

Kurzbericht I/2026 (Stand: 31.03.2026)

Inhalt

1 Zahlenmäßige Entwicklung.....	2
2 Beschlusslage.....	2
3 Kompetenzerweiterung	2
4 Wichtige Fallkonstellationen im Berichtszeitraum	4
4.1 Gewalt	4
4.2 Diskriminierung	7
4.3 Sexuell übergriffiges Verhalten	9
4.4 Verletzung der Menschenwürde	9
4.4.1 Prekäre Wohnverhältnisse	10
4.4.2 Beengter Wohnraum	11
4.4.3 langanhaltende technische Mängel	12
4.4.4 Verlegungspraxis	12
4.5 Schutzbedürftige Personen	14
4.6 Weitere Themen	16
4.6.1. Erreichbarkeit der ABH	16
4.6.2. Benutzungsgebühren	17
4.6.3. Sorge vor negativen Konsequenzen.....	17
5 Empfehlungen	18
Anhang: Fallstatistik I/2026.....	21

1 Zahlenmäßige Entwicklung

Im ersten Quartal 2026 bearbeitete die Ombudsstelle insgesamt 66 Beschwerdeverfahren. Davon wurden 40 Verfahren neu aufgenommen und 26 aus dem Vorberichtszeitraum fortgeführt (vgl. 6. Fallstatistik I/2026). Von den 26 fortgeführten Fällen handelt es sich bei 16 Fällen um Fälle zum Thema Benutzungsgebühren aus den Jahren 2024 und 2025 (vgl. 4.6.2 Benutzungsgebühren).

2 Beschlusslage

Der Rat der Stadt Köln beschloss am 03.07.2025 unter der Beschlussnummer 0984/2025 die Fortführung der Ombudsstelle über den bisherigen Befristungszeitraum bis zum 31.12.2025 hinaus um ein weiteres Jahr bis zum 31.12.2026. Die Finanzierung der beiden regulären 0,5-Stellen der Ombudsstelle ist hierdurch sichergestellt. Darüber hinaus wurde auf Grundlage des Beschlusses des Ausschusses für Soziales, Seniorinnen und Senioren (AN/1146/2023) 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 Kompetenzerweiterung der Ombudsstelle zu ermöglichen.

Frau Darja Warthefuhl befindet sich ab dem 15.02.2026 in Elternzeit. Die Elternzeitvertretung wurde ab dem 01.03.2026 von der neuen Kollegin Frau Jana Mathes übernommen.

3 Kompetenzerweiterung

Im Bereich der Kompetenzerweiterung gehört zu den Aufgaben insbesondere die Entwicklung niedrigschwelliger Beteiligungs- und Beschwerdewege für geflüchtete Kinder und Jugendliche in Unterkünften.

Hierzu erfolgte im ersten Quartal von 2026 die Planung einer Zusammenarbeit zwischen Trägern, Save the Children und Ombudsstelle zur Umsetzung des neuen Projekts „Schützen. Stärken. Beteiligen.“ von Save the Children. Dieses Projekt ist auf die Stärkung von Kinderrechten und Kinderschutzstrukturen in Unterkünften für geflüchtete Menschen sowie die Teilhabe von geflüchteten Kindern und Jugendlichen ausgerichtet.

Im Rahmen des Quartalsgesprächs wurde das Projekt bereits im Dezember 2025 dem Amt für Wohnungswesen vorgestellt. Im Januar und Februar 2026 erfolgte die Weiterleitung von Kontakten interessierter Träger, des Deutschen Rotes Kreuz und der Diakonie Michaelshoven,

durch das Amt für Wohnungswesen an die Ombudsstelle, welche die Koordination für das Projekt übernimmt.

Zur Umsetzung des Projekts wurden mit den Trägern für den 19.05.2026 Begehungen der Unterkünfte in der Herkulesstr. sowie der Mathias-Brüggen-Str., für den 20.05.2026 eine Begehung der Unterkunft in der Ringstr. und für den 21.05.2026 Begehungen in den Unterkünften im Kallscheurer Weg und der Josef-Kallscheurer-Str. geplant. Dabei arbeitet Save the Children mit einer standardisierten Kinderschutz- und Kinderrechte-Checkliste, um Bedarfe vor Ort zu erfassen und unterkunftsbezogene Handlungsempfehlungen zu entwickeln, anhand derer in gemeinsamer Absprache mit den Mitarbeitenden der jeweiligen Unterkünfte die Umsetzung der Maßnahmen aus dem Projekt „Schützen. Stärken. Beteiligen.“ geplant werden.

Die Zusammenarbeit der Träger, Save the Children und der Ombudsstelle verfolgt das Ziel, Kinderrechte und Kinderschutz nachhaltig in Unterkünften zu stärken sowie Beteiligungsmöglichkeiten für Kinder und Jugendliche auszubauen. Im Rahmen des Projekts ist vorgesehen, gemeinsam konkrete Unterstützungs- und Qualifizierungsmaßnahmen umzusetzen. Dazu gehören Schulungen und Workshops für Mitarbeitende zu Kinderrechten und Kinderschutz, Beteiligung von Kindern und Jugendlichen oder psychosozialer Unterstützung geflüchteter Kinder, Jugendlicher und Familien sowie die Ausstattung von Schutz- und Spielräumen. Das Projekt zielt insgesamt auf eine nachhaltige Verbesserung der Unterbringungssituation geflüchteter Kinder und Jugendlicher ab. Mitarbeitenden in Unterkünften sollen durch die Schulungen und Trainings gestärkt und für unterschiedliche Positionierungen, Privilegien und deren Auswirkungen auf Teilhabe sensibilisiert werden. Zudem sollen kindgerechte Räume geschaffen und niedrigschwellige Beteiligungsformate etabliert werden.

Für die weitere Umsetzung des Ziels der Teilhabe geflüchteter Kinder und Jugendlicher sowie niedrigschwelliger zielgruppengerechter Beschwerdewege, sind über die Umsetzung des Projekts „Schützen. Stärken. Beteiligen“ hinaus, zusätzliche Maßnahmen durch die Ombudsstelle geplant. Hierzu zählen Informationsstände für Eltern und Kinder in Unterkünften, beispielsweise im Rahmen von Sommerfesten, bei denen kindgerechtes Informationsmaterial und Flyer verteilt werden sollen. So wie die Kinder spielerische über ihre Rechte und Teilhabemöglichkeit informiert werden sollen.

Darüber hinaus ist vorgesehen, dass Kontakte zu Vereinen sowie Initiativen mit Angeboten für geflüchtete Kinder und Jugendliche aufzunehmen und auch dort über Kinderechte und die Beschwerdemöglichkeit in der Ombudsstelle zu informieren.

In diesem Zusammenhang soll auch der Flyer der Ombudsstelle sowie im Rahmen der Kompetenzerweiterung entwickelte Flyer für Kinder und Jugendliche direkt in den Unterkünften

und bei Vereinen ausgelegt und verteilt werden, um die Informationen und Wissen über die Arbeit der Ombudsstelle und deren Relevanz für geflüchtete Menschen zur Umsetzung ihrer Rechte und Teilhabe ebenso wie zur Unterstützung der Stadt zur Umsetzung der Mindeststandards und des Gewaltschutzkonzepts. In diesem Zusammenhang wurde auch der Fragebogen für das Monitoring überarbeitet, um in Zusammenarbeit mit Trägern und Mitarbeitenden zum Ende 2026 die Situation in den Unterkünften evaluieren zu können, Empfehlungen zu entwickeln und gemeinsam auf Veränderung zur Sicherstellung der Einhaltung von Mindeststandards, Leitlinien und Gewaltschutzkonzept hinzuarbeiten.

Die Arbeit der Kompetenzerweiterung ergänzt die Ombudsarbeit wesentlich, da sie nicht nur auf die Bearbeitung einzelner Beschwerden reagiert, sondern durch Prävention, Sensibilisierung, Beteiligung und strukturelle Verbesserungen langfristig dazu beiträgt, die Lebensbedingungen sowie die Rechte von geflüchteten Kindern und Jugendlichen in Unterkünften nachhaltig zu stärken. Aufgrund von Personalengpässen durch Personalwechsel lag auch im ersten Quartal 2026 der Tätigkeitsschwerpunkt der für die Kompetenzerweiterung zuständigen Person überwiegend auf der Sicherstellung des Kernauftrags der Ombudsstelle. Dazu gehörten insbesondere die Aufnahme, Bearbeitung und Begleitung von Beschwerden sowie das Verfassen von Berichten. Da zahlreiche Beschwerden von Familien eingereicht wurden und somit zugleich das Wohlbefinden sowie die Anliegen von Kindern und Jugendlichen betrafen, ergaben sich in der praktischen Beschwerdebearbeitung zugleich wichtige Berührungspunkte zur Kompetenzerweiterung. Diese Aufgabenübernahme war erforderlich, um die Erreichbarkeit und Handlungsfähigkeit der Ombudsstelle trotz der angespannten Personalsituation gewährleisten zu können. Infolgedessen konnten die vorgesehenen präventiven Maßnahmen im Bereich der Kompetenzerweiterung lediglich schrittweise umgesetzt werden. Eine Förderung von mindestens drei 0,5-Stellen schafft daher die notwendige Grundlage, um sowohl die individuelle Unterstützung der Beschwerdeführenden als auch die strukturelle Weiterentwicklung und Qualitätssicherung langfristig gewährleisten zu können.

4 Wichtige Fallkonstellationen im Berichtszeitraum

4.1 Gewalt

In der Kategorie Gewalt gingen im ersten Quartal fünf neue Beschwerden ein, die unterschiedliche Formen körperlicher, verbaler und psychischer Gewalt betrafen. Die geschilderten Vorfälle umfassten unter anderem Bedrohungen, Beleidigungen sowie körperliche Übergriffe zwischen Bewohnenden. Darüber hinaus wurden Konflikte im

nachbarschaftlichen Umfeld, sowie Belastungen durch ein von Unsicherheit und Gewalt geprägtes Wohnumfeld thematisiert.

Im Fall 26/01/01 berichtet die Hilfesuchende von physischer und psychischer Gewalt durch den Vater ihrer beiden Kinder. Neben den bereits bestehenden prekären Wohnverhältnissen steht insbesondere die belastende Beziehung zum Kindesvater im Mittelpunkt des Falles. Der Vater, der ebenfalls in einer Unterkunft für Geflüchtete lebt, erscheint wiederholt unangekündigt – auch zu späten Abendzeiten – an der Unterkunft der Betroffenen. Kommt sie seinem Wunsch nach Zutritt nicht nach, verursacht er Lärm, wodurch zusätzlicher sozialer Druck durch andere Bewohnende entsteht. Schließlich kam es einige Monate vor Übernahme des Falls durch die Ombudsstelle zu einem dokumentierten körperlichen Übergriff, bei dem der Vater die Betroffene in ihrer Unterkunft schlug. Polizei und Jugendamt waren involviert; eine Anzeige wurde nicht erstattet. Darüber hinaus schildert die Betroffene wiederholte belastende und manipulative Verhaltensweisen, unter anderem einen Vorfall, bei dem der Vater die Kinder unbeaufsichtigt zurückgelassen und die Situation gegenüber Behörden zu ihrem Nachteil dargestellt habe. Die Betroffene verfügt über das alleinige Sorgerecht und ist an das Jugendamt angebunden. Sie äußert erhebliche Sorgen um das Wohl ihrer Kinder sowie den Wunsch nach klar geregelten Umgangszeiten, Schutz vor weiteren Belästigungen und insbesondere danach, dass der Vater keinen Zugang mehr zu ihrer Unterkunft erhält bzw. im Falle einer Verlegung ihre neue Adresse nicht erfährt.

Aus Sicht der Ombudsstelle liegt in diesem Fall eine Gefährdungssituation mit Elementen häuslicher Gewalt vor, die durch die Unterbringungssituation zusätzlich verschärft wird.

Der Fall 26/01/02 handelt von einem anhaltenden Nachbarschaftskonflikt innerhalb einer Unterkunft. Seit dem Einzug kommt es regelmäßig, insbesondere in den Abend- und Nachtstunden, zu erheblichen Ruhestörungen durch eine benachbarte Familie. Trotz mehrfacher Meldungen an den Sicherheitsdienst sowie wiederholter Polizeieinsätze konnte bislang keine nachhaltige Verbesserung der Situation erreicht werden.

Der Fall 26/01/07 betrifft eine Problematik im Bereich Gewalt, Bedrohung und erheblicher Störung des Sicherheitsgefühls innerhalb der Unterkunft. Nach Angaben mehrerer Bewohnender sowie der Heimleitung wurde ein neuer Bewohner in einer der Unterkünfte transferiert, dessen Verhalten von den Beteiligten als psychisch auffällig, aggressiv und unberechenbar beschrieben wird. Der Mann war aufgrund eines früheren Beschwerdeverfahrens aufgrund von Fremdgefährdung aus einer anderen Unterbringung verlegt worden.

Laut den Schilderungen verursache der Mann regelmäßig lautstarke Unruhe und verhalte sich gegenüber anderen Bewohnenden aggressiv. Die Heimleitung sowie ein Bewohnender hatten gegenüber der Ombudsstelle ihre Angst und psychische Belastung geschildert. Besonders hervorgehoben wurde die Belastung der 70-jährigen herzkranken Mutter des Bewohnenden, die sich durch die Situation stark verunsichert und belastet fühle.

Darüber hinaus wurde berichtet, dass der Bewohner andere Personen mit einem Messer bedroht beziehungsweise auf diese losgegangen sei. Aufgrund dieser Vorfälle sei die Polizei bereits mehrfach vor Ort gewesen. Nach Angaben der Beteiligten sei der Mann den Behörden bereits aus früheren Vorfällen bekannt.

Zur Deeskalation wurden verschiedene Maßnahmen zur Konfliktklärung, psychosozialen Unterstützung und Gefahrenereinschätzung eingeleitet. Zudem erfolgte eine verstärkte Zusammenarbeit zwischen den zuständigen Stellen, um die Sicherheit der Bewohnenden zu gewährleisten, Vorfälle zu beobachten und weitere Unterstützungs- beziehungsweise Schutzmaßnahmen zu prüfen. Durch diese Maßnahmen konnte die Situation beruhigt werden, so dass der Fall abgeschlossen werden konnte.

Der Vorliegende Fall 26/02/10 ist dem Bereich der Nachbarschaftskonflikte zuzuordnen und wird in anderen Kategorien (Verletzung der Menschenwürde; Verlegungspraxis) ergänzend beschrieben.

Der Fall betrifft einen Bewohner, der nach längerer konfliktfreier Unterbringung über Konflikte und Sicherheitsbedenken im Zusammenhang mit einem neu zugewiesenen Mitbewohner berichtete. Der Betroffene wandte sich frühzeitig an den Sozialen Dienst des Amts für Wohnungswesen, um auf die Situation aufmerksam zu machen und Unterstützung zur Vermeidung einer Eskalation zu erhalten.

Im weiteren Verlauf kam es zu körperlicher Gewalt durch den Mitbewohner, bei der der Beschwerdeführer durch Pfefferspray verletzt wurde und medizinisch behandelt werden musste. Nach dem Vorfall wurden sowohl der Betroffene als auch der Mitbewohner in andere Unterkünfte verlegt.

Die Verlegung wurde seitens des Betroffenen sowie weiterer Bewohnender und Mitarbeitender der Unterkunft als schwer nachvollziehbar beschrieben, da der Beschwerdeführer zuvor nie durch problematisches Verhalten aufgefallen sei. Zudem wurde auf die Bedeutung seines gewachsenen sozialen Umfelds innerhalb der Unterkunft hingewiesen.

Darüber hinaus lagen der Ombudsstelle Hinweise weiterer Bewohnender zu problematischem Verhalten und Bedrohungen durch den zugezogenen Mitbewohner vor. Mit Abschluss des ersten Quartals war die Beantwortung eines Auskunftersuchens durch das Amt für Wohnungswesen noch ausstehend.

Der Fall 26/02/15 handelt sich um Angaben einer Frau über aus ihrer Sicht aggressivem Verhalten einer Sozialpädagogin innerhalb der Unterkunft. Sie bat um Unterstützung durch die Ombudsstelle. Der Betroffenen wurde daraufhin ein Gesprächstermin zur weiteren Klärung der Situation vermittelt. Dieser Termin wurde jedoch nicht wahrgenommen. Im weiteren Verlauf erfolgte keine erneute Rückmeldung der Betroffenen; zudem war sie telefonisch nicht mehr erreichbar, sodass das Verfahren nicht weitergeführt werden konnte.

Die beschriebenen Fälle machen deutlich, dass mehrfach unzureichende Schutzmaßnahmen, verzögerte Reaktionen sowie Belastungen durch unsichere Wohnumfelder vorliegen. Besonders deutlich wird, dass bestehende Konflikte und Gefährdungslagen durch die Unterbringungssituation zusätzlich verschärft werden können. Die Ombudsstelle empfiehlt daher eine frühzeitige Gefährdungseinschätzung, konsequente Schutz- und Deeskalationsmaßnahmen, eine engere Zusammenarbeit zwischen den zuständigen Stellen sowie verbindliche Verfahren zum Schutz vulnerabler Personen in Unterkünften.

4.2 Diskriminierung

Im ersten Quartal 2026 wurden insgesamt zwölf Fälle mit Bezug zu Diskriminierung bei der Ombudsstelle bearbeitet. Davon wurden sechs Fälle aus dem Jahr 2025 fortgeführt und sechs Fälle im ersten Quartal 2026 neu aufgenommen. Die bearbeiteten Fälle betrafen unterschiedliche Formen von Diskriminierung, insbesondere rassistische Diskriminierung, Diskriminierung aufgrund kultureller und religiöser Zugehörigkeit, Sexismus sowie strukturellen Ableismus.

Zu den fortgeführten Fällen zählt insbesondere der Fall 25/09/02, der im Jahr 2026 weiterhin eine zentrale Rolle spielte. Der Fall wurde bereits im III. Quartalsbericht von 2025 und im Jahresbericht 2025 ausführlich beschrieben. Da die Anfang 2026 bearbeiteten Aspekte des Falls im Zusammenhang mit der Verlegungspraxis des Amts für Wohnungswesens stehen, wurde dieser unter dem Aspekt der Verletzung der Menschenwürde eingeordnet. Im Mittelpunkt stehen Diskriminierungserfahrungen aufgrund kultureller und religiöser Zugehörigkeit sowie Sexismus gegenüber einer alleinerziehenden Frau. Ebenso wurde der Fall 25/11/01 weiterbearbeitet und blieb zum Ende des Quartals offen, da eine Rückmeldung der Beschwerdeführerin zur Planung weiterer Schritte noch ausstand. Inhaltlich betraf der Fall sowohl rassistische als auch sexistische Diskriminierungserfahrungen sowohl durch Bewohnende als auch Mitarbeitende. Beide Betroffenen schilderten, dass ihre Bedürfnisse und Lebensrealitäten im Rahmen der Unterbringungspraxis nicht ausreichend berücksichtigt würden.

Die drei weiteren Fälle aus 2025 konnten abgeschlossen werden. Die Fälle 25/11/10 und 25/11/11 betrafen strukturelle Diskriminierung aufgrund fehlender behindertengerechter Unterbringung und Versorgung. Beide Fälle konnten im Verlauf des Quartals durch eine Verlegung der betroffenen Familie in abgeschlossene Wohneinheiten positiv abgeschlossen werden. Fall 25/11/03 und 25/09/03 wurden aufgrund fehlender Rückmeldung zurückgezogen.

In allen im ersten Quartal 2026 neu aufgenommenen Fällen richteten sich die Beschwerden gegen Mitarbeitende der Unterbringungseinrichtungen beziehungsweise dort eingesetzte Dienste. Die Fälle 26/01/01, 26/02/03 und 26/03/16 betrafen inhaltlich rassistische Diskriminierungserfahrungen. Alle drei Fälle betreffen dieselbe Unterbringungseinrichtung beziehungsweise dasselbe Hotel. Die Betroffenen schilderten, dass sie sich mit ihren Anliegen sowohl vom Hotelbesitzer als auch vom zuständigen Mitarbeitenden des Sozialen Dienst des Amtes für Wohnungswesen vor Ort nicht ernst genommen fühlten und ihnen wiederholt nicht zugehört werde. Die Fälle stehen zudem im Zusammenhang mit prekären Wohnverhältnissen, beengtem Wohnraum sowie anhaltenden technischen Mängeln, weshalb die Beschwerden ebenfalls unter dem Gesichtspunkt einer Verletzung der Menschenwürde betrachtet wurden. Im Rahmen der Bearbeitung fand bereits ein Termin vor Ort statt. Eine Rückmeldung des Amtes für Wohnungswesen auf die Auskunftersuchen stand zum Ende des Quartals jedoch noch aus. In Fall 25/01/01 hat die Beschwerdeführerin jedoch bereits eine Abmahnung durch den Hotelbesitzer ohne vorherige Benachrichtigung an die Ombudsstelle erhalten, was zu einem weiteren Auskunftersuchen durch die Ombudsstelle führte. Eine Antwort erreichte die Ombudsstelle wenige Tage vor Quartalsende, weshalb eine Absprache mit der Beschwerdeführerin sowie die Planung weiterer Schritte noch ausstanden.

Der Fall 26/02/04 betraf Diskriminierung durch Küchenpersonal sowie Mitarbeitende des Sicherheitsdienstes aufgrund der Herkunft der betroffenen Person und ihres Geschlechts. Der Fall wurde als antiosteuropäischer Rassismus in Verbindung mit Sexismus eingeordnet. Aufgrund fehlender weiterer Rückmeldungen musste die Bearbeitung jedoch abgeschlossen werden. Auch der Fall 26/03/04 konnte mangels konkreter Informationen nicht weiterbearbeitet werden und wurde deshalb abgeschlossen. Im Fall 26/03/14 war die Ombudsstelle nicht zuständig, da es sich um eine Unterbringungseinrichtung außerhalb des Zuständigkeitsbereichs der Ombudsstelle handelte.

Die im ersten Quartal bearbeiteten Fälle verdeutlichen, dass Diskriminierungserfahrungen in Unterbringungseinrichtungen weiterhin ein relevantes Problem darstellen. Besonders häufig wurden rassistische Diskriminierung sowie diskriminierendes Verhalten durch Mitarbeitende geschildert. Gleichzeitig zeigen die Fälle, dass Diskriminierung oftmals mit anderen Problemlagen wie prekären Wohnbedingungen, fehlender Barrierefreiheit oder intransparenter

Kommunikation zusammenwirkt. Auffällig ist zudem, dass Betroffene häufig berichten, sich in ihren Anliegen nicht ernst genommen zu fühlen.

Zur Prävention und zum Abbau von Diskriminierung erscheint es weiterhin erforderlich, Mitarbeitende in Unterbringungseinrichtungen regelmäßig zu diskriminierungssensiblen Verhalten und Sprache, verschiedenen Diskriminierungsformen sowie deren intersektionaler Verschränkung zu schulen. Ebenso sollte sich der eigenen Positionierung innerhalb bestehender Machtverhältnisse bewusst gemacht werden und die Auswirkungen stetig reflektiert werden. Darüber hinaus sollten niedrigschwellige und vertrauenswürdige Beschwerdewege weiter ausgebaut werden, damit Betroffene Diskriminierungserfahrungen sicher melden können. Zudem sind verbindliche Standards für eine menschenwürdige und bedarfsgerechte Unterbringung, insbesondere im Hinblick auf Barrierefreiheit und den Umgang mit besonders vulnerablen Personen notwendig.

4.3 Sexuell übergriffiges Verhalten

Im Berichtszeitraum wurden keine Beschwerden wegen sexuell übergriffigen Verhaltens eingereicht.

4.4 Verletzung der Menschenwürde

Im ersten Quartal 2026 wurden insgesamt 29 neue Fälle in der Kategorie „Verletzung der Menschenwürde“ aufgenommen. Zusätzlich wurden acht Fälle aus dem vierten Quartal 2025 fortgeführt (25/09/02, 25/09/03, 25/11/01, 25/11/03, 25/11/10, 25/11/11, 25/11/15, 25/10/06). Davon konnten vier Fälle im Berichtszeitraum abgeschlossen werden.

Die neu aufgenommenen Fälle betreffen überwiegend Hinweise auf prekäre Wohnverhältnisse (21 Fälle) im Kontext der kommunalen Unterbringung. Einen weiteren Schwerpunkt bilden Beschwerden über beengte Wohnsituationen (14 Fälle), anhaltende technische Mängel (acht Fälle) sowie Kritik an der Verlegungspraxis (sieben Fälle).

Die Beschwerden konzentrierten sich im ersten Quartal in auffälliger Weise auf zwei Unterkünfte: das Hotel Colonia sowie die Unterkunft in der Vorgebirgsstraße. Die Ombudsstelle hat beide Unterkünfte im Berichtszeitraum besucht und sich ein eigenes Bild von den Umständen gemacht. Die dabei gewonnenen Eindrücke bestätigen die Schilderungen der Betroffenen in wesentlichen Punkten.

Die geschilderten Umstände entfalten in ihrer Gesamtheit eine erhebliche belastende Wirkung auf die betroffenen Personen. Prekäre Wohnverhältnisse können sowohl kurzfristige gesundheitliche Beeinträchtigungen als auch langfristige physische und psychische Folgen

nach sich ziehen. Insbesondere das dauerhafte Leben in beengten, unsicheren oder gesundheitsschädlichen Umgebungen kann zu Stress, Schlafstörungen, Entwicklungsverzögerungen bei Kindern sowie zu einer Verschärfung bestehender Erkrankungen führen.

Darüber hinaus erschweren die beschriebenen Bedingungen die gesellschaftliche Teilhabe erheblich. Fehlende Rückzugsräume, unzureichende Lernmöglichkeiten und eine instabile Wohnsituation wirken sich negativ auf Bildungsbiografien, Integrationsprozesse und die psychosoziale Stabilisierung der Betroffenen aus.

4.4.1 Prekäre Wohnverhältnisse

Im Berichtszeitraum erreichten die Ombudsstelle erneut mehrere Hinweise auf prekäre Wohnverhältnisse (26/01/01, 26/01/04, 26/01/05, 26/01/06, 26/02/03, 26/02/06, 26/02/07, 26/02/09, 26/02/11, 26/02/12, 26/03/01, 26/03/02, 26/03/03, 26/03/04, 26/03/05, 26/03/09, 26/03/10, 26/03/12, 26/03/14, 26/03/16, 26/03/17).

Mehrere Bewohner*innen aus dem Hotel Colonia berichteten unabhängig voneinander über erheblichen Schimmel- und Schädlingsbefall (26/01/01, 26/02/03, 26/03/12). In allen genannten Fällen sind Säuglinge oder Kleinkinder betroffen, für die die beschriebenen Zustände besondere gesundheitliche Risiken darstellen. Nach Angaben der Betroffenen bestehen Schäden an Wänden und Fußleisten, durch die Schädlinge in die Zimmer eindringen können. Die Mängel seien den Verantwortlichen bekannt, bislang jedoch nicht nachhaltig behoben worden.

In einem Fall (26/01/01) wurde die betroffene Person durch die Unterkunftsleitung abgemahnt, nachdem die Ombudsstelle auf einen erheblichen Schimmelbefall hingewiesen hatte. Zur Begründung wurde angeführt, der Schimmelbefall sei auf unzureichendes Lüftungsverhalten zurückzuführen. Die Abmahnung erfolgte, ohne dass zuvor eine Rücksprache mit der Ombudsstelle oder eine gemeinsame Klärung des Sachverhalts stattgefunden hatte. Aus Sicht der Ombudsstelle besteht in solchen Fällen die Gefahr, dass Bewohner*innen von der Meldung gesundheitlicher oder baulicher Mängel abgeschreckt werden. Beschwerden über mögliche Missstände müssen ohne Sorge vor negativen Konsequenzen vorgebracht werden können.

Zusätzlich wurde von einer nicht funktionierenden Heizungsanlage berichtet. In Verbindung mit hoher Luftfeuchtigkeit führte dies nach Angaben der Betroffenen zu wiederholten Erkältungen sowie in einem Fall zu einer Lungenentzündung (26/03/12).

In der Unterkunft in der Vorgebirgsstraße wurden wiederholt erhebliche Mängel im Bereich der sanitären Anlagen gemeldet (26/02/12, 26/03/03, 26/01/04, 26/03/02, 26/03/10). Bei Fall 26/03/02 handelte es sich um eine Sammelbeschwerde mit Unterschriften von 33 Bewohnenden. Beanstandet wurden unter anderem fehlende Duschköpfe und Duschvorhänge, wodurch nur ein Teil der Duschen nutzbar sei. Zudem wurden starke Verschmutzungen sowie regelmäßig überflutete Toilettenräume geschildert. Die Duschen seien nicht abschließbar.

Diese Zustände würden nicht beeinträchtigen nicht nur die Hygiene, sondern auch die Wahrung der Privats- und Intimsphäre der Bewohner*innen in erheblichem Maße.

In der Unterkunft in der Vorgebirgsstraße stelle außerdem die Verpflegungssituation ein zentrales Problem dar, da die Versorgung ausschließlich über ein Catering erfolgte. Individuelle Ernährungsbedarfe, etwa aufgrund von Erkrankungen wie Diabetes, Blutarmut oder Lebensmittelunverträglichkeiten, können im Rahmen der zentral bereitgestellten Verpflegung nach Angaben der Betroffenen nicht ausreichend berücksichtigt werden. Insbesondere für Familien mit Kindern wird dies als belastend beschrieben, da die bereitgestellten Speisen teilweise nicht akzeptiert oder nicht vertragen werden. In der Folge wurde von ausbleibender Nahrungsaufnahme sowie von gesundheitlichen Beschwerden wie Bauchschmerzen berichtet (26/03/02, 26/03/10, 26/01/04).

4.4.2 Beengter Wohnraum

Die Ombudsstelle erhielt im Berichtszeitraum mehrere Meldungen zu unzureichenden und beengten Wohnverhältnissen in Unterkünften (26/01/01, 26/01/03, 26/01/04, 26/01/06, 26/02/03, 26/02/12, 26/03/01, 26/03/02, 26/03/03, 26/03/05, 26/03/09, 26/03/10, 26/03/15, 26/03/16). Besonders betroffen waren Familien mit Kindern sowie Personen mit besonderen gesundheitlichen oder behinderungsbedingten Bedarfen.

Im Hotel Colonia berichtete eine Bewohnerin, dass das zur Verfügung stehende Zimmer für sie und ihr Baby deutlich zu klein sei (26/02/03). Es bestehe kein ausreichender Platz für altersgerechte Entwicklung, etwa zum Krabbeln. Zudem fehle es an angemessenen Kochmöglichkeiten; vorhanden sei lediglich eine elektrische Kochplatte auf einem Schreibtisch. Eine hygienische und sichere Zubereitung von Mahlzeiten, insbesondere für Säuglinge, sei unter diesen Bedingungen kaum möglich. Auch die Nahrungsaufnahme müsse mangels Möblierung auf dem Bett erfolgen.

In der Unterkunft Vorgebirgsstraße lebt eine siebenköpfige Familie nach Angaben der Betroffenen seit mehr als sechs Monaten in lediglich einem Zimmer (26/01/04). Bereits im

September 2025 bestätigte das Gesundheitsamt auf Grundlage ärztlicher Atteste die Notwendigkeit, der Familie aufgrund der posttraumatischen Belastungsstörung eines Kindes eine geschlossene Wohneinheit zur Verfügung zu stellen. Bis zum Ende des ersten Quartals 2026 erfolgte jedoch keine Verlegung. Die anhaltende Unterbringungssituation führt zu erheblichen Belastungen für die Familie, insbesondere durch fehlende Rückzugsmöglichkeiten, mangelnde Privatsphäre sowie deutliche Einschränkungen des familiären Alltags.

Eine Familie mit vier minderjährigen Kindern (26/03/09), der eine Wohneinheit mit zwei Zimmern und Küche zur Verfügung steht, berichtete ebenfalls von erheblicher Enge. Die Kinder verfügen über keine ausreichenden Rückzugs- und Lernmöglichkeiten. Besonders belastend sei die Situation für ein gehörloses Kind innerhalb der Familie, das aufgrund seiner Hörbeeinträchtigung auf eine ruhige Umgebung angewiesen ist. Die bestehenden Wohnverhältnisse würden diesem Bedarf nicht gerecht.

In einem weiteren Fall (25/11/11), in dem eine fünfköpfige Familie mit einer Tochter mit Behinderung zuvor in nur einem Zimmer untergebracht war, konnte im ersten Quartal eine Verbesserung erreicht werden. Nach Vorlage ärztlicher Atteste wurde die Familie erfolgreich in eine Unterkunft mit abgeschlossener Wohneinheit verlegt. Die Ombudsstelle begrüßt, dass in diesem Fall die besonderen Bedarfe der Familie berücksichtigt wurden.

4.4.3 langanhaltende technische Mängel

Im Berichtszeitraum wurden in acht Fällen länger andauernde technische Mängel gemeldet (26/02/12, 26/03/01, 26/03/02, 26/03/03, 26/03/08, 26/03/11, 26/03/13, 26/03/14). Hierzu zählen defekte sanitäre Anlagen, nicht funktionierende Küchengeräte sowie Ausfälle der Heizungsversorgung.

4.4.4 Verlegungspraxis

Die Ombudsstelle erreichten im Berichtszeitraum sieben Fälle im Zusammenhang mit der Verlegungspraxis in Unterkünften (26/01/04, 26/02/06, 26/02/10, 26/03/01, 26/03/06, 26/03/07, 26/03/10). Die Anliegen betrafen insbesondere die Berücksichtigung besonderer Schutzbedarfe, die Verhältnismäßigkeit von Verlegungen sowie die Auswirkungen auf soziale Stabilität und Integration.

In zwei Fällen wurden Familien dazu aufgefordert, in kleinere Wohneinheiten umzuziehen, nachdem jeweils eine Person aus dem Haushalt ausgezogen war und die bisherige Unterkunft nach Einschätzung des Wohnungsamts nicht mehr der Haushaltsgröße entsprach. Betroffen

waren in beiden Fällen besonders vulnerable Personen: einmal ein Vater mit Pflegebedarf sowie in einem weiteren Fall ein Ehemann mit Behinderung (26/04/03, 26/03/07). Nach Angaben der Betroffenen seien die gesundheitlichen Einschränkungen sowie der Bedarf an einem stabilen Wohnumfeld und ausreichendem Wohnraum bei den Entscheidungen nicht hinreichend berücksichtigt worden. Beide Verfahren sind weiterhin offen.

Darüber hinaus meldete sich eine Familie, die kurzfristig eine Verlegungsverfügung in eine deutlich weiter entfernte Unterkunft erhalten hatte (26/03/10). Nach Angaben der Betroffenen wurden dabei schulische Wege der Kinder, bestehende soziale Bezüge sowie Integrationsaspekte nicht ausreichend berücksichtigt. Nach Einschaltung der Ombudsstelle wurde die Verlegung zunächst ausgesetzt und die Verfügung zurückgenommen. Die Ombudsstelle begrüßt ausdrücklich, dass in diesem Fall eine erneute Prüfung der individuellen Situation erfolgt ist.

Im aus 2025 fortgeführten Fall 25/09/02 wurde der Beschwerdeführerin durch das Amt für Wohnungswesen Auskunft in eine Stellungnahme des Gesundheitsamts vom 6. Januar 2026 verweigert, aufgrund derer das Wohnungsamt eine Verlegung der Betroffenen in eine andere Unterbringung abgelehnt hatte. Dies nimmt der Beschwerdeführerin die Möglichkeit die Entscheidung zu verstehen oder, wenn nötig, gegen diese vorzugehen, da keine Transparenz über die Begründung besteht. Auf ein Auskunftersuchen der Ombudsstelle an das Amt für Wohnungswesen kam die Antwort, dass Stellungnahmen des Gesundheitsamtes für den stadtinternen Gebrauch sind und Klient*innen lediglich mit einem Schreiben des Amtes für Wohnungswesen über das Ergebnis der Begutachtung des Gesundheitsamtes informiert werden. Ein Auskunftersuchen der Ombudsstelle an das Gesundheitsamt mit der Anfrage, der Beschwerdeführerin Einsicht in die Stellungnahme zu gewähren, blieb bis zum Ende des Quartals unbeantwortet. Darüber hinaus liegt der Ombudsstelle eine andere Stellungnahme des Gesundheitsamtes vom 11. Dezember 2025 vor, welche wenige Wochen vor der Stellungnahme des Gesundheitsamtes an das Amt für Wohnungswesen, verfasst wurde und besagt, dass eine Verlegung der Beschwerdeführerin notwendig ist. Aufgrund der fehlenden Aufklärung dieser Unstimmigkeit durch Amt für Wohnungswesen und das Gesundheitsamt, wird die Ombudsstelle an ihrer weiteren Bearbeitung des Falls gehindert, so wie der Beschwerdeführerin die Möglichkeit einer Verlegung bzw. des Vorgehens gegen eine negative Entscheidung in Bezug auf ihre Verlegung verwehrt.

Vor dem Hintergrund der geschilderten Problemlagen, durch die Menschen mit besonderen Schutzbedarfen belastete sind, empfiehlt die Ombudsstelle kurzfristige technische und hygienische Sonderprüfungen im Hotel Colonia sowie in der Unterkunft Vorgebirgsstraße, die

Einführung verbindlicher Fristen zur Beseitigung von Schimmel-, Schädlings- und Sanitärmängeln sowie eine nachvollziehbare Dokumentation von Mängelmeldungen und deren Bearbeitungsstand. Bei Verlegungsentscheidungen sind sozialräumliche Faktoren sowie besondere Schutzbedarfe systematisch zu berücksichtigen. Hierfür bedarf es standardisierter Prüf-, Beschwerde- und Widerspruchsverfahren sowie einer frühzeitigen Anhörung der Betroffenen. Zudem empfiehlt die Ombudsstelle den Ausbau geschlossener Wohneinheiten für besonders schutzbedürftige Personen sowie bessere Möglichkeiten zur eigenständigen Essenszubereitung, insbesondere für Familien mit Kindern, begleitet von regelmäßigen Evaluationen der Cateringangebote unter Beteiligung der Bewohner*innen.

4.5 Schutzbedürftige Personen

Im ersten Quartal wurden insgesamt 32 Fälle bearbeitet, bei denen Menschen mit besonderen Schutzbedarfen betroffen waren. 25 davon wurden neu aufgenommen und sieben aus 2025 fortgeführt. Dabei ist zu beachten, dass die Zahl der Menschen mit besonderen Schutzbedarfen höher sein kann, da nicht alle Schutzbedarfe direkt ersichtlich sind oder im Gespräch mit der Ombudsstelle geäußert werden wie beispielsweise Zugehörigkeit zur LGBTQIA*-Community, sowie Folter- oder Menschenhandel.

Die größte Gruppe der Schutzbedürftigen stellen weiterhin Minderjährige mit 61 neu aufgenommenen Personen und 23 Personen aus fortgeführten Fällen dar. Die bearbeiteten Fälle zeigen hier insbesondere strukturelle Probleme in der Unterbringung und Versorgung. Dazu zählen beengter Wohnraum ohne ausreichende Rückzugs- und Lernmöglichkeiten, fehlende Spielräume sowie Unsicherheiten in Gemeinschaftsunterkünften, etwa auf dem Weg zu sanitären Anlagen besonders bei Nacht. Auch die gesundheitliche Versorgung ist häufig unzureichend. So wurde berichtet, dass therapeutische Maßnahmen wie Psychotherapie teilweise nur bei stabiler und sicherer Unterbringung möglich sind, welche beispielsweise in Notunterkünften nicht gewährleistet werden kann. Trotz bestehender Bedarfe wurde eine Familie in einem solchen Fall (26/01/04) nicht verlegt, was die Problemlagen zusätzlich verschärft. Auch lange und belastende Schulwege oder die Herausnahme aus dem sozialen Umfeld in einer ohnehin sehr unsicheren Lebensphase durch einen Schulwechsel nach einer Verlegung stellen eine zusätzliche Herausforderung dar.

Bei fünf der bearbeiteten Fälle (zwei neu, drei fortgeführt) kam bei Minderjährigen ein weiterer Schutzbedarf aufgrund von Behinderung hinzu. In diesem Zusammenhang zeigen sich insbesondere strukturelle Mängel in der Unterbringung, da diese häufig nicht barrierefrei gestaltet sind. Zudem bestehen Defizite in der Aufklärung über vorhandene Unterstützungsangebote sowie in der konkreten Begleitung bei deren Umsetzung. Auch die

Versorgung nach individuellen Bedürfnissen ist häufig nicht ausreichend gewährleistet, insbesondere in Unterkünften ohne Kochmöglichkeiten oder mit gemeinschaftlich genutzten Sanitäranlagen, was den Alltag der Betroffenen erheblich erschwert.

Zudem waren in acht der Fälle (fünf neu, drei fortgeführt) alleinerziehende Mütter mit minderjährigen Kindern betroffen. In allen dieser Fälle wurde neben anderen Schwierigkeiten auch Diskriminierung an die Ombudsstelle gemeldet. Diese äußerte sich sowohl in Form von rassistischer bzw. kulturell oder religiös begründeter Diskriminierung durch Mitarbeitende als auch durch andere Bewohnende. Darüber hinaus wurde berichtet, dass den Frauen aufgrund ihrer Lebenssituation als alleinlebende Mütter ohne männliche Bezugsperson häufig weniger Respekt entgegengebracht wird, was die ohnehin belastende Unterbringungssituation und Herausforderungen als Alleinerziehende zusätzlich verschärft.

Des Weiteren wurden drei neue Fälle von Menschen mit schweren körperlichen Erkrankungen gemeldet sowie drei Fälle in diesem Bereich fortgeführt. In diesen Fällen zeigte sich insbesondere eine erhöhte psychische Belastung durch die Unterbringung in Gemeinschaftsunterkünften, die häufig nicht ausreichend Ruhe und Rückzugsmöglichkeiten bieten, welche für eine ganzheitliche Versorgung der Erkrankung nötig sind. Auch in den zwei Fällen von Personen über 65 Jahren – bei denen zusätzlich schwere körperliche Erkrankungen vorlagen – zeigten die verglichen Problemlage. Die Unterbringung in Gemeinschaftsunterkünften führte auch hier zu einer erheblichen psychischen Belastung, da Ruhe, Sicherheit und geeignete Rückzugsmöglichkeiten nur unzureichend gewährleistet sind und teilweise zusätzliche Gefährdungssituationen entstehen.

Schließlich wurden zwei neue Fälle und drei fortgeführte Fälle von Menschen mit starker psychischer Belastung und Erkrankungen bearbeitet. In diesen Fällen zeigte sich, dass die bestehende Unterbringungssituation die psychische Belastung weiter verstärkt, insbesondere durch beengten Wohnraum und unzureichende Versorgungsstrukturen. Zudem konnte in einem der Fälle eine notwendige therapeutische Behandlung nicht begonnen werden, solange keine stabile und abgeschlossene Wohnsituation, etwa in einer eigenen Wohneinheit, gewährleistet ist. Dies war bis zum Ende des Quartals nicht der Fall.

Die Fallmeldungen verdeutlichen die Notwendigkeit, besondere Schutzbedarfe frühzeitig zu erkennen und bei Unterbringung und Versorgung konsequent zu berücksichtigen. Erforderlich sind bedarfsgerechte Unterbringungsformen, ein schneller Zugang zu medizinischer und psychosozialer Versorgung sowie eine enge Zusammenarbeit aller beteiligten Stellen. Insbesondere bei Minderjährigen ist bei Unterbringung und Versorgung das Kindeswohl stets

vorrangig zu beachten. Zudem müssen die Vorgaben des Gewaltschutzkonzepts konsequent umgesetzt werden, um Schutzräume zu gewährleisten und Risiken von Gewalt, Vernachlässigung oder Diskriminierung frühzeitig entgegenzuwirken. Niedrigschwellige, mehrsprachige und auch für Kinder und Jugendliche zugängliche Beschwerdewege bleiben hierfür ein wesentlicher Bestandteil.

4.6 Weitere Themen

4.6.1. Erreichbarkeit der ABH

Auch im ersten Quartal 2026 wurde die Ombudsstelle in sechs Fällen im Zusammenhang mit der Erreichbarkeit und den Bearbeitungszeiten der Ausländerbehörde kontaktiert (26/01/08, 26/02/01, 26/02/02, 26/02/08, 26/02/13, 26/02/14). Die Beschwerden betreffen insbesondere Verzögerungen bei der Verlängerung sowie der Ausstellung von Ausweisdokumenten. Nach Angaben der Betroffenen habe dies erhebliche praktische Konsequenzen. So erschwere oder verhindere die Situation unter anderem den Zugang zum Arbeitsmarkt (26/02/14, 26/02/02), die Anmietung von Wohnraum (26/02/13) sowie die Inanspruchnahme weiterer Leistungen und Rechte im Alltag, etwa bei der Eröffnung eines Kontos (26/01/08). Zudem schildern Betroffene, dass ohne gültigen Aufenthaltstitel Familiennachzugsverfahren verzögert werden, was eine längere Trennung von Familien zur Folge habe (26/02/01, 26/01/08). Nach Einschätzung der Ombudsstelle führt das Fehlen von Ausweisdokumenten sowie die daraus resultierenden Konsequenzen bei den Betroffenen zu erheblicher Verunsicherung und psychosozialer Belastung.

Auf drei gestelltes Auskunftersuchen an die Ausländerbehörde hat die Ombudsstelle bis Quartalsende keine Antwort erhalten (26/01/08, 26/02/08, 26/02/14).

Die Ombudsstelle konnte im ersten Quartal 2026 in zwei fortgeführten Fällen aus dem Jahr 2025 durch Kontaktaufnahme mit der ABH die Sachverhalte klären: einmal ging es um die Bearbeitung eines Antrags auf Einbürgerung (25/10/03), in anderen Fall um die Ausstellung des Aufenthaltstitels (25/09/04).

Die Ombudsstelle empfiehlt die Einführung verbindlicher Rückmeldefristen gegenüber der Ombudsstelle, um Bearbeitungsprozesse transparenter und verlässlicher zu gestalten. Zudem sollten niedrigschwellige Kontaktmöglichkeiten für Betroffene ausgebaut werden, um den Zugang zur Ausländerbehörde zu erleichtern und Kommunikationsbarrieren abzubauen.

4.6.2. Benutzungsgebühren

Im Berichtszeitraum gingen keine neuen Beschwerden zu Benutzungsgebühren ein. Weiterhin bestehen jedoch 16 offene Verfahren aus den Jahren 2024 und 2025, in denen bislang keine abschließenden Entscheidungen vorlagen. Die Betroffenen hatten Widersprüche gegen die entsprechenden Bescheide eingelegt. Zudem bestand eine Mahnsperre, die zunächst bis Ende 2025 und anschließend bis Juni 2026 verlängert wurde. Eine gerichtliche Entscheidung steht weiterhin aus

4.6.3. Sorge vor negativen Konsequenzen

Im ersten Quartal wurden bei zwei neuen Fällen (26/03/01; 26/03/04) von Beschwerdeführenden Sorgen vor negativen Konsequenzen geäußert. In beiden Fällen berichteten die betroffenen Personen die Befürchtung, infolge von Anfragen oder Beschwerden negative Auswirkungen zu erfahren.

Das Amt für Wohnungswesen sollte sicherstellen, dass Beschwerdeführende wirksam vor möglichen negativen Konsequenzen geschützt werden und gemeldete Beschwerden vertraulich sowie diskriminierungsfrei bearbeitet werden. Zudem wird empfohlen, die Bewohnenden transparent über ihre Rechte, bestehende Beschwerdewege und den Schutz vor Benachteiligungen im Zusammenhang mit Beschwerden zu informieren.

5 Empfehlungen

Sämtliche im Jahresbericht formulierten Empfehlungen haben weiterhin Bestand und werden in den Quartalsberichten aus Gründen der Dopplung nicht erneut vollständig aufgeführt.

Auf Grundlage der im ersten Quartal beschriebenen Beschwerdeverfahren lassen sich folgende Handlungsempfehlungen ableiten, um die Situation für die Bewohnenden in den Unterkünften nachhaltig zu verbessern.

Die Ombudsstelle empfiehlt:

In Bezug auf Gewalt:

- Sensibilisierung und Entwicklung verbindlicher Schutzkonzepte zum Umgang mit Gewalt, Bedrohungen und häuslicher Gewalt in Unterkünften
- Verbesserung der Schutzmaßnahmen für besonders vulnerable Personen, insbesondere Frauen, Kinder, ältere Menschen sowie psychisch belastete Bewohnende
- Prüfung schneller und unbürokratischer Schutz- und Verlegungsmöglichkeiten in akuten Gefährdungssituationen.
- Sicherstellung, dass Aufenthaltsorte beziehungsweise neue Unterkunftsadressen von Betroffenen häuslicher Gewalt vertraulich behandelt werden
- Förderung regelmäßiger Konfliktklärungs- und Deeskalationsangebote zur Vermeidung von Eskalationen innerhalb der Unterkünfte
- Verbesserung des Umgangs mit anhaltenden Nachbarschaftskonflikten und wiederholten Ruhestörungen durch frühzeitige Interventionen
- Prüfung geeigneter Unterstützungs- und Unterbringungsformen für Personen mit erkennbaren psychischen Belastungen oder erhöhtem Unterstützungsbedarf
- Transparente und nachvollziehbare Entscheidungen bei Verlegungen nach Gewaltvorfällen unter Berücksichtigung von Schutzbedarfen und sozialen Bindungen

In Bezug auf Diskriminierung:

- Sensibilisierung und verpflichtende regelmäßige Schulungen von Mitarbeitenden, Sicherheitsdiensten, Hotelbesitzer*innen und externen Dienstleister*innen zu Antidiskriminierung, Rassismus, Sexismus, Ableismus sowie kultureller und religiöser Vielfalt und diskriminierungssensibler Kommunikation

- Konsequente Umsetzung und Weiterentwicklung von Gewaltschutz- und Antidiskriminierungskonzepten in Unterkünften
- Entwicklung verbindlicher Handlungsleitfäden und klarer Zuständigkeiten für den Umgang mit Diskriminierungsvorfällen in Unterbringungseinrichtungen und Hotels
- Konsequente Dokumentation, Auswertung und externe Überprüfung von Diskriminierungsvorfällen zur Identifikation struktureller Problemlagen und zur Einhaltung von Mindeststandards
- Verlässliche Nachsorge nach Diskriminierungsvorfällen durch Gespräche, psychosoziale Unterstützung, Vermittlung an Fachberatungsstellen sowie transparente Rückmeldungen an Betroffene, bevor Maßnahmen umgesetzt werden

In Bezug auf prekäre Wohnverhältnisse und technische Mängel:

- kurzfristige technische und hygienische Sonderprüfungen im Hotel Colonia sowie in der Unterkunft Vorgebirgsstraße
- Einführung verbindlicher Fristen zur Beseitigung von Schimmel-, Schädlings- und Sanitärmängeln
- Dokumentationspflicht über eingegangene Mängelmeldungen und deren Bearbeitungsstand
- Festlegung von Mindeststandards für Unterkünfte und regelmäßige Begehung durch das Gesundheitsamt
- Möglichkeit zur eigenständigen Essenszubereitung insbesondere für Familien mit Kindern.
- Regelmäßige Evaluation der Cateringangebote unter Beteiligung der Bewohner*innen

In Bezug auf die Verlegungspraxis:

- Verbindliche Berücksichtigung sozialräumlicher Faktoren bei der Verlegungsentscheidung
- Frühzeitige Anhörung der Betroffenen vor Verlegungsentscheidungen
- Einführung eines standardisierten und transparenten Beschwerde- und Widerspruchsverfahrens im Hinblick auf Verlegungsentscheidungen und Bewertung von ärztlichen Attesten

In Bezug auf besondere Schutzbedarfe:

- Konsequente Berücksichtigung besonderer Schutzbedarfe bereits bei der Erstunterbringung und Verteilung von Bewohner*innen sowie jeder weiteren Verlegung

- Verbesserung der Sicherheit in Gemeinschaftsunterkünften, insbesondere für Kinder, Jugendliche, Frauen und ältere Menschen
- Ausbau abgeschlossener Wohneinheiten
- Evaluation der Catering-Angebote unter Beteiligung der Bewohner*innen
- Kinder und Jugendliche
 - Regelmäßige Überprüfung der Unterbringungssituation anhand der Erfüllung des Kindeswohl
 - Schaffung ausreichender Rückzugs-, Lern- und Spielräume für Kinder und Jugendliche in Unterkünften
 - Sicherstellung einer kindgerechten Unterbringung, die stabile Bildungsbedingungen und zumutbare Schulwege ermöglicht
- Ausbau bedarfsgerechter psychosozialer und medizinischer Versorgung in Unterkünften, insbesondere niedrigschwelliger Zugänge zu Psychotherapie und fachärztlicher Versorgung
- Beschleunigte Verlegung von Personen mit psychischen Erkrankungen oder Traumafolgestörungen aus belastenden Unterbringungssituationen
- Menschen mit Behinderungen
 - Ausbau barrierefreier und behindertengerechter Unterkünfte entsprechend individuellen Bedarfen
 - Verbindliche Beratung und Unterstützung für Menschen mit Behinderungen bei der Beantragung und Umsetzung notwendiger Hilfen und Leistungen
 - Sicherstellung individueller Versorgungsmöglichkeiten für Menschen mit Behinderungen oder Erkrankungen, insbesondere Zugang zu eigenen Kochmöglichkeiten und geeigneten sanitären Anlagen
- Besondere Berücksichtigung älterer Menschen und schwer erkrankter Personen bei der Zimmervergabe, insbesondere hinsichtlich Ruhebedürfnisses, Sicherheit und gesundheitlicher Belastungen
- Schaffung niedrigschwelliger und vertrauensvoller Beschwerdewege für besonders schutzbedürftige Personen, insbesondere für Kinder, Jugendliche und alleinstehende Frauen
- Regelmäßige Überprüfung der Unterbringungssituation anhand verbindlicher Mindeststandards sowie des Gewaltschutzkonzepts

In Bezug auf die Erreichbarkeit der ABH:

- Einführung verbindlicher Rückmeldefristen gegenüber der Ombudsstelle
- Ausbau niedrigschwelliger Kontaktmöglichkeiten für Betroffene

In Bezug auf Benutzungsgebühren

- Die Ombudsstelle empfiehlt, laufende Verfahren zu Benutzungsgebühren möglichst zeitnah zu bearbeiten und transparente Informationen zum Verfahrensstand bereitzustellen.
- Zudem erscheint es sinnvoll, während laufender Widerspruchs- und Gerichtsverfahren weiterhin auf verhältnismäßige Maßnahmen zu achten, um zusätzliche Belastungen für die Betroffenen zu vermeiden.

In Bezug auf Sorge vor negativen Konsequenzen

- Die Ombudsstelle empfiehlt, Beschwerde- und Beteiligungsverfahren transparent und niedrigschwellig zu gestalten sowie Betroffene über ihr Recht und Möglichkeit zur Beschwerde aufzuklären sowie darin zu bestärken, Anliegen ohne Sorge vor negativen Konsequenzen vorbringen zu können.

Anhang: Fallstatistik I/2026

Fallstatistik I/2026

		gesamt		fortgeführt		neu in 1 / 2026	
		absolut	%	absolut	%	absolut	%
Fallzahlen		66	100	26	100	40	100
namentlich / anonym	namentlich	58	88	25	96	33	83
	anonym	8	12	1	4	7	18
Hinweisgebende (Mehrfachnennung möglich)	Flüchtlinge	49	74	22	85	27	68
	Professionelle	14	21	3	12	11	28
	Freiwillige	1	2	1	4	0	0
	andere	2	3	0	0	2	5
Aufgabenbereich	ja	63	95	26	100	37	93
	nein	3	5	0	0	3	8
vor Ort*	ja	2	3	2	8	0	0
	nein	30	45	24	92	6	15
Auskunftsersuchen (Mehrfachnennung möglich)	AfW	39	59	25	96	14	35
	GA	3	5	2	8	1	3
	and. Ämter	4	6	2	8	2	5
	and. Akteure	0	0	0	0	0	0
weitere Maßnahmen (Mehrfachnennung möglich)	Vermittlung***	3	5	0	0	3	8
Bearbeitungsstand	offen	39	59	19	73	20	50
	geschlossen	27	41	7	27	20	50
Kategorisierung (Mehrfachnennung möglich)	anhaltende technische Mängel	9	14	1	4	8	20
	beengter Wohnraum	19	29	5	19	14	35
	Benutzungsgebühren	16	24	16	62	0	0
	Diskriminierung	12	18	6	23	6	15
	Gewalt	7	11	2	8	5	13
	Menschenwürdeverletzung	37	56	8	31	29	73
	Nachbarschaftskonflikte	5	8	2	8	3	8
	Prekäre Wohnverhältnisse	29	44	8	31	21	53
	Probleme mit der ABH	8	12	2	8	6	15
	Sexuelle Belästigung	2	3	2	8	0	0
	Sorge vor negativen Konsequenzen	2	3	0	0	2	5
	Verlegungspraxis	9	14	2	8	7	18
Unterbringung (Mehrfachnennung möglich)	unbekannt	12	18	2	8	10	25
	Notunterkunft	11	17	3	12	8	20
	WH	38	58	21	81	17	43
	gewerbl. Unterkunft	5	8	0	0	5	13
	privat	0	0	0	0	0	0
Schutzbedürftigkeit	mit schutzbed. Pers.	32	48	7	27	25	63
	ohne schutzbed. Pers.	33	50	18	69	15	38

Schutzbedürftigkeit (Details, Mehrfachnennung)	Minderjährige	84	127	23	88	61	153
	Unbegleitete Minderjährige	0	0	0	0	0	0
	Menschen mit Behinderung	5	8	3	12	2	5
	Schwere körperl. Erkrankung	6	9	3	12	3	8
	Schwangere	0	0	0	0	0	0
	Alleinerziehende	8	12	3	12	5	13
	Opfer Menschenhandel	0	0	0	0	0	0
	Ältere Menschen (65+)	2	3	0	0	2	5
	Starke Psych. Belastungen und Erkrankung	5	8	3	12	2	5
	Folter-/Gewaltopfer	1	2	1	4	0	0
	LGBTIQ+	0	0	0	0	0	0
	Sonstige	1	2	0	0	1	3
Rechtfertigung der Beschwerde*	voll	11	17	6	23	5	13
	teilweise	13	20	12	46	1	3
	nein	0	0	0	0	0	0
	ungeklärt	0	0	0	0	0	0
Abhilfe*	voll	6	9	3	12	3	8
	teilweise	4	6	1	4	3	8
	nein	0	0	0	0	0	0
	ungeklärt	2	3	2	8	0	0
Bewertung**	nicht möglich/entfällt	3	5	0	0	3	8
	zurückgezogen	14	21	3	12	11	28

* Wird nur in der Statistik ausgewertet, wenn der Fall abgeschlossen wurde.

** Wird nur in der Statistik ausgewertet, wenn der Fall zurückgezogen wurde oder die Ombudsstelle nicht zuständig (= nicht möglich/entfällt) ist. Eine Bewertung der Rechtfertigung, der Abhilfe und des Besuchs vor Ort ist nicht möglich.

*** Wird nur in der Statistik ausgewertet, wenn der Fall außerhalb des Aufgabenbereichs der Ombudsstelle liegt.