

Tätigkeitsbericht

der Ombudsstelle für

Flüchtlingserstaufnahme

beim Ministerium für Inneres, Digitalisierung und Migration

Baden-Württemberg

Berichtszeitraum:

01. August 2015 bis 31. Juli 2016

erstellt im August 2016




Baden-Württemberg

Inhaltsverzeichnis


1. Die Ombudsstelle für Flüchtlingserstaufnahme	3
1.1 Grundlagen	3
1.2 Aufgaben	3
1.3 Stellung der Ombudsperson	3
1.4 Ansprechpartner der Ombudsperson in den Regierungsbezirken	4
2. Das erste Jahr Ombudstätigkeit (August 2015 bis Juli 2016)	4
2.1 in Zahlen	4
2.2 Aktivitäten der Ombudsperson	4
2.3 Personenkreis der Anfragersteller	8
2.4 Kontakte und Kommunikation mit der Ombudsstelle	9
2.5 Anliegen und Belange der Flüchtlinge	10
2.6 Anliegen und Belange ehrenamtlich tätiger Personen	12
2.7 Anliegen und Belange von Bürgern, Anliegern und Nachbarn	14
2.8 Anliegen und Belange von Institutionen, Organisationen und deren Mitarbeitern	15
2.9 Kontakte und Zusammenarbeit mit Behörden und öffentlichen Stellen	17
3. Fazit	17
4. Ausblick	19
Anlage	21

1. Die Ombudsstelle für Flüchtlingserstaufnahme


1.1 Grundlagen

 Am 17.03.2015 beschloss der Ministerrat des Landes Baden-Württemberg die Einrichtung einer unabhängigen, beim Ministerium für Integration angesiedelten, Ombudsstelle mit vorläufiger Befristung bis zum 31.07.2019. Als ehrenamtliche Ombudsperson wurde vom Ministerrat am 30.06.2015 auf Vorschlag der Staatsrätin für Zivilgesellschaft und Bürgerbeteiligung der ehemalige Leiter der Polizeidirektion Friedrichshafen, Leitender Kriminaldirektor a.D. Herr Karl-Heinz Wolfsturm, mit Wirkung vom 01.08.2015 für die Dauer von zwei Jahren berufen. Die ehrenamtliche Tätigkeit wurde durch eine ebenfalls beim Ministerium für Integration neu eingerichtete Geschäftsstelle mit zwei hauptamtlichen Mitarbeiterinnen unterstützt. Zusätzlich wurden bei den Regierungspräsidien Freiburg, Karlsruhe, Stuttgart und Tübingen jeweils eine ehrenamtlich tätige Ansprechperson bestellt. Die ehrenamtlichen Ansprechpersonen arbeiten der Ombudsperson zu und handeln in deren Auftrag. Seit dem 01.07.2016 ist die Ombudsstelle mit ihren Mitarbeiterinnen beim Ministerium für Inneres, Digitalisierung und Migration angesiedelt.


1.2 Aufgaben

 Die Ombudsstelle ist Ansprech-, Mittler- und Unterstützungsstelle für Flüchtlinge und ehrenamtlich engagierte Bürger in Fragen der Unterbringung, Versorgung und Betreuung von Flüchtlingen in den Erstaufnahmeeinrichtungen des Landes Baden-Württemberg. Des Weiteren können Organisationen, Institutionen und zuständige Behörden sowie deren Mitarbeiter ebenfalls Anliegen vorbringen. Die Ombudsstelle kann weiterhin bei Belangen von Nachbarn und Anliegern von Erstaufnahmeeinrichtungen tätig werden.

1.3 Stellung der Ombudsperson


 Die Ombudsperson ist neutral, unabhängig von Weisungen und entscheidet selbst über die Befassung mit Einzelfällen. Sie handelt hierbei informell und koordinierend. Die Tätigkeit ist auf Vermittlung ausgelegt und soll Fehlentwicklungen frühzeitig erkennen, angehen und abwenden. Die Kommunikation auf Verwaltungsseite erfolgt direkt mit den unmittelbar zuständigen Behörden. Die Ombudsperson ist ausschließlich beratend tätig und hat weder eine behördliche Entscheidungskompetenz noch eine Weisungsbefugnis gegenüber Behörden oder ehrenamtlichen Helfern.

1.4 Ansprechpartner der Ombudsperson in den Regierungsbezirken


 Am 01.09.2015 wurde Herr Martin Klawitter (Erster Kriminalhauptkommissar a.D.) vom Regierungspräsidium Tübingen als Ansprechperson bestellt. Das Regierungspräsidium Karlsruhe bestellte am 16.11.2015 Herrn Dr. Hubert Lang (Botschafter a.D.) und das Regierungspräsidium Stuttgart am 23.11.2015 Frau Susanne Löffler (Zahnärztin) zu Ansprechpersonen. Für den Bereich des Regierungspräsidiums Freiburg erfolgte am 25.02.2016 die Bestellung von Frau Meral Gründer (Geschäftsführerin). Die Ansprechpersonen nahmen an den o.g. Terminen ihre ehrenamtliche Tätigkeit auf. Sie handeln im Auftrag der Ombudsperson und werden für diese in den Erstaufnahmeeinrichtungen des jeweiligen Regierungsbezirks tätig.

2. Das erste Jahr Ombudstätigkeit

2.1 in Zahlen

 Im Berichtszeitraum wurden von der Ombudsstelle 225 Vorgänge (Eingaben, Anliegen, Beschwerden, Vorkommnisse) bearbeitet. Die Ombudsperson besuchte 33 Erstaufnahmeeinrichtungen des Landes und nahm an 67 Veranstaltungen im gesamten Landesgebiet teil. Ferner wurden zahlreiche Interviewanfragen lokaler und überörtlicher Medien (Printmedien, Nachrichtenagenturen und Hörfunk) beantwortet und Stellungnahmen zur Tätigkeit sowie aktuellen Entwicklungen abgegeben.

2.2 Aktivitäten der Ombudsperson

 Die Ombudsperson suchte, wie aus Tabelle 1 ersichtlich, eigeninitiativ 33 Erstaufnahmeeinrichtungen auf und nahm an 51 Veranstaltungen und Besprechungen von und mit Behörden, Organisationen und Institutionen sowie Arbeitskreisen und sonstigen Interessentengruppen landesweit teil. Bei mehreren Bürgerversammlungen und Informationsveranstaltungen, u.a. in Bad Saulgau, Donaueschingen, Ellwangen und Wertheim sowie einer Gemeinderatssitzung in Sigmaringen, erfolgte eine Teilnahme auf dem Podium oder wurde über Erfahrungen aus der Ombudstätigkeit sowie der Situation und dem „Alltag“ der in den Flüchtlingserstaufnahmeeinrichtungen untergebrachten Flüchtlingen berichtet.

Aktivitäten der Ombudsperson für Flüchtlingserstaufnahme	Summe 08/2015-07/2016
Besuche in Erstaufnahmeeinrichtungen	34
Bürgerdialoge (Veranstaltungen)	16
Gespräche/Vorträge mit/bei Behörden, Institutionen und Organisationen	51
Gesamtzahl der Aktivitäten	100

Tabelle 1: Anzahl der Aktivitäten der Ombudsperson von August 2015 bis Juli 2016

Die Darstellung der Aktivitäten der Ombudsperson nach Monaten in der nachfolgenden Abbildung 1 zeigt, welche Schwerpunkte seit Einrichtung der Ombudsstelle gesetzt wurden. Zu Beginn der Ombudstätigkeit in den Monaten August bis Oktober 2015 standen Besuche in den Erstaufnahmeeinrichtungen und Beteiligung an Bürgerdialogen im Vordergrund. In den Folge Monaten November und Dezember wurden Kontakte und Gespräche mit Behörden, Institutionen und Organisationen (bspw. Landesfrauenrat) zur inhaltlichen Themenbearbeitung, Vermittlung von Kontakten und Kooperationen relevanter. Seit Januar 2016 ist ein stetiger Rückgang der Flüchtlingszugangszahlen zu verzeichnen, was entsprechend zu einer (deutlich) geringeren Belegung der Erstaufnahmeeinrichtungen führte. Dies wirkte sich auch merkbar auf die Kontakte zur Ombudsstelle aus, die wegen Konflikten in Erstaufnahmeeinrichtungen nur noch in wenigen Fällen kontaktiert wurde. Gespräche mit Institutionen und Organisationen blieben hingegen über das gesamte Jahr weitgehend konstant, wobei sich der Kontakt im Zeitverlauf mit einigen Institutionen, Organisationen und Vereinen verstetigte. Von mehreren Institutionen und Organisationen wurde die Ombudsperson zu internen Veranstaltungen eingeladen, wobei die Erfahrungen und Sichtweise der Ombudsperson erläutert und im Hinblick auf die jeweiligen Organisationsbelange diskutiert wurden.

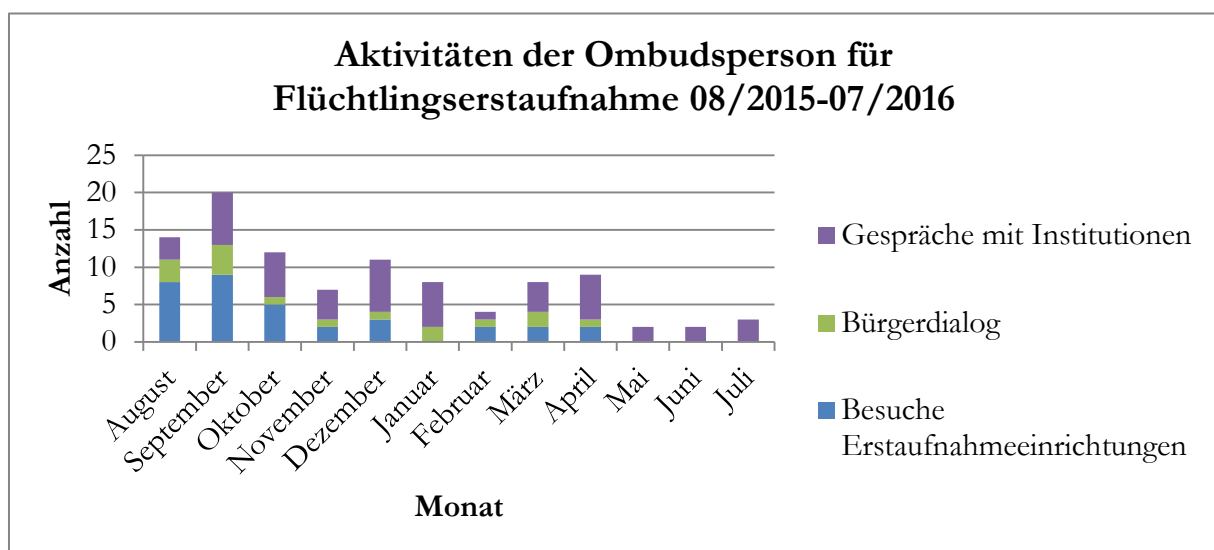


Abbildung 1: Anzahl der Aktivitäten der Ombudsperson nach Monaten von 08/2015-07/2016

Insbesondere zu Beginn der Tätigkeit erwiesen sich die Informationsbesuche in den Erstaufnahmeeinrichtungen sowie die Teilnahme an Bürgerdialogen als unverzichtbar und außerordentlich wertvoll. Hierdurch konnte ein - für die Einschätzung und Bewertung von Sachverhalten zwingend erforderlicher - „eigener Eindruck“ von den örtlichen Gegebenheiten und Problemfelder in den Erstaufnahmeeinrichtungen gewonnen werden. Die Informationsbesuche in den Erstaufnahmeeinrichtungen erstreckten sich jeweils über mehrere Stunden und umfassten grundsätzlich Gespräche mit den Bewohnern der Erstaufnahmeeinrichtungen (Flüchtlingen), den vor Ort tätigen Führungskräften, hauptamtlichen Mitarbeitern, ehrenamtlich tätigen Personen (bspw. in den Kleiderkammern, bei der Kinderbetreuung u.a.), Mitarbeitern der Sozial- und Verfahrensberatung und Ehrenamtskoordinatoren. Besondere Bedeutung wurde auf Gesprächskontakte mit geflüchteten Frauen (vorrangig alleinreisende Frauen, aber auch im Familienverbund geflüchtete Frauen) sowie Flüchtlingen mit Behinderung gelegt.

Gespräche und ein Informationsaustausch mit den jeweiligen Sozialarbeitern erwiesen sich für eine Einschätzung allgemeiner sowie spezifischer und aktueller Probleme als wichtig und wertvoll. Ferner wurde die Unterbringungssituation, Dusch- und Sanitäreinrichtungen sowie die Verpflegungsgegebenheiten und ärztliche Versorgung in Augenschein genommen. Soweit möglich und angezeigt wurde auch am Essen teilgenommen und eigene Feststellungen über die Qualität, Organisation und Verhalten der Beschäftigten getroffen, sowie Gespräche während der Essensausgabe mit Flüchtlingen geführt. Bei entsprechenden Feststellungen konnten unmittelbar bzw. zeitnah mit den zuständigen Stellen Schwachstellen und Missverständnisse erörtert, Problembewusstsein entwickelt und Missverständnisse ausgeräumt werden. Durch diese Informationsbesuche und Kontakte gelang es weitgehend, eine „Vertrauensbasis“ für einen offenen und konstruktiven Meinungsaustausch über Probleme zu schaffen, was in der Folge vermehrt zu Kontaktaufnahmen und Anfragen bei der Ombudsstelle führte.

Insbesondere diese Informationsbesuche in den Erstaufnahmeeinrichtungen vermittelten der Ombudsperson objektive Eindrücke und Einblicke in die örtlichen Gegebenheiten, ohne die eine Bewertung und Verifizierung von herangetragenen Anliegen und Sachverhalten nur bedingt, unvollständig oder nicht möglich gewesen wären.

Die besuchten Erstaufnahmeeinrichtungen sind in Tabelle 2 dargestellt.


Besuchte Erstaufnahmeeinrichtungen	
Donaueschingen (2)	Mannheim, Columbusstraße
Ellwangen (5)	Mannheim, Industriestraße
Ergenzingen	Meßstetten (2)
Freiburg	Neuenstadt
Hardheim	Sasbachwalden
Heidelberg (3)	Schwenningen, Messehalle
Immendingen	Sigmaringen (2)
Karlsruhe, Anna-Leimbach-Haus	Stuttgart, Messehalle
Karlsruhe, Durlacher Allee	Villingen
Karlsruhe, Felsstraße	Weingarten
Karlsruhe, KIT (3)	Wertheim (2)

Tabelle 2: Besuchte Erstaufnahmeeinrichtungen (Zahlen in Klammer: Mehrfachbesuche im Berichtszeitraum)

Der Dialog mit den Bürgern (insbesondere als Anwohner und Nachbarn von Erstaufnahmeeinrichtungen, aber auch von Bürgern ohne direkten räumlichen oder persönlichen Bezug zu Erstaufnahmeeinrichtungen) zeigte sich für eine konstruktive Erörterung von Problemen und zur Reduzierung von teilweise emotional geprägten Meinungsbildern und Vorurteilen als notwendig und dringend geboten. So konnte die Ombudsperson bei verschiedenen Veranstaltungen und Bürgerversammlungen von ihren bisherigen Erfahrungen berichten und sich als Ansprechpartner für ggf. aufkommende Probleme und Problemlagen anbieten. Hierbei zeigte sich wiederholt, wie wichtig transparente, zeit- und sachgerechte Informationen der Bürger durch zuständige Stellen und politische Repräsentanten sind. Bürger konnten sich Gehör verschaffen und fühlten sich dadurch und durch die Anwesenheit von Repräsentanten der Landesregierung mit ihren Anliegen ernst genommen. Zudem konnte in der Bürgerschaft um Verständnis für die aktuelle Situation und die dementsprechenden Maßnahmen geworben werden.

Gespräche mit Behörden, Institutionen und Organisationen oder Teilnahme an Veranstaltungen entwickelten sich zusehends zu einem wichtigen Element des Informationsaustausches über die Gegebenheiten und Belange der Flüchtlinge. Die Ombudsperson konnte bei Institutionen oder Verbänden zwischen „theoretischen Ideen“ und praktischen Erfahrungen vermitteln. Besondere Themen, die bei den Informationsbesuchen in den Erstaufnahmeeinrichtungen bekannt wurden, konnten so gezielt weitergeleitet (bspw. an Arbeitskreise oder Organisationen) oder Lösungen zu konkreten Problemlagen angeregt werden.

2.3 Personenkreis der Anfragesteller

 Die Ombudsstelle befasste sich im Rahmen ihrer Aufgabenzuweisung insbesondere mit Fragen und Anliegen von Flüchtlingen, Ehrenamtlichen, Bürgern, Organisationen und Institutionen sowie deren Mitarbeitern. Tabelle 3 gibt einen Überblick über die Anzahl der Anfragen:

Anfragen von...	Summe 08/2015-07/2016
Flüchtlingen	5
Ehrenamtlichen	63
Bürgern	47
Mitarbeitern bzw. Institutionen	79
Sonstige (abgelehnte bzw. weitergeleitete Anfragen)	31
Gesamtzahl der Anfragen	225

Tabelle 3: Anzahl der Anfragen an die Ombudsstelle von August 2015 bis Juli 2016

Flüchtlinge wandten sich lediglich in fünf Fällen unmittelbar an die Ombudsperson bzw. die Ombudsstelle. Mit 63 Eingaben und Anfragen erreichte ein Großteil der Anfragen die Ombudsstelle von ehrenamtlichen Helfern. Zahlreiche Anfragen aus diesem Bereich bezogen sich jedoch auf unmittelbare Belange von Flüchtlingen, die über ehrenamtlich tätige Personen an die Ombudsstelle gestellt wurden. 47 Anliegen und Eingaben erfolgten von Bürgern als Nachbarn und Anlieger von Erstaufnahmeeinrichtungen sowie von Bürgern als Beschwerdeführer oder Informationssuchende im Zusammenhang mit dem Aufenthalt und Verhalten von Flüchtlingen in den jeweiligen Wohnorten. Mitarbeiter von Institutionen und Behörden wandten sich in 79 Fällen an die Ombudsstelle. 31 Anfragen und Anliegen wurden abgelehnt oder an die zuständigen Stellen weitergeleitet. Hierbei handelte es sich zumeist um Angebote für Unterbringungscontainer für Flüchtlingsunterkünfte, Ausstattungsgegenstände (Betten etc.) für die Unterkünfte und um weitere gewerbliche Belange.

Zahlreiche Anliegen und Eingaben ehrenamtlich tätiger Personen sowie von Mitarbeitern der Institutionen und Organisationen, die in einer Anfrage gebündelt waren, bezogen sich auf mehrere und oftmals unterschiedliche Fragen und Belange, die getrennte und teilweise aufwändige Abklärungen und Bearbeitungswege erforderlich machten. Beispielsweise beinhalteten Anfragen und Anliegen bis zu vier unterschiedliche und voneinander unabhängige Sachverhalte (bspw. Fragen zum Versicherungsschutz, Registrierung und Antragstellung im Asylverfahren, Sprachunterricht etc.).

Die meisten Anfragen gingen, wie in Abbildung 2 ersichtlich, im Oktober ein; die thematisch zeitintensivsten Anfragen erreichten die Ombudsstelle im Dezember.

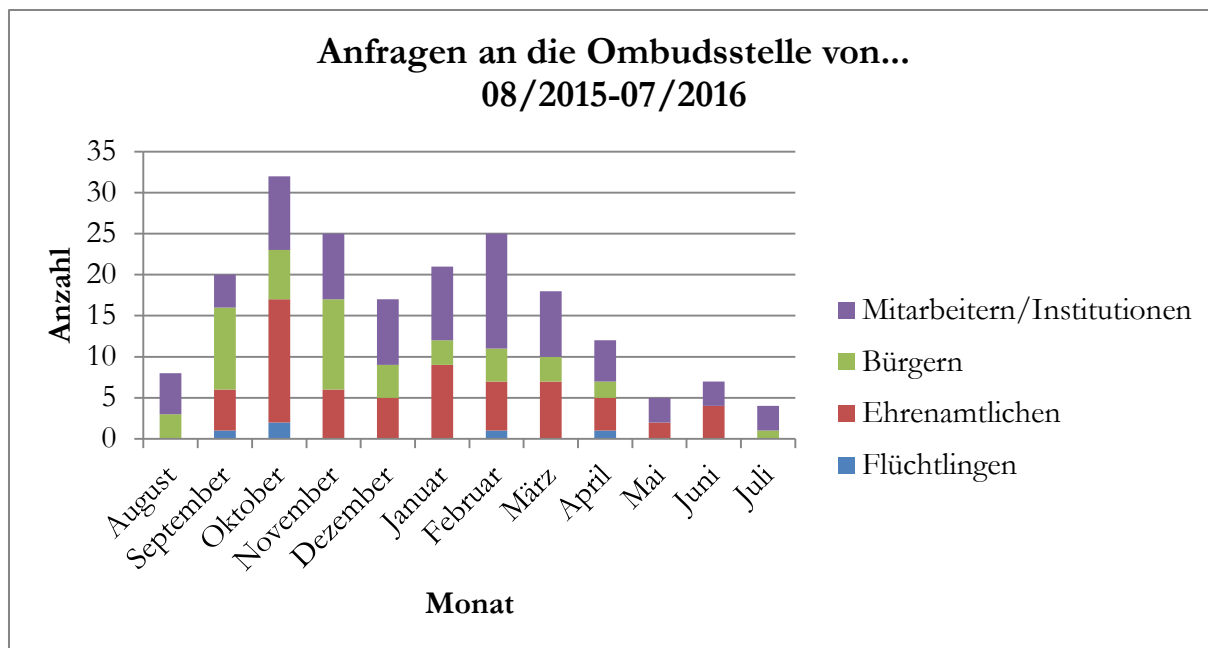



Abbildung 2: Anzahl der Anfragen an die Ombudsstelle nach Monaten


2.4 Kontakte und Kommunikation mit der Ombudsstelle

 Die Kontaktaufnahme mit der Ombudsstelle erfolgte über vielfältige Kommunikationswege. Anfragen und Anliegen wurden sowohl in persönlichen Gesprächen vor Ort in den Erstaufnahmeeinrichtungen und bei Begegnungen anlässlich Veranstaltungen vorgetragen, erfolgten durch Telefonate oder schriftliche Kontaktaufnahme per E-Mail und Post mit der Ombudsstelle.

Die Kommunikation mit Flüchtlingen fand zumeist unmittelbar bei den Besuchen in den Erstaufnahmeeinrichtungen statt. Die in Tabelle 3 ausgewiesene Kontaktanzahl (5) zwischen der Ombudsperson und Flüchtlingen entspricht insofern nicht den tatsächlichen Gegebenheiten hinsichtlich der Anzahl an unmittelbaren Kontakten der Ombudsperson mit Flüchtlingen, da diese lediglich die „Direktkontakte“ (über Email) ausweist. Die Ombudsperson trat bei Besuchen in den Erstaufnahmeeinrichtungen mit Flüchtlingen verschiedener Nationalitäten und Bevölkerungsgruppen, aber auch unterschiedlicher Altersgruppen in unmittelbaren Kontakt. Je nach Sprachkenntnisse fand die Kommunikation in deutscher oder englischer Sprache oder „mit Händen und Füßen“ statt. Gespräche mit ausschließlich arabisch sprechenden Flüchtlingen wurden unter Einbeziehung und Mithilfe englisch sprechender Flüchtlinge geführt. Problematisch zeigte sich in mehreren Fällen die Kontaktaufnahme mit Frauen, die oftmals entweder über keine fremdsprachlichen Sprachkenntnisse verfügten oder unmittelbar von männlichen Familienangehörigen „abgeschirmt“ wurden. Erfreulich gestaltete sich dagegen die Kommunikation mit (weiblichen) Jugendlichen und Kindern, die ein offenes Kommunikationsverhalten zeigten.

Eine „direkte“ Kontaktaufnahme der Flüchtlinge mit der Ombudsstelle über E-Mail, Schriftverkehr oder Telefon wird äußerst selten genutzt. Dies dürfte vor allem in der fehlenden Kenntnis über die Existenz einer Ombudsstelle und der Ombudsperson sowie deren Aufgabenstellung begründet sein. Flüchtlinge stellten ihre Fragen unmittelbar beim Besuch der Ombudsperson oder traten mit Rückfragen oder Problemen an die in den Einrichtungen tätigen ehrenamtlichen Personen sowie Mitarbeiter der Sozial- und Verfahrensberatung, im Einzelfall auch an den Betreiber der Einrichtung heran. Von dort erfolgte die Kontaktaufnahme mit der Ombudsstelle und die Schilderung der vorhandenen Fragen und Probleme der Flüchtlinge. Die in Tabelle 3 genannte Zahl der unmittelbaren Kontakte von Flüchtlingen mit der Ombudsstelle (5) ist deshalb nicht repräsentativ und aussagekräftig. In der Realität fanden über direkte Gespräche und Begegnungen eine deutliche größere, zahlenmäßig schwer quantifizierbare Anzahl von Fragen, Belangen und Problemen der Flüchtlinge den Weg zur Ombudsperson und Ombudsstelle.

2.5 Anliegen und Belange der Flüchtlinge

 Bei den zahlreichen Gesprächen mit Flüchtlingen in den Erstaufnahmeeinrichtungen bezogen sich die häufigsten Fragen und Anliegen auf die ausstehende Registrierung (Zeitpunkt?), Gesundheitsuntersuchung und Asylantragstellung. Hinweise der Ombudsperson auf den Grund der langen Wartezeit (hohe Zugangszahlen) fanden kaum Akzeptanz. Weitere Problembereiche, die Flüchtlinge bewegten, bezogen sich auf die Regelungen und Möglichkeiten des Familiennachzuges sowie den Wunsch nach Arbeitsaufnahme, aber auch in mehreren Fällen zum erwünschten Schulbesuch ihrer Kinder. Von einigen Flüchtlingen wurde auch die „Wartezeit“ bis zur Auszahlung von Bargeld bemängelt. Auch „Alltägliches“ wie die nicht für alle zufriedenstellende geschmackliche Qualität der Mahlzeiten, die Unterbringungssituation oder die Sauberkeit der Sanitärräume waren Gegenstand von Fragen und Beschwerden.

In großer Anzahl bekundeten die Flüchtlinge aber auch Dankbarkeit für die Aufnahme in Deutschland und schilderten eindrucksvoll ihre Erlebnisse und Erfahrungen auf ihrem Fluchtweg von der Türkei über die Balkanroute nach Deutschland.

Bei der Überprüfung verschiedener Anliegen und vorgebrachter Beschwerden stellte sich allerdings mitunter heraus, dass bei geschilderten Sachverhalten nachhaltig auf die Objektivität und Verifizierbarkeit bei Informationen und Aussagen geachtet werden muss, um nicht aufgrund von emotionalem und subjektivem Empfinden tätig zu werden und dadurch den Petenten einen Vorteil gegenüber anderen zu gewähren. Beispielsweise wurde von verschiedenen Nationalitäten im-

mer wieder eine Bevorzugung syrischer Flüchtlinge herausgestellt, was sich bei Überprüfung der vorgetragenen Sachverhalte als unzutreffend erwies und auf subjektive Eindrücke zurückzuführen war.

Abbildung 3 zeigt ein Bild der Ombudsperson im Gespräch mit Flüchtlingen in einer Erstaufnahmeeinrichtung. Gespräche kommen oft in alltäglichen Situationen oder bei der Begehung der Einrichtung zustande.



Abbildung 3: Die Ombudsperson im Gespräch mit Flüchtlingen in einer Erstaufnahmeeinrichtung

Nachstehendes (anonymisiertes) Fallbeispiel zeigt exemplarisch eine an die Ombudsstelle gerichtete Anfrage/Problematik von Flüchtlingen auf:


Anlässlich eines Informationsbesuches in einer Landeserstaufnahmeeinrichtung im August 2015 ergab sich in der dortigen Kinderbetreuung ein Kontakt und Gespräch mit einem bereits gut deutsch sprechenden Mädchens aus dem Kosovo. Das 12-jährige Mädchen informierte die Ombudsperson, bereits seit mehreren Monaten mit ihrer Familie in der Landeserstaufnahmeeinrichtung untergebracht zu sein und bat um eine Weiterverlegung und die Möglichkeit eines Schulbesuches für sie und ihre beiden jüngeren Geschwister. Ihre Sprachkenntnisse erwarb das Mädchen nach Auskunfft einer Betreuerin unmittelbar durch den Besuch der Kinderbetreuung in der Einrichtung. Diese wurde allerdings in der Regel von Kleinkindern besucht. Mit 12 Jahren war sie mit Abstand das älteste Kind. Das Mädchen verfasste unter Mithilfe einer Betreuerin ein Schreiben an die Ombudsstelle, das per Mail übersandt wurde.

Bei der Überprüfung des Sachverhaltes zeichnete sich ab, dass die Familie des Mädchens offensichtlich bei der administrativen Abwicklung (Verlegung) „vergessen“ wurde. Nach Aufgreifen des Sachverhaltes durch die Ombudsstelle erfolgte zeitnah eine Weiterverlegung der Familie in eine Anschlussunterbringung, wodurch auch der Schulbesuch der Kinder möglich wurde.

Eine weitere Problematik, die mehrfach thematisiert und auf verschiedenen Wegen an die Ombudsstelle herangetragen wurde, sind Anfeindungen gegen LSBTTIQ¹-Geflüchtete in Landeserstaufnahmen. Nachfolgender (anonymisierter) Sachverhalt zeigt vorhandene Probleme von gleichgeschlechtlichen Paaren in Erstaufnahmen des Landes auf:

Aus einer Landeserstaufnahmeeinrichtung (Mitarbeiter) wurde die Ombudsstelle darauf hingewiesen, dass ein homosexuelles Paar in der Erstaufnahme Opfer von Übergriffen und verbalen Attacken wurde. Erfolgsversprechende Abhilfe und kurzfristige Lösungen bzw. Hilfs- und Informationsangebote waren aktuell nicht vorhanden. Da sich das Paar nicht mehr sicher fühlte, „verließ“ es die Erstaufnahmeeinrichtung mit unbekanntem Ziel. Später stellte sich heraus, dass die Männer nach Dresden in eine Unterkunft für LSBTTIQ²-Geflüchtete „geflüchtet“ waren und dort Schutz suchten (und fanden).

2.6 Anliegen und Belange ehrenamtlich tätiger Personen

 Besonders positiv fiel der Ombudsperson bei den Besuchen in den Erstaufnahmeeinrichtungen das große Engagement ehrenamtlich tätiger Bürgerinnen und Bürger auf. Sehr engagiert setzten sie sich für die Belange und das Wohl der Flüchtlinge ein. Durch ihren Einsatz in den Erstaufnahmeeinrichtungen und den direkten Kontakt mit Flüchtlingen, die oft zu „ihren Schützlingen“ wurden, verfügten die ehrenamtlich tätigen Personen über sehr gute Kenntnisse der örtlichen Gegebenheiten und Schwachstellen. Entsprechende Informationen über „Zustände vor Ort“, verbunden mit Fragen und Bitten um Klärung wurden bei den Besuchen der Ombudsperson in den Gesprächen aufgegriffen und/oder telefonisch bzw. per Mail an die Ombudsstelle herangetragen. Interessanterweise ergaben sich des Öfteren Hinweise und Beschwerden über mitunter „fehlende Kommunikation“ vor Ort tätiger Akteure, was zu Irritationen und Missverständnissen führte. Entstandene „Störungen“ in der Zusammenarbeit, die sich auch auf die (subjektiv empfundene) „Wertschätzung“ des ehrenamtlichen Engagements bezogen, konnten im kritischen und konstruktiven Dialog mit den tangierten Personen und Stellen in den meisten Fäl-

¹ lesbisch-schwul-bisexuell-transsexuell-transgender-intersexuell und queer

² s.o.

len ausgeräumt oder reduziert werden. Die meisten Anfragen bezogen sich allerdings auf Probleme bei der Asylantragstellung beim Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF), die die Ehrenamtlichen durch ihr Engagement für einen bestimmten Flüchtling oder eine Familie „aus erster Hand“, häufig auch durch eine direkte Begleitung ihres „Schützlings“ nach Karlsruhe miterlebten. In einigen vorgebrachten Beschwerden schilderten ehrenamtlich tätige Personen die Abläufe bei der Antragstellung in der Landeserstaufnahmeeinrichtung in Karlsruhe und bekundeten eindrucksvoll und nachvollziehbar die entstandene Frustration und Ärgernisse. Beispielsweise wurde geschildert, daß Flüchtlinge, auch Familien mit Kleinkindern, am frühen Vormittag zur Antragstellung terminiert waren und nach mehrstündiger Wartezeit (oftmals auch draußen bei schlechtem Wetter) ohne jegliche Anhörung und Vorsprache - und ohne neuen Termin - wieder zurück in die auswärtigen Unterkunftsorte fahren mussten. Auf entsprechende Anfragen der Ombudsstelle wurde bekannt, daß Überterminierungen aufgrund der hohen Flüchtlingszahlen wiederholt vorkamen und intensiv an einer Verbesserung der organisatorischen Ablaufsituation in Karlsruhe gearbeitet werde. Seit Jahresbeginn 2016 ergaben sich merkbare Verbesserungen, die kurzfristig zur Lösung der erheblichen Problematik führten.

In mehreren Fällen wurden an die Ombudsstelle Fragen zum Unfall- und Haftpflichtversicherungsschutz bei der ehrenamtlichen Tätigkeit sowie zu Impfempfehlungen herangetragen. Diese Sachverhalte wurden mit zuständigen Behörden und Stellen (bspw. dem Landesgesundheitsamt Baden-Württemberg) sowie einem Versicherer für ehrenamtliche Tätigkeiten (Unfallkasse Baden-Württemberg) umfänglich erörtert. Durch Hinweise und Anregungen konnten vorhandene Informationsangebote erweitert und auf die konkreten Belange abgestimmt werden. In Kooperation mit der Unfallkasse Baden-Württemberg wurden Vorschläge für eine zielgruppenorientierte Informationsbroschüre zum Versicherungsschutz für ehrenamtlich tätige Personen erarbeitet. Die umfassende Kooperations- und Unterstützungsbereitschaft der Unfallkasse Baden-Württemberg und ihres beauftragten Mitarbeiters ist hierbei besonders hervorzuheben.

Auf wenig Verständnis stieß bei den ehrenamtlich tätigen Personen die in mehreren Fällen bekannt gewordene, nicht befriedigende Unterbringungssituation nach Weiterverlegung von Flüchtlingen in die Kreise und Kommunen. Dort war offensichtlich nicht ein mindestens vergleichbarer „Standard“ der Unterbringung wie in den Erstaufnahmeeinrichtungen vorhanden (Sammelunterbringung). Insbesondere bei einer Folgeunterbringung in Sport- oder Gemeindehallen war das Frustrationsempfinden sehr hoch und wurde der Ombudsstelle deutlich „vermittelt“. Häufig wurden hierbei jedoch Einzelfälle hervorgehoben und mitunter nicht die Gesamtunterbringungsproblematik berücksichtigt.

Im 1. und 2. Quartal 2016 wurde die Ombudsstelle (außerhalb ihres „Mandates“ für die Flüchtlingserstaufnahmeeinrichtungen) mehrfach über konkrete und von ihrer Wirkung schwerwiegende Problembereiche in Flüchtlingsfragen in der „Folge- und Anschlussunterbringung“ kontaktiert und um Unterstützung gebeten. Mehrere geschilderten Fälle wurden überprüft. Diese bezogen sich insbesondere auf Probleme bei der Asylantragstellung. Flüchtlinge wurden bei der Asylantragstellung „vergessen“ oder erhielten über Monate hinweg keinen neuen Termin zur Antragstellung. Nachfragen der Ombudsstelle führten dazu, dass diese Fälle zumeist ohne größere Hürden gelöst werden konnten.

2.7 Anliegen und Belange von Bürgern, Anliegern und Nachbarn

In mehreren Fällen wurde die Ombudsstelle mit Ängsten und Sicherheitsbedenken der Bürger konfrontiert, die durch neue Situationen und die Gegenwart unbekannter Menschen aus anderen Kulturkreisen in der Nachbarschaft und im bisherigen sozialen Nah- und Freizeitbereich entstehen. Im Dialog mit Bürgern und Anwohnern (in der Regel am Standort neu eingerichteter Erstaufnahmeeinrichtungen) zeigte sich, dass ein „Verständnis für das gemeinsame und gegenseitige Miteinander“ sich erst entwickeln muss und nicht als „Selbstläufer“ oder Normalität im Alltag vorausgesetzt werden kann. Mehrere Bürgeranliegen und Beschwerden bezogen sich auf Ordnungsstörungen (Müllablage, Verrichtung der Notdurft, Betreten von Grundstücken, Lärmbelästigung, Aufenthalt auf Spielplätzen u.a.).

Auf Initiierung der Ombudsperson konnten verschiedene Belange durch zuständige Stellen pragmatisch gelöst werden. Beispielsweise konnte durch die kontinuierliche Säuberung von Wegen und Beseitigung von Müll im Bereich von Erstaufnahmeeinrichtungen und benachbarter Wohngebiete mancher „Unmut“ der Anlieger sowie der Bevölkerung reduziert werden. Die Ombudsperson wurde in solchen und ähnlich gelagerten Fällen als Mittler tätig und stellte erforderliche Kontakte zwischen Betroffenen und zuständigen Stellen her. Bei Hinweisen auf und Schilderung strafbarer Handlungen wurde unmissverständlich auf die Zuständigkeit der Polizei verwiesen und die anfragenden Bürger ermutigt, Anzeige zu erstatten.

Einige Anfragen von Bürger bezogen sich lediglich auf die Kontaktvermittlung zu Ehrenamtskoordinatoren, um sich über ein beabsichtigtes Engagement in einer bestimmten Einrichtung zu informieren. Weiterhin wurden an die Ombudsstelle vereinzelt Problemfälle von Kleinunterneh-


mern herangetragen, die ihre Geschäftsgrundlage durch die Anwesenheit der Flüchtlinge gefährdet sahen (Rückgang der Besucherzahlen etc.).

Nachfolgender (anonymisierter) Sachverhalt stellt exemplarisch die Problematik des Miteinanders zwischen Flüchtlingen und Bürgern dar.

Ein Kleingartenverein, der sich in unmittelbarer Nähe zu einer Flüchtlingserstaufnahmeeinrichtung befindet, stellte in den frühen Herbstmonaten 2015 vermehrt Einbrüche, Sachbeschädigungen und Ablage von Müll fest. Die Vorkommnisse führten zu einer deutlichen Reduzierung des subjektiven Sicherheitsgefühls. Bei einer von der Ombudsperson initiierten Besprechung zwischen den Anliegern (Kleingärtnern), der Polizei, der Stadtverwaltung und dem zuständigen Fachreferat des Regierungspräsidiums wurden Lösungsmöglichkeiten erörtert und konkrete Maßnahmen vereinbart. Durch die schnelle Umsetzung der vereinbarten Maßnahmen aller Beteiligten und mit Beteiligung von Flüchtlingen (Reinigungsaktionen) beruhigte sich im Anschluss die Situation und wirkte auch aggressiven Tendenzen und Stimmungslagen entgegen.

Neben den überwiegend eher „Beschwerde-Charakter“ beinhaltenden Anfragen und Anliegen waren auch einige „positive“ Anfragen zu verzeichnen (bspw. Vorschläge zur Verbesserung der Flüchtlingsarbeit oder Anfragen zu ehrenamtlichen Engagements). Einige Anfragen erfolgten von Unternehmen und Betrieben mit der Fragestellung, „wie unter den Flüchtlingen geeignete Arbeitnehmer“ für den jeweiligen Betrieb gefunden werden können. Hier wurden die Anfragenden an die zuständigen Stellen der Arbeitsvermittlung weitergeleitet.

2.8 Anliegen und Belange von Institutionen, Organisationen und deren Mitarbeitern

 Anfragen von Mitarbeitern, der in den Erstaufnahmeeinrichtungen tätigen Organisationen (Sozial- und Verfahrensberatung, Caritas, DRK, Betreiber), erreichten die Ombudsperson häufig aus aktuellem Anlass und aufgrund der persönlichen Gesprächsgelegenheit bei den Informationsbesuchen in den Einrichtungen oder erfolgten im Anschluss an Informationsbesuche. Die Anfragen bezogen sich überwiegend auf den Familiennachzug, die Familienzusammenführung oder die problematische Zeitdauer und Abläufe bei der Asylantragstellung durch das BAMF. Auf wenig Verständnis und deutliches Missfallen stießen teilweise die (zeitintensiven) Kommunikationswege der einzelnen Behörden und Organisationen sowie der unterschiedlichen Subunternehmer in den Erstaufnahmeeinrichtungen. Durch „Hintergrundgespräche“ und Vermitteln von

„Problembewusstsein“ konnten in einigen Fällen bestehende Kommunikationsdefizite reduziert und beseitigt werden.

Aus dem Bereich der Sozial- und Verfahrensberatung wurden mehrfach Fragen der Versorgung behinderter und/oder pflegebedürftiger Personen und Probleme bei der Verlegung in die Anschlussunterbringung aufgegriffen.

Nachstehendes Beispiel skizziert hier die bestehende Problematik:

Nicht nur junge und gesunde Menschen finden den Weg nach Baden-Württemberg, sondern auch ältere und/oder kranke Menschen. Eine junge Frau (Jugendliche) wurde beispielsweise von ihren Angehörigen und anderen Flüchtlingen den gesamten Fluchtweg von der Türkei kommend in einem Rollstuhl geschoben. In den Erstaufnahmeeinrichtungen in Baden-Württemberg sind nicht in allen Unterkünten barrierefreie Zugänge oder für die Unterbringung behinderter und/oder pflegebedürftiger Menschen geeignete Räumlichkeiten vorhanden. Rollstuhlfahrer und Pflegebedürftige sind im Alltag auf Hilfe von anderen Flüchtlingen angewiesen. Inwieweit Pflegedienste in besonderen Fällen herangezogen werden, konnte von der Ombudsstelle nicht konkret geklärt werden. Mitarbeiter des Betreibers in den Einrichtungen sowie der Verfahrens- und Sozialbetreuung, mitunter auch ehrenamtlich tätige Personen kümmern sich im Rahmen ihrer Möglichkeiten um diese besonders schutzbedürftigen Flüchtlinge.

Nachfolgender (anonymisierter) Sachverhalt stellt exemplarisch die Problematik bei der Versorgung von Flüchtlingen mit Behinderung in Landeserstaufnahmen dar:


Anlässlich eines Besuchs der Ombudsperson im Herbst 2015 in einer Erstaufnahme ergab sich ein Gespräch mit einem jungen Mann, der aufgrund seiner Querschnittslähmung im Rollstuhl saß. Dieser berichtete, dass er im Alltag auf die Hilfe anderer Flüchtlinge angewiesen ist. Eine professionelle pflegerische Versorgung in alltäglichen Situationen, wie Duschen, Windeln wechseln oder der Versorgung seines Katheters, sei nicht vorhanden.. Ihm würden lediglich die Materialien durch den medizinischen Dienst bereit gestellt, so der junge Mann weiter. Nach Rückfrage und Rücksprache mit dem Betreiberunternehmen wurde der Sachverhalt bestätigt. Es wurde darauf hingewiesen, dass Bemühungen, einen Pflegedienst heranzuziehen, gescheitert seien.

Da noch am selben Tag des Besuches der Ombudsperson eine Verlegung des pflegebedürftigen Flüchtlings in eine Folge- bzw. Anschlussunterbringung mit entsprechenden Versorgungsmöglichkeiten heranstand, waren in diesem Fall keine weitergehenden Sofortmaßnahmen seitens der Ombudsstelle erforderlich.

Die Ombudsperson unterstützt die berechtigten Belange und Forderungen der involvierten Beschäftigten und sieht in diesem Bereich dringenden Handlungsbedarf für die Verbesserung der Pflege- und Betreuungssituation von Flüchtlingen in den Erstaufnahmeeinrichtungen!

Ein sehr positives Beispiel einer gelungenen Unterbringung, Versorgung und Betreuung von Flüchtlingen mit Behinderung und Frauen wurde im Regierungsbezirk Karlsruhe mit dem „Anna-Leinbach-Haus“ in Karlsruhe vorgefunden, das von der Ombudsperson als „vorbildlich und beispielgebend“ bewertet wird.

2.9 Kontakte und Zusammenarbeit mit Behörden und öffentlichen Stellen

 Bei mehreren Gesprächen und Besprechungen mit und bei Behörden und Kommunen konnten durch „Informationen aus erster Hand“ verschiedene Problembereiche aufgezeigt und Verständnis für entsprechende Belange geschaffen werden. Diese internen Gespräche waren sehr breit gefächert und von einem offenen Dialog geprägt. Beispielsweise hat die Ombudsperson aufgrund des sinkenden und reduzierten Sicherheitsgefühls der Bevölkerung und Zunahme von Gerüchten über angebliche Straftaten von Flüchtlingen in einer Stadt mit der örtlichen Erstaufnahmeeinrichtung einen „Sicherheitstisch“ initiiert und an Gemeinderatssitzungen teilgenommen. Fragen und Probleme konnten mit den lokalen Entscheidungsträgern, der Polizei, Institutionen und Organisationen erörtert und zielorientiert Lösungsoptionen erarbeitet werden.

3. Fazit

Bei den Besuchen in den Flüchtlingerstaufnahmeeinrichtungen konnte sich die Ombudsperson einen unmittelbaren Einblick und persönlichen Eindruck über die Unterbringung und Versorgung der Flüchtlinge verschaffen und Tagesabläufe aus erster Hand miterleben. Die Einblicke in die Realitäten vor Ort sowie die Direktkontakte mit Flüchtlingen, Führungskräften, hauptamtlich beschäftigten Mitarbeitern sowie ehrenamtlich tätigen Personen ermöglichten eine Einschätzung von Sachverhalten und Beschwerden.

Schwerwiegende Missstände wurden nicht festgestellt. Festgestellte Unzulänglichkeiten und Probleme bei der Unterbringung waren auf die in diesem Umfang nicht vorhersehbare, sehr dynamische Entwicklung der Zugangszahlen zurückzuführen, die die vorhandenen personellen und logistischen Ressourcen in besonderer Weise forderten. Defizite und Probleme in der Unterbrin-

gung waren insbesondere in der Landeserstaufnahmeeinrichtung Ellwangen durch den ständigen und die Kapazitäten überfordernden Zugang von Flüchtlingen im Herbst 2015 unübersehbar. Den zuständigen fachlichen und politischen Stellen waren die Gegebenheiten hinreichend bekannt, zumal eine intensive öffentliche Berichterstattung erfolgte. Die Gesamtsituation in Bezug auf die landesweiten Zugangszahlen wird nicht verkannt, dennoch muss zukünftig eine Obergrenze bei der Belegung im Hinblick auf die örtlichen Gegebenheiten gewährleistet werden. Die Vielzahl der auf engstem Raum, neben den vorhandenen Raumkapazitäten der Kasernengebäude auch in Hallen und Zelten untergebrachten Flüchtlinge aus verschiedenen Ländern mit unterschiedlichen kulturellen, sozialen und religiösen Wurzeln, führt nachvollziehbar zu Spannungen und aggressiven Entwicklungen unter den Bewohnern, die nur durch massiven Einsatz von Sicherheitspersonal der Einrichtungen und Polizeikräften eingedämmt und verhindert werden können. Diese wirkte sich auch negativ auf die Einstellung der Anwohner und Bevölkerung aus und beeinflusst deren Sicherheitsgefühl in besonderem Maße. Für die künftige Integration der Flüchtlinge ist dies von Nachteil und sollte dringend vermieden werden.

Nur durch den engagierten und teilweise an die Grenzen der Belastbarkeit führenden Einsatz der vor Ort tätigen hauptamtlichen Mitarbeiter der Einrichtung und Organisationen, sowie des hohen Engagements ehrenamtlich arbeitender Bürgerinnen und Bürger, konnten die Abläufe in der Landeserstaufnahmeeinrichtung Ellwangen, wie auch in anderen Erstaufnahmeeinrichtungen, bei der Versorgung und Unterbringung der großen Anzahl Geflüchteter und in vielen Fällen traumatisierten Personen, bewältigt werden.

Übergriffe von Sicherheitspersonal und/oder Beschäftigten auf Flüchtlinge wurden der Ombudsperson nicht bekannt.

In zahlreichen Gesprächen mit Bürgern wurde mehrfach mangelnde Transparenz seitens öffentlicher Stellen über Sachverhalte kritisiert und hinterfragt. Durch offensive und transparente Informationen können im Vorfeld Missverständnisse reduziert und auf sich entwickelnde negative Stimmungslagen eingegangen werden, um einem Vertrauensverlust entgegenzuwirken.


Handlungsbedarf wird bei der Unterbringung und Versorgung behinderter und/oder pflegedürftiger Flüchtlingen gesehen. Eine konzeptionelle Lösung für eine angemessene Unterbringung und Versorgung behinderter und/oder pflegebedürftiger Flüchtlinge wird dringend empfohlen. Hier sollten geeignete und barrierefreie Unterbringungsmöglichkeiten sowie organisatorische Lösungen für die Pflege baldmöglichst realisiert werden.

Alleinreisende Frauen bedürfen des besonderen Schutzes. Durch eine geeignete Unterbringung, entweder innerhalb der Erstaufnahmeeinrichtungen in entsprechend gesicherten Räumlichkeiten und Gebäuden oder (die bessere Lösung) in gesonderten Einrichtungen für besonders schutzbedürftige Personen können körperliche Übergriffe und sexuelle Belästigungen verhindert oder zumindest reduziert werden. Für die Unterbringung homosexueller Personen bedarf es im Konfliktfall ebenfalls geeigneter und „sicherer“ Unterbringungsmöglichkeiten, die eine rasche und dem Gebot der Fürsorge entsprechende Unterbringung mit Schutz vor Angriffen und „Mobbing“ gewährleistet. .

Von grundsätzlicher Bedeutung stellt sich die lange bis sehr lange Bearbeitungsdauer von Asylanträgen sowie die organisatorischen Abläufe bei der Antragsstellung heraus. Die festgestellten Unzulänglichkeiten und Defizite führen nicht nur bei den Antragstellern zu großer Frustration und Resignation, sondern verärgern auch hoch engagierte ehrenamtlich tätige Personen in besonderem Maße. Trotz Zuständigkeit einer Bundesbehörde (BAMF) sind seitens des Landes begleitende Maßnahmen bei der Terminierung und Verbesserung der Ablaufgegebenheiten erforderlich.

Abschließend ist festzustellen, dass die Zusammenarbeit mit den vor Ort tätigen Personen, Institutionen, Organisationen sowie sonstiger Stellen und Behörden konstruktiv und sachlich verlief. Die Tätigkeit der Ombudsperson wurde positiv aufgenommen und im erforderlichen Umfang unterstützt. Hierdurch konnten Lösungen verschiedener Problemkonstellationen erreicht werden.

4. Ausblick

 Durch die Bereitstellung der erforderlichen Anzahl von Unterkünften und personellen Ressourcen ist eine deutliche Reduzierung von Konflikten, die im vergangenen Jahr weitgehend auf Überbelegungen und fehlende Betreuung zurückzuführen waren, in den Erstaufnahmeeinrichtungen zu erwarten. Die Verlegungen in die Landkreise und Kommunen führen jedoch auch in Teilbereichen zu einer „Verlagerung“ bisheriger im Bereich der Erstaufnahmeeinrichtungen festgestellter Probleme. In einigen Fällen kehrten in Folgeunterbringungen verlegte Flüchtlinge aufgrund der Unterbringungsgegebenheiten in dortigen Gemeinde- und Turnhallen wieder in die Erstaufnahmeeinrichtungen zurück.

Bei der Unterbringung behinderter und/oder pflegebedürftiger Flüchtlinge von den Erstaufnahmeeinrichtungen in die Landkreise und Kommunen sind entsprechende Vorbereitungen der zuständigen Stellen zur Aufnahme des Personenkreises und Gewährleistung notwendiger Standards

(behindertengerechte Räumlichkeiten und Betreuung/Versorgung) notwendig. Eine rechtzeitige Abstimmung und umfassender Informationsaustausch im Zusammenhang mit anstehenden Verlegungen zwischen den Erstaufnahmeeinrichtungen und aufnehmender Stelle kann hierbei vorhandene und absehbare Probleme reduzieren.

Grundsätzlich sollte die Zeit der aktuell niedrigen Zugangszahlen von allen zuständigen Stellen und Organisationen dazu genutzt werden, die festgestellten Problembereiche aus dem vergangenen Jahr aufzuarbeiten, neu auszurichten und im Bedarfsfall zu optimieren.

Karl-Heinz Wolfsturm

Ombudsperson für Flüchtlingserstaufnahme

Anlage

Name	Funktion	E-Mail-Adresse	Telefonnummer
Karl-Heinz Wolfsturm	Ombudsperson für Flüchtlingserstaufnahme	ombudsmann@im.bwl.de	0711/279-0
Barbara Landwehr	Geschäftsstelle der Ombudsperson	ombudsmann@im.bwl.de	0711/279-0
Ramona Rid	Geschäftsstelle der Ombudsperson	ombudsmann@im.bwl.de	0711/279-0
Meral Gründer	Ansprechpartner RP Freiburg	Ombudsfrau.Fluechtlinge@rpf.bwl.de	
Dr. Hubert Lang	Ansprechpartner RP Karlsruhe	Hubert.Lang@rpk.bwl.de	
Susanne Löffler	Ansprechpartner RP Stuttgart	Susanne.Loeffler@rps.bwl.de	
Martin Klawitter	Ansprechpartner RP Tübingen	Martin.Klawitter@rpt.bwl.de	



Wolfsturm



Landwehr



Rid



Dr. Hubert Lang



Susanne Löffler



Martin Klawitter



Meral Gründer