnung mit eigenem Lern- und Schlafbereich. In zwei Fällen waren neben den Auswirkungen des engen Wohnraums auf die Eltern und Geschwister, die die Schule besuchen, auch Kinder mit Behinderungen betroffen (25/11/10, 25/11/11). Im Zusammenhang mit beengtem Wohnraum beklagten mehrere Beschwerdeführende das Fehlen geeigneter Rückzugsmöglichkeiten für Wöchnerinnen, was sich negativ auf deren Erholung sowie auf einen ruhigen und geschützten Rahmen für die Betreuung der Neugeborenen auswirkte (25/03/17, 25/04/05, 25/05/01, 25/10/06). Aufgrund der begrenzten Unterbringungsressourcen konnte in diesen Fällen nur selten Abhilfe geschaffen werden. In Fall 25/10/06 verstärkte die Unterbringung einer Mutter in einer Notunterkunft

mit sechs weiteren Familienangehörigen auf engem Raum eine postpartale Stimmungskrise deutlich; die psychische Belastung war auch im Gespräch mit der Ombudsstelle spürbar. Auch in diesem Fall hat die Wohnsituation gesundheitsschädigende Auswirkungen und einschränkende Konsequenzen für die Entwicklung der minderjährigen Kinder. Da auch in diesem Fall bisher keine Abhilfe geschaffen werden konnte, wird er auch im Jahr 2026 weiter von der Ombudsstelle bearbeitet.

In dieser Kategorie konnte nahezu keine Abhilfe erreicht werden. Die Ombudsstelle betont in diesem Zusammenhang erneut die hohe Bedeutung von Stellungnahmen externer Fachstellen wie Schulen und Ärzt*innen, um langfristige psychische Schäden zu vermeiden. Besonders die Entwicklung von Kindern darf dabei nicht vernachlässigt werden. Minderjährigen sollte sicherer Raum für Rückzug, zum Lernen, Spielen und freien Entfalten für eine gesunde Entwicklung zur Verfügung gestellt werden. Allgemein, aber besonders mit Blick auf voraussichtliche Schließungen von Unterkünften, sieht die Ombudsstelle es als äußerst wichtig an, bezahlbaren Wohnraum zu schaffen, um Menschen in abgeschlossenen Wohneinheiten unterbringen zu können und Möglichkeiten zu schaffen, dass sie, wenn berechtigt, in privaten Wohnraum umziehen können. Andererseits könnten die Schließungen dazu führen, dass in dieser Kategorie keine Abhilfe mehr geschaffen werden kann. Darüber hinaus können durch Wohnraum mit ausreichendem Platz und Ausstattung wie private Sanitäranlagen und Bäder, weitere Konflikte vermieden werden.

Gravierende technische Mängel

Auch gravierende technische Mängel führten wiederholt zu Beschwerden.

In einem Fall, der aus dem Jahr 2024 weitergeführt wurde, konnte ein Unterkunftsgebäude, das zuvor als Hotel genutzt wurde, von außen ohne Schlüssel betreten werden, was eine erhebliche Verletzung der Privatsphäre und Sicherheit darstellte. Diese Problematik konnte durch das Anbringen eines Schlosses gelöst werden (Fall 24/09/12).

Mehrer Fälle betrafen die **Heizungs- und Warmwasserversorgung**. Mehrere davon wurden aus dem Jahr 2024 weitergeführt. In einem Objekt traten entsprechende Mängel mehrfach auf und blieben teilweise über mehrere Quartale hinweg unbeantwortet, weshalb Fälle aus dem Jahr 2024 weitergeführt wurden (Fälle 24/11/06, 24/10/01 und 24/04/02). 6 weitere Fälle zum selben Thema wurden 2025 neu aufgenommen. Kurzfristig wurde mit mobilen Heizstrahlern reagiert, eine nachhaltige Lösung erfolgte jedoch nicht (Fälle 25/01/02, 25/01/03, 25/01/04, 25/01/05, 25/03/04 und 25/03/20).

Ebenfalls erreichten die Ombudsstelle mehrere Fälle zu **defekten, unhygienischen und unsicheren sanitären Anlagen**. In einem Fall bestätigte die Ombudsstelle eine Vielzahl von Mängeln, darunter Schimmelbefall, defekte oder fehlende Duschtüren und Duschköpfe, beschädigte Toilettenanlagen, stark verschmutzte Küchenbereiche sowie Schäden an der Außenfassade. Das Amt für Wohnungswesen arbeitet nach eigener Angabe fortlaufend an der Behebung (25/04/04). In einer Notunterkunft wurden unzureichende sanitäre Anlagen mit fehlenden Duschköpfen und Duschvorhängen gemeldet (Fälle 26/06/13, 25/09/06 und 25/09/08). Das Amt für Wohnungswesen bestätigte, dass der Zustand weder angemessen noch gewaltschutzkonform ist, verwies jedoch auf Schwierigkeiten, da neu montierte Ausstattung wiederholt entfernt werde. In einer anderen Notunterkunft kam es zudem mehrfach zu verschmutzten und wiederkehrend defekten Sanitäranlagen, was insbesondere für Menschen mit besonderen Schutzbedarfen, unter anderem für eine Frau und ihre minderjährige Tochter mit weiblicher Genitalverstümmelung / Beschneidung⁴ (FGM/C), eine erhebliche Belastung darstellte (Fälle 25/05/05, 25/06/04 und 25/08/03).

Die ausgewerteten Fälle zeigen deutlich, dass menschenwürdige Unterbringung in Gemeinschafts- und Notunterkünften vielfach nicht gewährleistet ist, insbesondere für Menschen mit besonderen Schutzbedarfen. Wiederkehrende strukturelle Defizite betreffen vor allem unzureichende bauliche Standards, fehlende Rückzugsräume, mangelhafte technische Instandhaltung sowie eine unzureichende Berücksichtigung medizinischer und psychosozialer Bedarfe. Die Ombudsstelle sieht es deshalb als äußerst wichtig an, dass bedarfsgerechte Unterbringungsmöglichkeiten geschaffen werden, eine verbindliche und zeitnahe Bearbeitung technischer Mängel umgesetzt wird, ärztliche Atteste und fachliche Stellungnahmen konsequent berücksichtigt werden und Mindeststandards bei der Unterbringung fortlaufend geprüft und umgesetzt werden.

3.2.5 Schutzbedürftige Personen

Im Berichtsjahr 2025 zeigte sich ein konstant hohes Beschwerdeaufkommen im Zusammenhang mit besonderen Schutzbedarfen.

Am häufigsten betroffen waren Minderjährige. Häufig ist dieser Schutzbedarf mit anderen Schutzbedarfen wie Alleinerziehenden Eltern (zumeist Müttern) verbunden. In mehreren Fällen kam zum besonderen Schutzbedarf aufgrund von Minderjährigkeit auch der Schutzbedarf aufgrund von Behinderung hinzu. Neben Minderjährigen und Alleinerziehenden, sind queere

⁴ An dieser Stelle wird auf die Verwendung des Begriffs ‚weibliche Genitalverstümmelung‘ verwiesen, um eine Verharmlosung der Praxis und ihrer schwerwiegenden physischen und psychischen Folgen entgegenzuwirken, wie sie beispielsweise von der Weltgesundheitsorganisation (WHO) betont wird: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/female-genital-mutilation>

Menschen, Schwangere, Gewalt- und Folteropfer sowie Menschen mit schweren körperlichen oder psychischen Erkrankungen weitere Gruppen mit besonderen Schutzbedarfen.

Zu berücksichtigen ist, dass die statistische Häufigkeit einzelner Schutzbedarfe auch davon abhängt, ob diese von außen unmittelbar erkennbar sind (z.B. Minderjährigkeit, Schwangerschaft, Alleinerziehendenstatus) oder ob sie nur im Vertrauensverhältnis mitgeteilt werden (z.B. Gewalt- und Foltererfahrungen, LGBTQIA*-Zugehörigkeit, psychische oder bestimmte körperliche Erkrankungen). Es ist daher von einer Dunkelziffer insbesondere bei sensiblen Schutzbedarfen auszugehen

Minderjährige

Minderjährige stellten mit insgesamt 71 Betroffenen in allen Quartalen die größte Gruppe schutzbedürftiger Personen dar. Die Beschwerden betrafen überwiegend Familien mit mehreren Kindern, die in beengten oder prekären Wohnverhältnissen untergebracht waren. Wiederkehrende Themen waren:

- **Fehlende Lernräume** und daraus folgende Konzentrationsschwierigkeiten mit Auswirkungen auf schulische Teilhabe und Leistungen sowie **fehlende Spiel- und Rückzugsräume**, welche sehr wichtig für eine kindgerechte Entwicklung sind (25/09/03, 25/10/06, 5/11/10, 25/11/11). Im Fall 25/09/03 liegen sowohl ein ärztliches Attest als auch ein Schreiben der Schule vor. Trotzdem konnte in diesem Fall keine Abhilfe geschaffen werden.
- Gesundheitsbelastungen durch **beengten Wohnraum** und **prekäre Unterbringungsbedingungen**. In Fall 25/10/06 wurde der Familie attestiert, dass die vermehrt auftretenden Atemwegserkrankungen der Familie auf die schlechten Raumlufthverhältnisse im zu kleinen Wohnraum zurückzuführen sind. In anderen Fällen ist die Gesundheit von Familien durch Schimmelbefall belastet (25/02/02, 25/03/22). Es kommt zu Schlafstörungen aufgrund hellhöriger Wände und aufgrund der Unterbringung ganzer Familien mit Kindern unterschiedlichen Alters auf einem Zimmer (25/09/03, 25/10/06, 25/11/10, 25/11/11). Ebenso stellen anhaltende technische Mängel wie beispielsweise unhygienische oder kaputte gemeinschaftliche sanitäre Anlagen stellen ein Risiko für Infektionen bei kleinen Kindern, Kindern mit Behinderungen oder von FGM/C betroffenen Kindern (25/11/10, 25/11/11, 25/08/03) dar.
- Zudem kann häufig in Unterbringungen **ohne Kochmöglichkeit nicht die passende Ernährung** für Kinder und Babys aufgrund fehlender Alternativen beispielsweise bei

Babymilchnahrung⁵ oder bei Unverträglichkeiten (25/08/03, 25/08/12, 25/10/06) gewährleistet werden. In Fall 25/20/06 wurden Nahrungsmittelunverträglichkeiten mit multiplen Beschwerden attestiert und ein Wohnortwechsel in eine Unterkunft mit Kochmöglichkeit dringend empfohlen. Trotzdem konnte auch in diesem Fall eine Abhilfe geschaffen werden.

- Häufig sind Unterbringungen **nicht barrierefrei und behindertengerecht** ausgestattet (25/11/01, 25/11/10, 25/11/11). Diese sind als strukturelle Diskriminierung zu werten und werden unter 3.2.2 Diskriminierung genauer beschrieben.
- Minderjährige sind in Unterkünften, insbesondere in Notunterkünften und anderen Unterkünften **ohne abgeschlossene Wohneinheiten**, Anspannung und Ängsten ausgesetzt (25/09/04, 25/11/10, 25/11/11). Zudem wird in den Fällen 25/05/05 und 25/09/03 deutlich, dass Gemeinschaftsunterkünfte mit geteilter Küche und/oder geteilten sanitären Anlagen **nicht ausreichend Schutz** für Minderjährige vor Gewalt und sexuellen Übergriffen bieten. Auf beide Fälle wird genauer unter dem Punkt 3.2.3 Sexuell Übergriffiges Verhalten eingegangen.

Die ausgewerteten Fälle verdeutlichen, dass es sich bei den Problemlagen minderjähriger Bewohner*innen nicht um bloße Einzelfälle, sondern vielfach um strukturelle Defizite handelt. Besondere Bedarfe von Kindern – insbesondere von Kindern mit Behinderungen – wurden wiederholt nicht ausreichend berücksichtigt. In mehreren Fällen konnte trotz vorliegender Atteste keine bedarfsgerechte Unterbringung erreicht werden. Hintergrund war regelmäßig der Mangel an geeignetem Wohnraum für Familien mit vielen Kindern. Damit bleibt der festgestellte Schutzbedarf faktisch folgenlos, wenn strukturelle Kapazitäten fehlen, um ihn umzusetzen. Die gemeldeten Problemlagen sind Ausdruck einer strukturellen Benachteiligung, die den vorgegebenen Mindeststandards nicht gerecht wird. Besorgniserregend ist, dass all diese Problemlagen Kinder in einer sensiblen Entwicklungsphase treffen. Kinder sind dabei nicht nur unmittelbar betroffen, sondern leiden auch unter den Belastungen, denen ihre Eltern ausgesetzt sind, etwa durch Diskriminierung durch Personal oder behördliche Unsicherheiten. Die Ombudsstelle weist darauf hin, dass Erfahrungen von Unsicherheit, Ausgrenzung und mangelndem Schutz in der Kindheit langfristige Auswirkungen auf die körperliche, psychische und soziale Entwicklung haben können. Eine konsequente Berücksichtigung kindlicher Schutzbedarfe ist daher nicht nur eine Frage der Einzelfallhilfe, sondern eine zentrale Voraussetzung

⁵ Replacement feeding includes replacement of breast milk with a suitable breast-milk substitute in the first 6 months of life, and ensuring adequate complementary food and replacement of breast milk from 6 months to 2 years. This is the period during which a child is at greatest risk from malnutrition. (World Health Organization (WHO). (2009). Infant and young child feeding (S. 61). Geneva: World Health Organization)

für Chancengerechtigkeit und nachhaltige Integration. Dies zeigt wiederum, wie wichtig die Sicherstellung der Umsetzung der Kompetenzerweiterung durch Finanzierung ist.

Alleinerziehende (und Schwangere)

Alleinerziehende – teilweise zusätzlich schwanger mit Herausforderungen bei der Versorgung mit Hebammen, Problemen durch unhygienische sanitäre Anlagen sowie fehlende Rückzugs- und Erholungsmöglichkeiten nach der Geburt – bildeten mit 16 Beschwerdeführenden die zweitgrößte Gruppe. Häufig waren sie von Gewalt, Diskriminierung, sexuellen Übergriffen oder beengten Wohnverhältnissen betroffen. Die Fälle sind im Bericht genauer unter diesen Kategorien unter 3.2.1 – 3.2.4 erfasst. Ebenso verschränkte sich mit dem Status der Alleinerziehenden auch der Schutzbedarf aufgrund von Gewalt und Folter (25/01/14, 25/08/03, 25/09/02).

Queere Menschen

Im Jahr 2025 wurden insgesamt 6 Fälle queerer Geflüchteter bearbeitet. Es ist davon auszugehen, dass nicht alle Betroffenen ihre sexuelle Orientierung oder Geschlechtsidentität offenlegen. Themen waren Diskriminierung durch Mitarbeitende und Bewohnende sowie psychische, sexualisierte und körperliche Gewalt durch Bewohnende. Alle diese Fälle gingen mit massiven psychischen Belastungen einher. Genauer wird auf die Fälle unter den Punkten 3.2.1 Gewalt, 3.2.2 Diskriminierung, 3.2.3. sexuell übergriffiges Verhalten und 3.2.6.3 Verleugungspraxis eingegangen.

Behinderung

Behinderungen traten häufig in Verbindung mit Minderjährigkeit auf. Zentrale Problemlagen waren fehlende Barrierefreiheit, nicht rollstuhlgerechte Unterkünfte (25/03/10), fehlende Anpassungen der Ausstattung (25/11/10, 25/11/11) oder diskriminierende Behandlung (25/11/01). Auf die Fälle wird in diesem Kapitel unter Minderjährige sowie 3.2.2 Diskriminierung genauer eingegangen. Insgesamt waren 10 Personen mit Behinderungen in Beschwerdeverfahren eingebunden.

Die im Jahr 2025 bearbeiteten Fälle zeigen deutlich, dass besondere Schutzbedarfe in Gemeinschaftsunterkünften nicht nur erkannt, sondern strukturell abgesichert werden müssen. Schutzbedürftige Personen sind in Unterbringungssettings einem erhöhten Risiko für Diskriminierung, Überforderung und (psychische) Destabilisierung ausgesetzt. In mehreren Verfahren wurden suizidale Gedanken oder Äußerungen bekannt (25/08/09, 25/09/02, 25/10/02, 25/08/08). Wiederkehrend wurde der Wunsch nach geschützten Unterbringungsformen geäußert: Einzelzimmer, abgeschlossene Wohneinheiten, kleinere Wohnsettings oder klar defi-

nierte Schutzbereiche innerhalb bestehender Unterkünfte. Diese Bedarfe konnten nur in wenigen Fällen erfüllt werden. Gleichzeitig verdeutlichen Fälle mit suizidalen Äußerungen, sexuellen Übergriffen, fortgesetzter Diskriminierung oder nicht bedarfsgerechter Versorgung, dass fehlende Schutzräume konkrete gesundheitliche, psychosoziale bis hin zu lebensgefährdende Folgen haben können. Schutzräume sind dabei nicht allein räumlich zu verstehen. Sie umfassen ebenso verlässliche Beschwerdestrukturen, transparente Zuständigkeiten, barrierefreie Ausstattung, diskriminierungssensible Verfahrensweisen sowie kontinuierlich geschultes Personal. Schutz darf nicht vom Engagement einzelner Mitarbeitender abhängen, sondern muss institutionell verankert sein. Die Erfahrungen des Berichtsjahres machen deutlich: Schutzbedürftigkeit ist keine Randerscheinung, sondern Teil der Realität vieler geflüchteter Menschen. Ein menschenwürdiges Unterbringungssystem muss daher Schutzräume systematisch vorsehen – räumlich, strukturell und institutionell.

3.2.6 Weitere Themen

3.2.6.1 Benutzungsgebühren

Im Jahr 2025 blieb das Thema Benutzungsgebühren weiterhin ein zentraler Schwerpunkt der Ombudsstelle.

Bereits im ersten Quartal wurden insgesamt drei neue Verfahren aufgenommen (25/01/11, 25/03/14, 25/03/15). Die betroffenen Personen wandten sich gegen die Höhe der festgesetzten Gebühren und machten geltend, dass diese erheblichen finanziellen Belastungen und teilweise existenzielle Sorgen darstellen. Zudem wurde die lange Bearbeitungsdauer der eingelegten Widersprüche beanstandet.

Im dritten Quartal wurde zwei weitere Beschwerden 25/08/09 und 25/09/07 zu Benutzungsgebühren verzeichnet. Anlass waren Zahlungserinnerungen des Amtes mit sehr kurzen Zahlungsfristen und hohen Forderungsbeträgen. In einem der Fälle erhielt der Beschwerdeführer vom Amt für Wohnungswesen eine Zahlungserinnerung über einen Rückstand eines sehr hohen Betrags. Letztendlich bewilligte das Amt eine Ratenzahlung. Zudem wurde eine Mahnsperre bis zum 31.12.2025 verlängert.

Teilweise enthielten die Schreiben Hinweise auf mögliche Mahn- und Vollstreckungsmaßnahmen bei Nichtzahlung, teils ohne beigefügte Rechtsbehelfsbelehrung. Die Betroffenen berichteten von erheblichem psychischem Druck und großer Verunsicherung.

Das Amt für Wohnungswesen teilte mit, dass das Urteil über die im Januar 2025 eingereichte Klage des „Arbeitskreis (AK) Politik“ vor dem Obergerverwaltungsgericht Nordrhein-Westfalen gegen die Stadt Köln wegen mutmaßlich überhöhter Nutzungsgebühren abgewartet werde. Gleichzeitig befanden sich Widersprüche gegen die Änderungsbescheide aus Januar 2024 in Bearbeitung.

Bis zum Ende des 4. Quartals lagen auf entsprechende Nachfrage der Ombudsstelle keine Rückmeldungen des Amtes vor. Aus Sicht der Ombudsstelle erscheint Klärungsbedarf, weshalb Zahlungserinnerungen versandt wurden, obwohl die Widersprüche gegen die Bescheide weiterhin bearbeitet werden, das Ergebnis des gerichtlichen Verfahrens noch aussteht und nach Angaben des Amtes eine Mahnsperre bis Ende 2025 besteht.

Insgesamt zeigt sich, dass die Thematik der Benutzungsgebühren auch im Jahr 2025 durch ausstehende Entscheidungen, langwierige Widerspruchsverfahren und belastende Zahlungsaufforderungen zu einer fortdauernden Unsicherheit bei den betroffenen Geflüchteten geführt hat.

Die hohe Zahl noch offener Verfahren zeigt weiterhin Klärungsbedarf im Hinblick auf Transparenz, Kommunikation und Verfahrenssicherheit.

3.2.6.2 Abmahnungen durch Mitarbeitenden / Amt für Wohnungswesen

Im Berichtszeitraum erreichten die Ombudsstelle mehrere Beschwerden im Zusammenhang mit Abmahnungen, ordnungsrechtlichen Maßnahmen sowie Abmeldungen aus Unterkünften.

Ein Fall betraf die geplante Desinfektion einer Unterkunft aufgrund eines Kakerlakenbefalls (25/03/18). Bewohner*innen wurden angewiesen, die Unterkunft für einen Zeitraum von 8:00 bis 22:00 Uhr zu verlassen. Ein Bewohner äußerte gemeinsam mit weiteren Unterzeichnenden Bedenken hinsichtlich möglicher gesundheitlicher Auswirkungen. Der hierzu eingereichte Beschwerdebrief führte zunächst zu Abmahnungen, da im Rahmen der Übergabe angekündigt worden sei, die Unterkunft am Desinfektionstag nicht verlassen zu wollen. Dies wurde als Verstoß gegen die Hausordnung gewertet. Die Ombudsstelle sieht die Praxis kritisch, Abmahnungen bereits aufgrund einer geäußerten Absicht auszusprechen. Insbesondere darf die Wahrnehmung des Beschwerderechts nicht zu Sanktionen führen. Nachdem alle Bewohner*innen die Unterkunft freiwillig verlassen hatten und die Maßnahme ordnungsgemäß durchgeführt wurde, wurden die Abmahnungen zurückgenommen.

Ein weiterer Fall betraf eine alleinerziehende Mutter, die kurzfristig zur Räumung eines Hotelzimmers aufgefordert wurde (25/01/12). Als Begründung wurde unerlaubtes Kochen im Zimmer genannt. Eine schriftliche Abmahnung lag nicht vor; die Kommunikation erfolgte unter anderem über einen Messengerdienst. Zudem wurde das Zimmer in Abwesenheit der Mutter und in alleiniger Anwesenheit ihrer minderjährigen Tochter betreten. Die Hausordnung wurde der Ombudsstelle trotz Nachfrage nicht zur Verfügung gestellt, da es sich laut Amt fürs Wohnungswesen um die Hausordnung des Hotels handele, die dem Amt nicht vorliege. Eine abschließende rechtliche Bewertung war daher nicht möglich.

Im Fall einer langjährig untergebrachten Mutter mit mehreren Kindern wurde eine Abmeldung aus der Unterkunft mit Verweis auf angebliche längere Abwesenheiten ausgesprochen (25/04/06). Grundlage war ein Protokoll des Sicherheitsdienstes. Die Abmeldung erfolgte ohne nachvollziehbare Begründung und ohne Benennung einer Alternativunterkunft kurz vor den Feiertagen. Erst nach mehreren Monaten sowie nach Beauftragung eines Rechtsanwalts und einer erneuten Prüfung des Sachverhaltes wurde die Maßnahme zurückgenommen. Die Entscheidungsgrundlagen blieben unklar.

Ebenso kam es in zwei weiteren Fällen zu Abmahnungen aufgrund von Konflikten zwischen Minderjährigen (25/09/02, 25/11/01). In beiden Fällen gaben die Beschwerdeführenden an, dass ihrer Sichtweise der Ereignisse vor Versand der Abmahnung kein Raum gegeben wurde.

Die Ombudsstelle bewertet insbesondere die fehlende Transparenz, die kurzfristige Umsetzung existenzieller Maßnahmen sowie die unzureichende Kommunikation gegenüber schutzbedürftigen Personen als problematisch.

3.2.6.3 Verlegungspraxis

Im Berichtsjahr 2025 erreichten die Ombudsstelle fortlaufend Beschwerden im Zusammenhang mit der Verlegung von Bewohner*innen aus kommunalen Unterkünften in andere Einrichtungen. Insgesamt zeigte sich über das Jahr hinweg eine anhaltende Verunsicherung im Zusammenhang mit angekündigten oder vermuteten Verlegungen. Im Folgenden werden die Fälle nach inhaltlichen Schwerpunkten dargestellt.

Unklare Angaben und widersprüchliche Informationen

Mehrere Beschwerden betrafen unklare, widersprüchliche oder nicht nachvollziehbare Informationen im Zusammenhang mit möglichen oder angekündigten Verlegungen.

Im Fall 25/03/04 wurde im Rahmen einer Beschwerde über wiederkehrende und länger andauernde Ausfälle von Heizung und Warmwasserversorgung berichtet, dass eine zuständige Sozialarbeiterin die Wohneinheit einer Familie besichtigt und diese anschließend aufgefordert habe, sich privaten Wohnraum zu suchen. Begründet worden sei dies mit der Möglichkeit, dass die Familie aufgrund von „Problemen mit dem Vermieter“ ausziehen müsse. Konkrete Zeitangaben oder verbindliche Informationen zur weiteren Unterbringung habe es jedoch nicht gegeben. Diese Aussagen führten bei der betroffenen Familie sowie weiteren Bewohner*innen des Hauses zu erheblichen Ängsten und Verunsicherungen. Das Verfahren wurde später mangels Rückmeldung der Beschwerdeführer*innen eingestellt.

Weitere Beschwerden (25/08/08, 25/10/02, 25/09/02, 25/09/08) betrafen wiederholt unterschiedliche oder nachträglich veränderte Aussagen zu angekündigten Verlegungen. Nach Angaben der Betroffenen seien Zusagen gemacht worden, die später zurückgenommen oder nicht umgesetzt worden seien. Diese wechselhafte Kommunikation führte in mindestens drei Fällen zu erheblicher Verunsicherung und psychischer Belastung.

In keinem der Fälle konnte eine abschließende Lösung gefunden werden, dass die Darstellungen der Beschwerdeführenden und der Mitarbeitenden des Amts für Wohnungswesen deutlich voneinander abwichen. Die Ombudsstelle stellte fest, dass fehlende Transparenz, unklare Zuständigkeiten und nicht dokumentierte mündliche Absprachen maßgeblich zur Eskalation beigetragen haben.

Kurzfristige Ankündigungen und unzumutbar kurze Fristen

Ein weiterer Schwerpunkt der Beschwerden betraf äußerst kurze Fristen zwischen Ankündigung und Durchführung einer Verlegung.

Im Fall 25/01/12 wandte sich eine alleinerziehende Frau an die Ombudsstelle, nachdem ihr durch den Betreiber einer Hotelunterkunft eine Verlegung mit weniger als 24 Stunden Vorlauf angekündigt wurde. Zuvor hatte es nur mündliche Abmahnungen gegeben, welche nicht dokumentiert sind. Die Betroffene schilderte, dass sie unter diesen Umständen weder organisatorisch noch psychisch in der Lage gewesen sei, den Umzug angemessen vorzubereiten.

Im Fall 25/03/13 wurde einer Familie mit einer hochschwangeren Mutter (kurz vor der Entbindung) sowie einem psychisch erkrankten und suizidgefährdeten Familienmitglied eine aus Sicht der Ombudsstelle unzumutbar kurze Umzugsfrist gesetzt. Die Familie war zuvor nicht schriftlich darüber informiert worden, dass ihre Unterbringung aufgrund maroder Baustrukturen abgerissen werden sollte. Hier wurde insbesondere die fehlende Berücksichtigung besonderer Schutzbedarfe kritisiert. Der Fall wurde schließlich aufgrund fehlender Rückmeldung der Beschwerdeführenden abgeschlossen.

Besonders gravierend waren Vorfälle in einer Notunterkunft. Dort wurde eine Familie unter Hinzuziehung der Polizei zwangsweise verlegt. In einem weiteren Fall derselben Unterkunft wurde die Verlegung einer Familie trotz Suizidäußerung der Mutter lediglich um drei Tage verschoben (25/11/15). Aus Sicht der Ombudsstelle wirft dies erhebliche Fragen im Hinblick auf den Gewaltschutz, den Umgang mit akuten psychischen Krisen sowie die Einhaltung der städtischen Mindeststandards auf.

Die Ombudsstelle weist ausdrücklich auf die erheblichen psychischen Folgen hin, die durch kurzfristige Ankündigungen von Verlegungen oder durch wiederholt in Aussicht gestellte, aber nicht umgesetzte Umzüge entstehen können. Viele Bewohner*innen verfügen über Fluchterfahrungen, unsichere aufenthaltsrechtliche Perspektiven oder psychische Vorerkrankungen. In solchen Situationen können unklare oder kurzfristige Entscheidungen existenzielle Ängste auslösen und zu akuten Krisen führen. Besonders Minderjährige und Menschen mit Schutzbedarfen müssen davor geschützt werden. Um den Schwierigkeiten in der Verlegungspraxis entgegenzuwirken, sieht die Ombudsstelle eine verbindliche und transparente Kommunikationsstandards, schriftliche Übermittlungen wichtiger Inhalte wie Daten zu Transfers, eine Dokumentationspflicht zur Vermeidung von Unklarheiten sowie eine verpflichtende Berücksichtigung besonderer Schutzbedarfe als unabdinglich an.

3.2.6.4 Sorge vor negativen Konsequenzen durch Beschwerde

Im Jahr 2025 wurde in mehreren Zusammenhängen deutlich, dass sowohl Bewohnende als auch Mitarbeitende Sorgen vor möglichen negativen Konsequenzen bei einer Kontaktaufnahme mit der Ombudsstelle äußerten (25/03/04 und 25/10/06)

In einem fortgeführten Fall aus letztem Quartal (25/10/02) berichtete eine Mitarbeiterin einer Unterkunft, ihre Vorgesetzte habe verärgert auf die Einschaltung der Ombudsstelle reagiert. Die Ombudsstelle stellt erneut klar, dass sie als unabhängige Vermittlungsstelle tätig ist und nicht als Gegenpartei des Amtes für Wohnungswesen agiert.

Mehrfach äußerten geflüchtete Personen die Befürchtung, eine Beschwerde könne sich nachteilig auf ihr Asylverfahren oder ihren Aufenthaltsstatus auswirken. Teilweise wurden Aussagen von Mitarbeitenden zitiert, wonach etwa die Ablehnung einer angebotenen Wohnung negative Folgen haben könne. Diese Wahrnehmung führte in mehreren Fällen zu erheblicher Verunsicherung.

Im Fall (25/08/12) wandte sich eine Beschwerdeführerin stellvertretend für mehrere Bewohner*innen an die Ombudsstelle, da diese aus Angst vor möglichen Konsequenzen keine eigene Beschwerde einreichen wollten. In den Gesprächen stand wiederholt die Frage im Raum, ob eine Beschwerde Auswirkungen auf den Aufenthaltsstatus haben könne. Die Ombudsstelle stellte klar, dass die Inanspruchnahme des Beschwerderechts keinerlei negative Folgen nach sich ziehen darf. Weitere Aspekte des Falles sind unter Abschnitt 3.2.5, „Schutzbedürftige Person“ geschildert.

Aus Sicht der Ombudsstelle besteht weiterhin Bedarf, das Beschwerderecht transparent zu kommunizieren und das Vertrauen in dessen Schutzwirkung zu stärken.

3.2.6.5 Erreichbarkeit der Ausländerbehörde

Im Berichtsjahr 2025 zeigte sich bei Beschwerden zur Erreichbarkeit der Ausländerämter sowie der zuständigen Stellen der Stadt im Einbürgerungsverfahren ein durchgehend hohes Niveau.

Erreichbarkeit der Ausländerämter

Aufgrund von Schwierigkeiten mit der Erreichbarkeit der Ausländerämter erreichten die Ombudsstelle 19 Beschwerden. Beim Großteil der Beschwerden handelte es sich um die Erreichbarkeit des Bezirksausländeramt Mühlheim.

Die Beschwerden zeichneten sich durch folgende wiederkehrende Problembereiche aus:

- Lange Bearbeitungszeiten, insbesondere bei Verlängerungen von Aufenthaltsdokumenten und bei der Ausstellung bzw. Verlängerung von Fiktionsbescheinigungen
- Schwierige oder faktisch nicht vorhandene Erreichbarkeit
- Mangelnde Transparenz und unklare Verfahrensabläufe
- Widersprüchliche Auskünfte (in drei dokumentierten Fällen)

Die ausbleibende oder verzögerte Bearbeitung hatte erhebliche praktische und psychosoziale Folgen. Berichtet wurden:

- Nichtbewilligung eines Wohnberechtigungsscheins (WBS)
- Probleme mit Arbeitgeber*innen bis hin zur Androhung von Arbeitsplatzverlust
- Verlust von Ausbildungs- und Mitvertragsmöglichkeiten
- Einstellung oder Verzögerung von Sozialleistungen
- Kontosperrungen oder Verweigerung der Kontoeröffnung
- Nichtantreten dringender Auslandsreisen, beispielsweise zu Hochzeiten oder Beerdigungen naher Angehöriger, sowie minderjährigen Kindern oder Ehepartner*innen

Die fehlende Rechtssicherheit führte bei den Betroffenen zu erheblichem Stress, Existenzängsten und Frustration.

In sämtlichen Beschwerdefällen blieb eine schriftliche Anfrage der Ombudsstelle an das Ausländeramt unbeantwortet. In einem Fall gelang eine telefonische Kontaktaufnahme. Einige der Beschwerdeführenden erhielten nach Einreichung eines Beschwerdebriefs durch die Ombudsstelle eine Rückmeldung oder Klärung durch die Behörde – meist im Zusammenhang mit der Verlängerung ihrer Aufenthaltsdokumente und Fiktionsbescheinigungen.

Stellvertretend für Fälle zur Verweigerung der Kontoeröffnung soll hier ein Fall genauer aufgezeigt werden, um die durch Verzögerungen entstehende Diskriminierung zu verdeutlichen: Im Fall 25/11/02 wurde der Ombudsstelle geschildert, dass einer betroffenen Person trotz gültiger Fiktionsbescheinigung und vorgelegtem Schreiben des Ausländeramts mit Lichtbild die Eröffnung eines Kontos verweigert wurde. Dies steht im Widerspruch zur bestehenden Rechtslage. Nach § 31 Abs. 1 S. 2 ZKG ist Berechtigter jeder Verbraucher*in mit rechtmäßigem Aufenthalt in der Europäischen Union, einschließlich Asylsuchender sowie Personen ohne Aufenthaltstitel, die aus rechtlichen oder tatsächlichen Gründen nicht abgeschoben werden können⁶. Zudem gelten für Basiskonten aufgrund des geringen Risikos vereinfachte Sorgfaltspflichten nach § 14 GWG. Auch im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens mit dem Ombudsmann der öffentlichen Banken wurde bereits klargestellt, dass eine Fiktionsbescheinigung für die Eröffnung eines Basiskontos ausreichend ist. Gerade bei bestehender Arbeitserlaubnis ist der Zugang zu einem Bankkonto Voraussetzung für die Aufnahme oder Fortführung einer Beschäftigung.⁷ Die Verweigerung der Kontoeröffnung stellt daher eine strukturelle Benachteiligung dar und kann als Ausdruck institutioneller Diskriminierung gewertet werden.

Erreichbarkeit der Stadt im Bereich Einbürgerung

Im 4. Quartal wurden zwei Beschwerden zur Erreichbarkeit der Stadt im Einbürgerungsverfahren dokumentiert. In beiden Fällen waren die Anträge bereits im Jahr 2023 gestellt worden.

In einem Fall (25/08/13) wurde dem Beschwerdeführenden mitgeteilt, dass der Antrag untergegangen sei. Ein Termin zur weiteren Bearbeitung wurde für Anfang 2026 vergeben. Im zweiten Fall (25/10/03) erfolgte erst nach vier Monaten eine Rückmeldung durch die Stadt, ohne konkrete Informationen zum Stand des Verfahrens.

Die lange Verfahrensdauer und fehlende Transparenz führten bei den Betroffenen zu erheblicher Verunsicherung und zu dem Eindruck fehlender Verlässlichkeit staatlicher Verfahren.

Obwohl die personellen Engpässe in der Behörde bekannt sind, sieht die Ombudsstelle weiterhin dringenden Handlungsbedarf. Die Bearbeitungszeiten müssen so kurz wie möglich ge-

⁶ Zahlungskontengesetz: §31 Abs.1 S.2 ZKG

⁷ Flüchtlingsrat NRW (23.04.2021): Sonstige Aufenthaltspapiere. Eröffnung eines Basiskontos mit Fiktionsbescheinigung möglich. [Flüchtlingsrat NRW - Flüchtlingsrat NRW e.V.: Eröffnung eines Basiskontos mit Fiktionsbescheinigung möglich](#) (Stand 04.11.2025)

halten und die Verfahren transparent gestaltet werden. Ziel muss es sein, bestehende Benachteiligungen abzubauen und den Betroffenen einen gleichberechtigten Zugang zu sozialen Leistungen sowie zu grundlegenden Lebensbedingungen zu gewährleisten. Die dokumentierten Fälle verdeutlichen, dass Erreichbarkeits- und Bearbeitungsprobleme nicht nur verwaltungsorganisatorische Fragen darstellen, sondern unmittelbare Auswirkungen auf Wohnen, Arbeit, soziale Absicherung und familiäre Bindungen haben. Eine Verbesserung der strukturellen Rahmenbedingungen ist daher aus Sicht der Ombudsstelle zwingend erforderlich, um gleichberechtigte Teilhabe und Rechtssicherheit für geflüchtete Menschen sicherzustellen.

4. Strukturelle Probleme und daraus abgeleitete Handlungsempfehlungen der Ombudsstelle

Auch im Berichtsjahr 2025 wurde deutlich, dass die Unterbringungssituationen einen erheblichen Einfluss auf Sicherheit, Gesundheit und Menschenwürde der Geflüchteten hat. Berichte über Gewalt, Diskriminierung, sexuelle Übergriffe und menschenunwürdige Zustände verweisen auf wiederkehrende Problemlagen, die für die Betroffenen oft mit erheblichen Belastungen verbunden sind.

Die Ombudsstelle hat Fälle bearbeitet, in denen Schutzmaßnahmen eingeleitet, Unterbringungssituationen verändert, Verfahren überprüft und Verantwortlichkeiten geklärt wurden. Ebenso konnte dazu beigetragen werden, dass Betroffene gehört wurden, ihre Perspektiven in Entscheidungsprozesse einfließen und Missstände nicht folgenlos blieben. Gleichzeitig zeigen die Fälle, dass viele der Ratsuchenden in besonderer Weise darauf angewiesen sind, eine unabhängige Stelle ansprechen zu können. Sprachliche Barrieren, unsichere Aufenthaltsstatus, fehlende Kenntnisse über Rechte und bestehende Abhängigkeitsverhältnisse erschweren es häufig, sich selbst Gehör zu verschaffen oder gegen belastende Situationen vorzugehen. Umso bedeutsamer ist es, dass Beschwerden vertraulich aufgenommen, eingeordnet und konsequent weiterverfolgt werden.

Darüber hinaus entsteht durch die fortlaufende und sorgfältige Dokumentation der gemeldeten Vorfälle ein Gesamtbild, das über den Einzelfall hinausweist. Wiederkehrende Muster, strukturelle Defizite und besondere Gefährdungslagen werden sichtbar gemacht und Empfehlungen festgehalten. Auf diese Weise gehen Erfahrungen von Betroffenen und strukturelle Problemlagen nicht verloren, sondern finden Eingang in fachliche, politische und öffentliche Diskussionen und tragen dazu bei, notwendige Veränderungen anzustoßen.

Die Entwicklungen des vergangenen Jahres unterstreichen, dass strukturelle Herausforderungen fortbestehen und kontinuierliche Aufmerksamkeit erfordern. Solange grundlegende Schutzbedarfe nicht in allen Unterkünften verlässlich gewährleistet sind, bleibt es entscheidend, Missstände sichtbar zu machen, individuelle Unterstützung zu leisten und auf Veränderungen hinzuwirken. Gerade im Hinblick auf die geplante Verdichtung der Unterkünfte in naher Zukunft ist davon auszugehen, dass sich bestehende Herausforderungen weiter verschärfen werden.

Auf Grundlage der im Jahr 2025 bearbeiteten Fälle können die folgenden Handlungsempfehlungen abgeleitet werden:

In Bezug auf Schutz vor Gewalt

- Einführung verbindlicher Standards für den Umgang mit Gewaltvorfällen
- Transparente und einheitliche Dokumentation von Vorfällen
- Klare, niedrigschwellige Beschwerdewege für Bewohnende
- Stärkere Berücksichtigung besonders schutzbedürftiger Personen im Belegungs- und Konfliktmanagement (Kinder; queere Geflüchtete; psychisch belastete Personen)
- Regelmäßige Evaluation der Sicherheitsdienste
- Überprüfung und Weiterentwicklung bestehender Schutzkonzepte
- Systematische Thematisierung von geschlechtsbezogener Gewalt und Diskriminierung in Fort- und Weiterbildungen; Fokus auf queere Geflüchtete; Fokus auf geflüchtete Frauen (insbesondere Alleinreisende und Alleinerziehende)

In Bezug auf Schutz vor Diskriminierung:

- Regelmäßige verpflichtende Schulungen für ALLE Mitarbeitenden im Kontext der Unterbringung und Versorgung geflüchteter Menschen mit Inhalten zu verschiedenen Diskriminierungsformen und deren intersektionaler Verschränkung sowie der eigenen Positionierung innerhalb der Machtverhältnisse
- Insbesondere stärkerer Fokus auf Gewalt und Diskriminierung gegenüber queeren Geflüchteten sowie geflüchteten Frauen, insbesondere Alleinreisenden und Alleinerziehenden, im Weiterbildungskatalog der Mitarbeitenden
- Regelmäßige und verpflichtende Inter- und Supervision für kontinuierliche Selbstreflexion, kritische Prüfung des eigenen beruflichen Handelns – auch in Bezug auf professionelle Nähe und Distanz – und Weiterentwicklung mit Hilfe externer Perspektiven.
- Verdachtsmomente oder Hinweise auf Diskriminierung sowie die tatsächliche psychische Situation der Betroffenen ernstnehmen, nicht verharmlosen, entsprechend behandeln und dabei stets eine sachliche sowie respektvolle Haltung wahren
- Bewohnende fortlaufend für ein diskriminierungsfreies Miteinander zu sensibilisieren

In Bezug auf Schutz vor sexuell übergriffiges Verhalten:

- Hinweise auf sexuell übergriffiges Verhalten personenunabhängig konsequent ernst nehmen und zeitnah prüfen
- Betroffenen unabhängig von Alter, Geschlecht oder sexueller Orientierung Glauben schenken
- Verbindliche und allen Mitarbeitenden bekannte Melde- und Interventionswege sicherstellen
- Bei Minderjährigen unverzüglich geeignete Schutzmaßnahmen einleiten

- Zeitnahe Verlegung beschuldigter Personen ermöglichen – auch bei verzögerter Meldung
- Gewaltschutzkonzepte sowie bauliche und organisatorische Schutzmaßnahmen (insbesondere in Sanitärbereichen) konsequent umsetzen und regelmäßig überprüfen

In Bezug auf Zustand der Unterbringungseinrichtungen:

- Ausbau alternativer, bedarfsgerechter Unterbringungsmöglichkeiten für alle und insbesondere für schutzbedürftige Personengruppen
- eine verbindlichere und zeitnahe Bearbeitung technischer Mängel
- konsequente Berücksichtigung ärztlicher Atteste und fachlicher Stellungnahmen
- Überprüfung der baulichen, hygienischen und gewaltschutzrelevanten Mindeststandards in Not- und Gemeinschaftsunterkünften
- Formulierung einer politischen Zielvorgabe für die Mindestwohnfläche bei absehbar längerfristiger Unterbringung. Dafür können die Empfehlungen des Ministeriums für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen zur Ausgestaltung der ordnungsrechtlichen Unterbringung von obdachlosen Menschen als Vorbild verwendet werden, in der eine Mindestwohnfläche von 9 qm pro Person genannt wird (MAGS NRW 2022: 14).⁸
- Schaffen bezahlbaren Wohnraums als nachhaltige Lösung zur Unterbringung von Menschen mit Recht auf privaten Wohnraum

In Bezug auf besondere Schutzbedarfe:

- konsequente Umsetzung und Evaluation der Mindeststandards und des Gewaltschutzkonzepts in allen Unterkünften
- verbindliche barrierefreie Unterbringungsstandards umzusetzen
- ausreichend Kapazitäten geschützter und bedarfsgerechter Wohneinheiten schaffen, um den besonderen Schutzbedarfen der Menschen gerecht werden zu können
- Personal verpflichtend und regelmäßig zu Schutzbedarfen, Diskriminierungssensibilität und Gewaltschutz zu schulen, um den einhergehenden erhöhten Unterstützungsbedarf gewährleisten zu können, eine sensible, unterstützende Haltung einzunehmen und betroffene nicht unnötig zu verunsichern
- niedrigschwellige, vertrauenswürdige Beschwerdewege – insbesondere für Kinder und Jugendliche – weiter auszubauen.

⁸ Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen (2022): Empfehlungen zur Ausgestaltung der ordnungsrechtlichen Unterbringung von obdachlosen Menschen. Endlich ein ZUHAUSE! Initiative gegen Wohnungslosigkeit

In Bezug auf Unterbringung und Versorgung von Kindern:

- Dem Alter der Babys und Kleinkinder entsprechende Nahrung/Nahrungsergänzung anzubieten und Teeküchen, in denen Baby- und Kleinkindnahrung zubereitet werden kann, unabhängig von den Essenszeiten bereitzustellen.
- Einschätzungen hinsichtlich einer bedarfsgerechten Verpflegung nur auf Grundlage anerkannter und medizinisch-wissenschaftlich belegter Quellen sowie in enger Kooperation mit den Erziehungsberechtigten vorzunehmen und ggf. ein alternatives Gericht für Kinder in Gemeinschaftsunterkünften mit Verpflegung anzubieten
- Bedarfsgerechte und sichere Unterbringungsmöglichkeiten für Minderjährige und ihre Familien schaffen beispielsweise in abgeschlossenen Wohneinheiten, um Kindeswohl und eine gesunde kindliche Entwicklung zu gewährleisten. Dabei ausreichend Platz für Lern-, Spiel- und Rückzugsräume einplanen.

In Bezug auf Benutzungsgebühren

- Zeitnahe Bearbeitung der Widersprüche gegen Änderungsbescheide, um lange Verfahren und Unsicherheiten zu vermeiden
- Verzicht auf Mahn- und Vollstreckungsmaßnahmen, solange Widerspruchsverfahren noch nicht abschließend entschieden sind
- Transparente und verständliche Kommunikation zum Stand der Verfahren (z. B. Zwischenmitteilungen)
- Einheitliche und rechtssichere Gestaltung aller Schreiben, insbesondere mit vollständiger Rechtsbehelfsbelehrung
- Überprüfung der Fristsetzungen in Zahlungserinnerungen auf Angemessenheit und Zumutbarkeit
- Nachvollziehbare und verständliche Darlegung der Gebührenberechnung
- Prüfung sozialverträglicher Lösungen zur Vermeidung existenzieller Härten
- Sicherstellung von Verfahrenssicherheit, Transparenz und interner Abstimmung, insbesondere bei parallelen Gerichts- und Widerspruchsverfahren schutzbedürftigen Personen

In Bezug auf Abmahnung

- Aus Sicht der Ombudsstelle besteht weiterhin Klärungsbedarf hinsichtlich Transparenz, Verfahrenssicherheit und Verhältnismäßigkeit der Gebührenerhebung, insbesondere vor dem Hintergrund des anhängigen gerichtlichen Verfahrens.
- Abmahnungen ausschließlich bei nachweisbaren Verstößen und in schriftlicher Form auszusprechen

- das Beschwerderecht ausdrücklich zu schützen und nicht als ordnungswidriges Verhalten zu werten
- Hausordnungen transparent zugänglich zu machen und bei Bedarf der Ombudsstelle bereitzustellen
- ordnungsrechtliche Maßnahmen nachvollziehbar zu begründen und schriftlich zu dokumentieren
- vor Abmeldungen oder Räumungsaufforderungen eine sorgfältige Prüfung unter Einbeziehung der Betroffenen vorzunehmen
- im Umgang mit Familien und besonders schutzbedürftigen Personen eine sensible und verhältnismäßige Vorgehensweise sicherzustellen

In Bezug auf Verlegungspraxis:

- Verbindliche und transparente Kommunikationsstandards bei angekündigten Verlegungen, einschließlich schriftlicher Bestätigungen mit klaren Fristen und Begründungen
- Mindestvorlaufzeiten für Verlegungen, die nur in klar definierten Ausnahmefällen unterschritten werden dürfen
- Verpflichtende Berücksichtigung besonderer Schutzbedarfe
- Dokumentationspflichten für mündliche Ankündigungen oder Zusagen, um spätere Unklarheiten zu vermeiden
- Verbesserte Kontroll- und Aufsichtsmechanismen bei Hotelunterkünften, einschließlich überprüfbarer Vorgaben zur Umsetzung städtischer Mindeststandards und klar geregelter Beschwerdewege
- Kriseninterventionsleitlinien für Fälle akuter psychischer Belastung im Kontext von Verlegungen
- Sicherstellung, dass Entscheidungen über Verlegungen und Unterbringungen ausschließlich auf Grundlage fachlicher Einschätzungen der zuständigen Stellen erfolgen
- alle Mitarbeitenden sollten in ihrem Handeln eine sensible und unterstützende Haltung einnehmen, damit betroffene Personen nicht unnötig verunsichert werden

In Bezug auf Sorge vor negativen Konsequenzen:

- Regelmäßige Information aller Bewohnenden über ihr Beschwerderecht und die unabhängige Rolle der Ombudsstelle
- Klare Kommunikation, dass Beschwerden keine Auswirkungen auf asyl- oder aufenthaltsrechtliche Verfahren haben
- Sensibilisierung von Mitarbeitenden im Hinblick auf eine wertschätzende und unterstützende Haltung

- Vermeidung missverständlicher oder potenziell einschüchternder Formulierungen im Zusammenhang mit ordnungsrechtlichen Maßnahmen

In Bezug auf Wartezeiten bei der Ausländerbehörde:

- Fristgerechte Ausstellung von Ausweisdokumenten sowie transparente Kommunikation und Begründung bei längeren Wartezeiten
- der Verlust von Dokumenten durch Mitarbeitende darf in keinem Fall zu negativen Konsequenzen für die Betroffenen führen
- eine verbesserte Erreichbarkeit muss sichergestellt werden, um den Mehraufwand für alle Beteiligten zu minimieren
- Schnittstellenprobleme zwischen Ausländeramt, Sozialbehörden, Banken und Arbeitgeber*innen reduzieren

In Bezug auf Kooperation zwischen Ombudsstelle und Amt für Wohnungswesen:

- die Mitarbeitenden in den Unterkünften sowie des Sozialen Dienstes sollen die Ombudsstelle nicht als Gegenpartei sehen, sondern als Kooperationspartner bei der Umsetzung menschenwürdiger und sicherer Unterbringungsbedingungen

Ombudsstelle: Fallstatistik 2025

		gesamt		fortgeführt		aus I/2025		aus II/2025		aus III/2025		aus IV/2025	
		absolut	%	absolut	%	absolut	%	absolut	%	absolut	%	absolut	%
Fallzahlen		156	100	27	100	38	100	34	100	32	100	25	100
namentlich / anonym	namentlich	119	76	22	81	27	71	26	76	23	72	21	84
	anonym	37	24	5	19	11	29	8	24	9	28	4	16
Hinweisgebende (Mehrfach- nennung möglich)	Flüchtlinge	92	59	13	48	25	66	22	65	18	56	14	56
	Professionelle	38	24	10	37	8	21	6	18	8	25	6	24
	Freiwillige	3	2	0	0	0	0	0	0	2	6	1	4
	andere	4	3	1	4	0	0	1	3	1	3	1	4
Aufgaben- bereich	ja	124	79	27	100	29	76	23	68	25	78	20	80
	nein	32	21	0	0	9	24	11	32	7	22	5	20
vor Ort	ja	24	15	4	15	7	18	9	26	2	6	2	8
	nein	61	39	11	41	13	34	7	21	17	53	13	52
Auskunfts- ersuchen (Mehrfach- nennung)	AfW	70	45	26	96	13	34	13	38	11	34	7	28
	GA	2	1	0	0	0	0	1	3	1	3	0	0
	and. Ämter	12	8	1	4	2	5	1	3	3	9	5	20
	and. Akteure	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
weitere Maßnahmen (Mehrfach- nennung)	Vermittlung	27	17	5	19	7	18	6	18	6	19	3	12
Bearbeitungs- stand	offen	28	18	19	70	2	5	0	0	4	13	3	12
	geschlossen	128	82	8	30	36	95	34	100	28	88	22	88
Kategorisierung (Mehrfach- nennung möglich)	anhaltende technische Mängel	14	9	3	11	5	13	3	9	2	6	1	4
	beengter Wohnraum	18	12	0	0	4	11	7	21	3	9	4	16

[illegible]

Mehrfach- nennung)	Menschen mit Behinderung	10	6	2	7	2	5	3	9	0	0	3	12
	Schwere körperl. Erkrankung	5	3	1	4	0	0	2	6	1	3	1	4
	Schwangere	5	3	0	0	3	8	0	0	2	6	0	0
	Alleinerziehende	16	10	0	0	2	5	6	18	6	19	2	8
	Opfer Menschenhandel	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Ältere Menschen (65+)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Psych. Störung	5	3	1	4	2	5	0	0	2	6	0	0
	Folter-/ Gewaltopfer	5	3	0	0	1	3	1	3	3	9	0	0
	LGBTIQ+	6	4	1	4	0	0	0	0	3	9	2	8
	Sonstige	8	5	1	4	1	3	0	0	3	9	3	12
Rechtfertigung der Beschwerde	voll	43	28	2	7	11	29	8	24	12	38	10	40
	teilweise	21	13	1	4	8	21	7	21	3	9	2	8
	nein	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	ungeklärt	1	1	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0
Abhilfe	voll	24	15	0	0	6	16	4	12	7	22	7	28
	teilweise	21	13	1	4	5	13	10	29	3	9	2	8
	nein	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	8
	ungeklärt	17	11	2	7	8	21	1	3	5	16	1	4
Bewertung	nicht möglich/ entfällt	33	21	0	0	10	26	10	29	7	22	6	24
	zurückgezogen	30	19	0	0	9	24	10	29	6	19	5	20

Statistischer Vergleich 2024 und 2025

		2024		2025		Differenz	
		absolut	%	absolut	%	absolut	%
Fallzahlen		155	100	156	100	1	1
namentlich / anonym	namentlich	103	66	119	76	16	16
	anonym	52	34	37	24	-15	-29
Hinweisgebende (Mehrfachnennung möglich)	Flüchtlinge	78	50	92	59	14	18
	Professionelle	36	23	38	24	2	6
	Freiwillige	2	1	3	2	1	50
	andere	10	6	4	3	-6	-60
Aufgabenbereich	ja	117	75	124	79	7	6
	nein	38	25	32	21	-6	-16
vor Ort	ja	40	26	24	15	-16	-40
	nein	115	74	61	39	-54	-45
Auskunftersuchen (Mehrfachnennung möglich)	AfW	76	49	70	45	-6	-8
	GA	2	1	2	1	0	0
	and. Ämter	5	3	12	8	7	140
	and. Akteure	6	4	0	0	-6	-100
weitere	Vermittlung	38	25	27	17	-11	-29
Bearbeitungsstand	offen	23	15	28	18	5	22
	geschlossen	132	85	128	82	-4	-3
Kategorisierung (Mehrfachnennung möglich)	anhaltende technische Mängel	12	8	14	9	2	17
	beengter Wohnraum	8	5	18	12	10	125
	Benutzungsgebühren	17	11	16	10	-1	-6
	Diskriminierung	30	19	35	22	5	17
	Gewalt	24	15	18	12	-6	-25
	Menschenwürdeverletzung	18	12	25	16	7	39
	Nachbarschaftskonflikte	16	10	6	4	-10	-63
	Prekäre Wohnverhältnisse	7	5	22	14	15	214
	Probleme mit der ABH	6	4	21	13	15	250
	Sexualisierte Gewalt	5	3	7	4	2	40
	Sorge vor negativen Konsequenzen	0	0	5	3	5	
	Verlegungspraxis	0	0	7	4	7	
Unterbringung (Mehrfachnennung möglich)	unbekannt	61	40	91	58	30	49
	Notunterkunft	11	7	12	8	1	9
	WH	96	62	143	92	47	49
	gewerbl. Unterkunft	4	3	5	3	1	25
	privat	0	0	0	0	0	0
Schutzbedürftigkeit	mit schutzbed. Pers.	108	70	109	70	1	1
	ohne schutzbed. Pers.	174	112	159	102	-15	9

Schutzbedürftigkeit (Details, Mehrfach- nennung)	Minderjährige	84	55	71	46	-13	-15
	Unbegleitete Minderjährige	0	0	0	0	0	0
	Menschen mit Behinderung	15	10	10	6	-5	-33
	Schwere körperl. Erkrankung	12	8	5	3	-7	-58
	Schwangere	4	3	5	3	1	25
	Alleinerziehende	8	5	16	10	8	100
	Opfer Menschenhandel	0	0	0	0	0	0
	Ältere Menschen (65+)	3	2	0	0	-3	-100
	Psych. Störung	6	4	5	3	-1	-17
	Folter-/ Gewaltopfer	5	3	5	3	0	0
	LGBTIQ+	3	2	6	4	3	100
	Sonstige	3	2	8	5	5	167
Rechtfertigung der Beschwerde	voll	24	15	43	28	19	79
	teilweise	19	12	21	13	2	11
	nein	4	3	0	0	4	-100
	ungeklärt	0	0	1	1	1	
Abhilfe	voll	29	19	24	15	-5	-17
	teilweise	21	14	21	13	0	0
	nein	33	21	2	1	-21	-91
	ungeklärt	7	5	17	11	10	143
Bewertung	nicht möglich/ entfällt	47	30	33	21	-14	-30
	zurückgezogen	27	17	30	19	3	11