

Gewaltschutz in Unterbringungseinrichtungen für Geflüchtete der Stadt Köln

Die Oberbürgermeisterin



Stadt Köln

**Dezernat für Soziales, Umwelt, Gesundheit und Wohnen
Amt für Wohnungswesen**

Stand: Dezember 2019

Inhaltsverzeichnis

| | |
|---|-----------|
| 1. Präambel | 4 |
| 2. Einleitung | 4 |
| 3. Definition Gewalt | 5 |
| 3.1 Definition..... | 5 |
| 3.2 Formen von Gewalt | 6 |
| 3.3 Interne konfliktrelevante Aspekte..... | 6 |
| 3.4 Externe konfliktrelevante Aspekte | 7 |
| 4. Zielgruppen | 8 |
| 5. Einrichtungsbezogene Rahmenbedingungen | 9 |
| 5.1 Leitbild der Einrichtungen | 9 |
| 5.2 Hausordnung, Verhaltensregeln und Verhaltenskodex..... | 9 |
| 5.2.1 Hausordnung..... | 10 |
| 5.2.2 Verhaltensregeln | 10 |
| 5.2.3 Trägerbezogener Verhaltenskodex | 12 |
| 5.3 Externe Ansprechpartner*innen..... | 12 |
| 5.4 Rückzugsmöglichkeiten/ Schutzräume | 13 |
| 6. Qualitätsstandards | 14 |
| 6.1 Belegungsmanagement..... | 14 |
| 6.2 Ressourcenmanagement..... | 15 |
| 6.3 Integrationsauftrag..... | 16 |
| 6.4 Beschwerdemanagement | 18 |
| 6.4.1 Interne Beschwerdestelle | 18 |
| 6.4.2 Ombudsstelle für Geflüchtete in Köln (OS) als unabhängige Beschwerdestelle | 19 |
| 6.5 Interne und externe Kooperation | 20 |
| 6.6 Personalmanagement..... | 21 |
| 6.6.1 Personalausstattung..... | 21 |
| 6.6.2 Personalgewinnung | 22 |
| 6.6.3 Personalentwicklung..... | 22 |
| 6.6.4 Fortbildungen | 23 |
| 6.7 Ehrenamtliches Engagement..... | 23 |
| 6.8 Hygienestandards..... | 25 |
| 7. Prävention | 26 |
| 7.1 Bauliche Planung Neu-, Aus- und Umbau | 26 |
| 7.2 Sicherheit..... | 27 |
| 7.2.1 Kooperation Polizei..... | 27 |
| 7.2.2 Kooperation Feuerwehr | 27 |
| 8. Sicherheitsdienste | 28 |
| 9. Koordinator*in für Gewaltschutz in Kölner Unterbringungseinrichtungen | 30 |
| 10. Intervention | 31 |
| 10.1 Handlungsleitlinien..... | 31 |
| 10.2 Schutzvereinbarungen..... | 32 |
| 10.2.1 Kooperations- und Kinderschutzvereinbarung Köln | 32 |
| 10.2.2 Handlungsleitfaden für Mitarbeiter*innen in den Unterkünften für Geflüchtete der Stadt Köln zum Umgang mit Gewalt in engen sozialen Beziehungen/Häuslicher Gewalt“ | 33 |
| 10.3 Fachorganisationen | 33 |

| | |
|---|-----------|
| 11. Schlusswort | 34 |
| 12. Anlagen | 35 |
| 13. Quellennachweise / Auswertung verschiedener Arbeitshilfen (abgerufen Mai 2019) | 36 |

1. Präambel

„Bewahre deine Menschenwürde! Werde nie zum Knecht, mach' aber auch keinen anderen Menschen zu deinem Knecht.“

– Friedrich Schiller

Gewalt ist keine Lösung, doch in der Praxis geschieht sie nur allzu oft. Ein respektvoller Umgang miteinander ist die Basis für ein friedvolles Miteinander auf Grundlage des Grundgesetzes der Bundesrepublik Deutschland und der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte. Alle Mitglieder der Gesellschaft sind hier in der Verpflichtung.

Die Integration von Geflüchteten findet in den Kommunen statt. Die Verantwortung, ob es zu einem friedlichen Miteinander und einer klaren Positionierung gegen Gewalt kommt, liegt bei der Stadtgesellschaft, getragen von der Menschenwürde und den demokratischen Grundwerten der Freiheit, Gerechtigkeit und Solidarität.

Das Gewaltschutzkonzept der Stadt Köln in Kooperation mit dem Runden Tisch für Flüchtlingsfragen ist ein klares Bekenntnis der Stadt Köln gegen Gewalt und für ein friedvolles Miteinander. In den Unterbringungseinrichtungen müssen alle Bewohner*innen ebenso wie die Mitarbeiter*innen vor jeglicher Form von Gewalt geschützt werden.

2. Einleitung

Integration ist eine Querschnittsaufgabe der Stadt Köln. Im Rahmen der gesetzlichen Unterbringungsverpflichtung praktiziert die Stadt Köln eine dezentrale Unterbringungspraxis und setzt Qualitätsstandards gemäß den in 2004 vom Rat der Stadt Köln beschlossenen „Leitlinien zur Unterbringung und Betreuung von Flüchtlingen in Köln“ sukzessive weiter um. Die Stadt Köln hat mit Inkrafttreten des Landesgewaltschutzkonzeptes NRW bereits einzelne Bausteine in Köln realisiert.

Die derzeitigen Zugangszahlen eröffnen nunmehr den Handlungsspielraum gemeinsam mit dem Gremium Runder Tisch für Flüchtlingsfragen ein entsprechendes Konzept für die Kölner Unterkünfte zu entwickeln.¹

Eine Verwaltungskultur, in der Ausgrenzung und Diskriminierung aufgrund Behinderung, Geschlecht, geschlechtlicher Identität, sexueller Orientierung, Herkunft, Hautfarbe, Religion oder Weltanschauung etc. nicht toleriert werden, stellt die

¹ Die Arbeitsgruppe des Runden Tisches für Flüchtlingsfragen: Caritasverband für die Stadt Köln e.V., Deutsches Rotes Kreuz Kreisverband Köln e.V., Diakonisches Werk Köln und Region, Kölner Flüchtlingsrat e.V., Amt für Kinder, Jugend & Familie der Stadt Köln, Amt für Wohnungswesen der Stadt Köln.

Beratende Fachstellen: Agisra, Caritasverband Leistungsbereiche Therapie und Beratung / Therapiezentrum für Folteropfer, Kinderschutzbund, Ombudsstelle, Rubicon, Wendepunkt, Stadt Köln: Amt für Integration und Vielfalt, Gesundheitsamt/Flüchtlingsmedizin.

Grundlage für ein gewaltfreies Arbeiten dar. Dies gilt selbstverständlich nicht nur im Umgang mit Bewohner*innen, sondern auch im kollegialen Miteinander. Das vorliegende Gewaltschutzkonzept für die Kölner Unterbringungseinrichtungen ist die verbindliche Grundlage für die Mitarbeiter*innen vor Ort und wird gemeinsam mit ihnen und der Koordinator*in für Gewaltschutz fortlaufend weiterentwickelt. Die Bewohner*innen und vor Ort beteiligte Akteur*innen werden in diesen Prozess verbindlich miteinbezogen.

Dieses Schutzkonzept für die Akteur*innen vor Ort definiert Qualitätsstandards, die die Basis für die Entwicklung weiterer Handlungsmodule und Leitfäden darstellen.

Anhand des Konzepts wird einrichtungsbezogen durch die städtische Koordinationsstelle geprüft, welche Standards bereits umgesetzt sind und an welchen Stellen noch Handlungsbedarf besteht (vgl. Kapitel 10).

Ein Beispiel dafür ist die Installierung von Bewohnerbeiräten zunächst an den größeren durch Träger betreuten Standorten, die sich bereits in der ersten Umsetzungsphase befindet. Eine Projektskizze „Bewohnerbeirat“ dient für die Modellphase zur Orientierung, die mit den daraus resultierenden Erfahrungen weiter gemeinsam mit den Bewohner*innen konzipiert wird.

Geflüchtete benötigen besondere Unterstützung. Sie fliehen häufig vor Krieg, Gewalt, diktatorischen Regimen etc. Sie haben dabei oft traumatisierende Erlebnisse im Herkunftsland und auf der Flucht erfahren.

Dieses Gewaltschutzkonzept mit einem ganzheitlich präventiven Ansatz in Bezug auf Gewaltprävention und Konfliktbearbeitung zielt darauf ab, Gewalt in den Unterkünften zu minimieren und soweit möglich zu unterbinden.

3. Definition Gewalt

3.1 Definition

Die nachfolgende Auslegung des Begriffes „Gewalt“ ist die Definition von „Gewalt“ nach der Istanbul Konvention, die auch im Gewaltschutzkonzept des Landes NRW (LGSK) verwendet wird:

„Im Sinne des vorliegenden LGSK wird der Begriff „Gewalt“ in Anlehnung an die Istanbul Konvention vom 11. Mai 2011 (Übereinkommen des Europarats zur Verhütung und Bekämpfung von Gewalt gegen Frauen und häuslicher Gewalt) als eine Menschenrechtsverletzung und eine Form der Diskriminierung verstanden. Unter Gewalt werden demnach alle Handlungen einschließlich geschlechtsspezifischer Gewalt subsumiert, die zu körperlichen, sexuellen, psychischen oder wirtschaftlichen Schäden oder Leiden bei Menschen führen oder führen können, inklusive der Androhung solcher Handlungen, der Nötigung oder der willkürlichen Freiheitsentziehung, sei es im öffentlichen oder privaten Leben. Unter psychischer Gewalt ist auch die Herabwürdigung durch Gesten oder verbale Attacken zu verstehen, die die Würde eines Menschen verletzen. Hierunter sind insbesondere auch rassistische, geschlechtsfeindliche sowie trans- und homophobe Äußerungen zu subsumieren.“

3.2 Formen von Gewalt

Nach Weltgesundheitsorganisation (WHO) werden drei Typen von Gewalt unterschieden:

„... der Gewalt, die sich eine Person selbst antut, und der Gewalt, die von einer anderen Person bzw. von einer kleineren Personengruppe ausgeht, und letztlich der Gewalt, die von größeren Gruppierungen wie z. B. Staaten, organisierten politischen Gruppen, Milizen und Terrororganisationen verübt wird“.²

Im soziologischen Sinn ist Gewalt eine Quelle der Macht (und damit von gesellschaftlicher Machtlosigkeit wie sozialer Ohnmacht zugleich). Im engeren Sinn wird darunter häufig eine illegitime Ausübung von Zwang verstanden: Der Wille dessen, über den Gewalt ausgeübt wird, wird missachtet oder gebrochen. Hier geht es um körperliche (physische) oder seelische (psychische) Schädigung eines Anderen oder deren Androhung.

Gewalt ist letztlich die schwerwiegendste Form der Aggression. Sie zeigt sich sowohl in körperlichen (einschl. sexualisierter) als auch in psychischen Übergriffen gegen Andere und die eigene Person.

Studien des BICC (Bonn International Center for Conversion)³ belegen, dass „ein Großteil von Konflikten in Unterbringungen für Geflüchtete auf strukturelle Ursachen zurückzuführen sind.“ Ein Konflikt ist eine mindestens von einer Seite als emotional belastend und/oder sachlich inakzeptabel empfundene Interaktion, die durch eine Unvereinbarkeit der Verhaltensweisen, der Interessen und Ziele sowie der Annahmen und Haltungen der Beteiligten gekennzeichnet ist (Kurzdefinition⁴).

Nicht nur das Asylrechtssystem auch die Wechselwirkung materieller Strukturen und sozialer Beziehungen in den Unterbringungseinrichtungen, strukturelle Faktoren wie Unterbringungsart, Belegungsdichte etc. und die individuelle Ebene bedingen Konfliktsituationen.

Analysiert werden fünf Formen von Konflikten:

Konflikte auf der persönlichen Ebene, Gruppenkonflikte, aggressives Verhalten und Kriminalität, häusliche und sexualisierte Gewalt, sowie Konflikte mit Mitarbeiter*innen und zwischen Institutionen.

3.3 Interne konfliktrelevante Aspekte

In den Kölner Flüchtlingsunterbringungen leben Menschen unterschiedlicher Herkunft, Kultur und Religion über einen zunächst nicht absehbaren Zeitraum auf engem Raum, mit teils nur wenig privaten Rückzugsmöglichkeiten, zusammen. Viele dieser Menschen haben in ihren Herkunftsländern oder auf ihrem Fluchtweg physische, psychische oder

² (http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/en/summary_ge.pdf)

³ „All day waiting“ 3/2017 und State of Research Papier 10, 7/2017

⁴ Bundeszentrale für politische Bildung Geschichte, Definition, Tendenzen (erstellt am: 17.07.2019)

verbale Gewalt erfahren. Sie sind tiefgreifenden Existenzängsten, bezogen auf die eigene Person und / oder auf Angehörige, ausgesetzt.

Gewalterfahrungen hinterlassen tiefe seelische Spuren und Traumata. Folgen von Gewalt reichen von innerlichem Rückzug und großen Ängsten bis hin zu starker Reizbarkeit und Übertragung der erfahrenen Aggression auf den Umgang mit anderen Personen.

Räumliche Enge, unterschiedliche kulturelle Regeln, bestehende Existenz- und Zukunftsängste der Bewohner*innen können dazu führen, sensibler und weniger gelassen auf Konflikte zu reagieren. Alltägliche Auseinandersetzungen können ein Konfliktpotential von besonderem Ausmaß entwickeln.

Insbesondere betroffen von Gewalt in Flüchtlingsunterkünften sind besonders schutzbedürftige Personen unter anderem Frauen, Kinder, alte und behinderte Menschen.

Bei Gewalt gegen Frauen und Kinder kann zudem ein Rollenverständnis deutlich werden, aufgrund dessen die Ausübung von körperlicher (einschl. sexualisierter) und verbaler Gewalt des Ehemannes und Vaters, ggf. auch der Mutter legitimiert ist, zumindest aber toleriert wird. Gewalt wird als ein Mittel der Konfliktlösung betrachtet.

Fehlende Regelungen der gemeinsamen Kommunikation und des gemeinsamen Zusammenlebens in der Unterkunft, die über die Hausordnung hinausgehen, können zu Missverständnissen führen und Aggressionen und Gewalt fördern. Mangelnde Sprachkompetenz der Bewohner*innen, die mit unterschiedlichen Muttersprachen zusammenleben, erschwert eine direkte, zeitnah gelingende Kommunikation beim Auftreten von Unmut und Konflikten.

Ein weiteres Konfliktfeld kann aus fehlenden Abstimmungsmechanismen unter dem Personal vor Ort resultieren. Ein professionelles Verständnis und Handeln im Hinblick auf Nähe und Distanz ist von essenzieller Bedeutung. Dies betrifft nicht nur die Fachkräfte der Sozialen Arbeit, sondern auch alle Mitarbeiter*innen vor Ort sowie die von der Stadt Köln beauftragten Sicherheitsunternehmen.

3.4 Externe konfliktrelevante Aspekte

Gewalterfahrungen werden von den Bewohner*innen auch außerhalb der Unterkunft gemacht. Rassistisches Verhalten wie Ablehnung, Ausgrenzung, abwertende Gesten und verbale Gewalt aufgrund tatsächlicher oder vermeintlicher körperlicher oder kultureller Merkmale (z.B. Hautfarbe, Herkunft, Sprache, Religion) von Einzelpersonen im Stadtgebiet gegenüber Geflüchteten verunsichern, sind angstausslösend und können traumatische Erfahrungen wieder beleben.

Die gesellschaftliche, fortschreitende Ablehnung von Geflüchteten und die Verschärfung der Asylgesetzgebung wirken destabilisierend. Das Erleben von Hilflosigkeit und Perspektivlosigkeit kann zu Gewalt und Aggression führen. Erfahrung von staatlicher Gewalt z.B. bei Razzien und Abschiebungen in der Unterkunft verunsichern und tragen nicht zur Stabilität der Bewohner*innen insgesamt bei.

Das Asylsystem zeichnet sich u.a. aus durch unterschiedlich lange Wartezeiten in den Verfahren. Dies führt bei den Geflüchteten zu Gefühlen von Ungerechtigkeit und Ungleichbehandlung. Besonders Personen mit Duldungen sind betroffen. Ihr Zugang zum Bildungswesen, zum Arbeitsmarkt und zum Wohnungsmarkt sind sehr erschwert, die Perspektiven für eine gelungene Integration niedriger. Solche Konstellationen sorgen für Unverständnis und Unmut untereinander.

Ein weiterer konfliktrelevanter Gesichtspunkt ist die zivilgesellschaftliche Haltung gegenüber Geflüchteten vor Ort. Vorurteile und mangelnde Informationen in der Anwohnerschaft können sich negativ auf die Akzeptanz für die neuen Nachbar*innen auswirken. Weitaus intensiver zu bewerten sind Drohungen und Angriffe auf Unterbringungseinrichtungen, rechtsextreme Gruppierungen, Konflikte mit Bürgervereinen und Kommunalverwaltung. Hierbei spielt eine frühzeitige transparente Informationspolitik der Stadtverwaltung eine maßgebliche Rolle. Die Stadt Köln trägt als Betreiberin der Unterbringungseinrichtungen für Geflüchtete die Verantwortung nach innen und außen. Sie trifft Sorge für eine bessere Verständigung sowohl innerhalb der Einrichtung als auch im Wohnumfeld und im Stadtteil.

4. Zielgruppen

Alle Bewohner*innen in den Kölner Unterbringungseinrichtungen für Geflüchtete, aber speziell die besonders schutzbedürftigen Gruppen sowie Mitarbeiter*innen sind Zielgruppen des Gewaltschutzkonzeptes.

Im Sinne der EU-Aufnahmerichtlinie 2013/33 gehören zu den besonders schutzbedürftigen Personen u.a.:

- Minderjährige
- unbegleitete Minderjährige
- Behinderte
- ältere Menschen, Schwangere
- Alleinerziehende mit minderjährigen Kindern
- Opfer des Menschenhandels
- Personen mit schweren körperlichen Erkrankungen
- Personen mit psychischen Störungen
- Personen, die Folter, Vergewaltigung oder sonstige schwere Formen psychischer, physischer oder sexueller Gewalt erlitten haben, wie z. B. Opfer der Verstümmelung weiblicher Genitalien

Die Auflistung nach Art. 21 der EU-Aufnahmerichtlinie ist ausdrücklich nicht abschließend. So gehören z.B. auch LSBTIQ* Geflüchtete zu den Personen mit besonderem Schutzbedarf.

Die Stadt Köln hat ein deutliches Zeichen für den wertschätzenden Umgang mit Geflüchteten und deren besondere Situation gesetzt, in dem sie geschützte

Wohnsegmente für Geflüchtete bereitstellt, die dem Personenkreis der Lesben, Schwulen, Bi-, Trans- und Intersexuellen angehören.

Kein Geflüchteter wird gegen seinen Willen gezwungen Auskünfte über seine sexuelle Orientierung oder geschlechtliche Identität preiszugeben, geschweige denn darf jemand gegen seinen Willen geoutet werden. Es sollte seitens der Sozialen Fachkräfte die Möglichkeit geschaffen werden, sich anvertrauen zu können, wenn der Wunsch besteht. Ein erhöhtes Maß an Diskretion ist selbstverständlich. Um die queeren Geflüchteten zu ermutigen, sich den Sozialarbeiter*innen vor Ort anzuvertrauen, raten die Fachberatungsstellen dazu, sichtbar im Büro oder auch in der Unterkunft beispielsweise Regenbogensymbole anzubringen. Dies signalisiert die Grundhaltung der Einrichtung.

Köln bietet auch hier eine gute Beratungsinfrastruktur bzw. Netzwerke, die den Geflüchteten ein Forum bieten. Die Fachkräfte der Sozialen Arbeit sind für die Unterstützung von LSBTIQ* Geflüchteten sensibilisiert und geschult.

5. Einrichtungsbezogene Rahmenbedingungen

5.1 Leitbild der Einrichtungen

Dem Gewaltschutzkonzept liegt das Leitbild der Stadt Köln⁵ zugrunde, das durch respektvolles Miteinander, eigenverantwortliches Handeln und Toleranz gegenüber anderen Menschen geprägt ist. Auch gemäß dem Landesgewaltschutzkonzept für Flüchtlingseinrichtungen des Landes Nordrhein-Westfalen (LGSK NRW) hat „Jeder Mensch hat das Recht auf Schutz vor Gewalt, vor sexuellen Übergriffen und Missbrauch.“ Dies gilt selbstverständlich gleichermaßen für die Kölner Unterbringungseinrichtungen für Geflüchtete.

Analog dem LGSK NRW ist das Leitbild jeder Unterbringungseinrichtung für Geflüchtete in Köln ein klares Bekenntnis für den Schutz der Würde des Menschen und gegen Gewalt und Diskriminierung jeglicher Art. Das Leitbild ist unabhängig von Weltanschauung, Geschlecht, Religion, Nationalität, Ethnie, Hautfarbe, sozialer Herkunft, sexueller Orientierung und Kultur und strebt soziale Gerechtigkeit an. In dieser Haltung sind die Menschenrechte, die Rechte der Frauen und die Gleichstellung von Frau und Mann sowie die Rechte der Kinder vertreten.

Jede in der Unterkunft tätige Person ist verpflichtet, alle zumutbaren Anstrengungen zu unternehmen, um zu vermeiden, dass die Bewohner*innen durch Personal der Einrichtung oder bestimmte Verhaltensweisen der Mitarbeiter*innen (oder auch durch externe Personen) Schaden erleiden. Darüber hinaus entwickelte Leitbilder der jeweiligen Betreuungsträger ergänzen diese Grundhaltung der Stadt Köln.

5.2 Hausordnung, Verhaltensregeln und Verhaltenskodex

Das Schutzkonzept ist integraler Bestandteil bereits vorhandener einrichtungsinterner Konzepte, laufender Prozesse und der täglichen Arbeit. Über das Schutzkonzept werden alle Mitarbeiter*innen, Dienstleister*innen/Sprachmittler*innen, ehrenamtlich

⁵ <https://www.stadt-koeln.de/mediaasset/content/pdf01/leitbild/leitbild-broschuere.pdf>

Tätige und Bewohner*innen der Unterkunft – altersgerecht und in der jeweiligen Sprache klar verständlich - informiert. Mitarbeiter*innen und Bewohner*innen müssen in die Umsetzung des Schutzkonzeptes einbezogen werden. Sie gestalten dieses aktiv mit und werden zu Teilhaber*innen.

Das oben erwähnte Leitbild der hauptamtlichen Fachkräfte beinhaltet die Grundhaltung der Stadt Köln und die Verhaltensregeln bestimmen das Miteinander vor Ort.

Verhaltensregeln sind die Grundregeln für ein friedliches Zusammenleben.

5.2.1 Hausordnung

Die Hausordnung ist ein von der Stadt Köln vorgegebenes Regelwerk und muss allen Mitarbeiter*innen und Bewohner*innen bekannt sein. Sie wird in den jeweiligen Sprachen zur Verfügung gestellt. Anders als die Verhaltensregeln beinhaltet die Hausordnung allgemeine Regeln für das Wohnen in der Unterkunft (z.B. Besucherregelung, Wohnverhalten, Brandschutz, Reinigung und Sicherheit etc.).

Neuen Bewohner*innen, internen und externen Mitarbeiter*innen sowie ehrenamtlichen Akteur*innen muss die Hausordnung sowie die Verhaltensregeln mit dem klaren Bekenntnis gegen Gewalt und dem wertschätzenden Umgang unter Einbeziehung von Dolmetscher/Sprachmittler*innen erläutert werden. Die Hausordnung wie auch die Verhaltensregeln sollen für alle gut sichtbar angebracht sein, sodass auch externe Personen (z.B. Handwerks- und Lieferfirmen, etc.) auf diese aufmerksam werden.

5.2.2 Verhaltensregeln

Verhaltensregeln gelten verbindlich für alle, die in der Einrichtung leben und arbeiten. Diese werden partizipativ erarbeitet und in jeder Einrichtung zusammengestellt. Die Verhaltensregeln müssen für alle zugänglich sein und an den einrichtungsbezogenen markanten Stellen angebracht sein. Das Einhalten der Verhaltensregeln ist wichtig für ein sicheres und respektvolles Miteinander.

5.2.2.1 Personal

Das vor Ort eingesetzte Personal ist für Gewaltschutz, -prävention und für interkulturelle Belange qualifiziert und sensibilisiert (vgl. 6.6.).

Die sich in den Einrichtungen befindlichen Menschen sind grundsätzlich aufgrund persönlich empfundener Not auf der Flucht. Eine Bewertung der Gründe und Umstände steht den Fachkräften der Sozialen Arbeit in der Notsituation bzw. bei der Unterbringung nicht zu. Obdach und betreuende Unterstützung werden gewährt nach dem Maß der Not und unterschiedslos von der Herkunft und der tatsächlichen individuellen Beweggründe zur Flucht.

Die einzelnen Verhaltensregeln für Mitarbeiter*innen erarbeitet jeder Träger individuell. Dabei sollen folgende Punkte Berücksichtigung finden:

- Respektvolle Wahl der Anrede und Ansprache von Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen

- Angemessene Wahl der Bekleidung
- Respektvolle und wertschätzende Wahl der verbalen und nonverbalen Kommunikation
- Professioneller, reflektierter und stets angemessener Umgang mit persönlicher Nähe und Distanz (mit besonderer Sensibilität bei vulnerablen Personen)
- Respekt und Achtsamkeit gegenüber dem individuellen Erleben von Nähe und Distanz
- Gegenseitige respektvolle Akzeptanz von Grenzsetzungen jeder Person
- Wertschätzender Umgang, unabhängig von der kulturellen Herkunft, der religiösen Zugehörigkeit, der sexuellen Identität, der geschlechtlichen Vielfalt und einer Behinderung
- Wertschätzung der Würde der Person in jeder Situation
- Vermeidung von privaten Kontakten zu Bewohner*innen während der Dienstzeit, der Freizeit und auch nach Beendigung des Dienstverhältnisses (mit besonderer Sensibilität für digitale Kontakte)
- Respektvoller Umgang beim Ablichten von Personen mit Beachtung des Rechtes am Bild
- Aktive Korruptionsprävention

5.2.2.2 Bewohner*innen

Die Bewohner*innen sind ein wichtiger Bestandteil der Gewaltprävention. Grundlagen hierfür sind transparente Information, Aufklärung, Vertrauensbildung, Kommunikation und Partizipation. Sie werden in die Gestaltung der Verhaltensregeln die Bewohnerschaft betreffend aktiv miteinbezogen.

Diese Faktoren müssen dabei aufgenommen werden:

- Respekt
- Rücksichtnahme
- Umgang
- Gewalt/Grenzverletzungen
- Filmen/Fotografieren

Die Regeln für das Miteinander werden in einfacher Sprache formuliert und möglichst in weitere Sprachen übersetzt. Diese werden allen Bewohner*innen ausgehängt und in Gemeinschaftsräumen aufgehängt.

5.2.2.3 Ehrenamtliche Unterstützer*innen

Ehrenamtliche Unterstützer*innen legen ein erweitertes Führungszeugnis vor und unterzeichnen eine Selbstverpflichtung gegen Gewalt/bzw. erklären sich mit den vor Ort geltenden Verhaltensregeln verbindlich einverstanden. Für ehrenamtliche Akteur*innen stehen Fortbildungsangebote zur Verfügung, die Gewaltprävention zum Inhalt haben.

Ferner werden Formen und Folgen von Gewalt sowie ein ausgewogenes Verhältnis von Nähe und Distanz vermittelt.

5.2.3 Trägerbezogener Verhaltenskodex

Jeder Träger verpflichtet sich, eine Selbstverpflichtungserklärung und / oder einen Verhaltenskodex zu erstellen. Die Selbstverpflichtung und der Verhaltenskodex dienen der Prävention jeglicher Form von Gewalt in den Unterkünften. Die Selbstverpflichtung und der Verhaltenskodex stellen ein klares Bekenntnis gegen jede Form von Gewalt und für einen respektvollen Umgang aller Personen innerhalb der Einrichtung dar. Als integraler Bestandteil des Schutzkonzepts definieren sie die ethische Grundhaltung sowie die Schutzaufgabe aller in der Unterkunft tätigen Personen und fordern diese ein.

Der Verhaltenskodex beinhaltet verbindliche Verhaltensregeln, die ein fachlich adäquates Nähe-Distanz-Verhältnis gestalten, einen respektvollen Umgang aller Personen miteinander regeln sowie eine offene Kommunikationskultur aller Beteiligten sicherstellen. Ein Verhaltenskodex/eine Selbstverpflichtungserklärung beinhalten insbesondere aus Arbeitgebersicht auch die Pflicht, Gewalt als solche wahr zu nehmen und entsprechend der Handlungsleitlinien zu handeln.

Die Selbstverpflichtung und der Verhaltenskodex sind bei der Einstellung und vor Aufnahme der Tätigkeit von allen haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeiter*innen in allen Arbeitsbereichen verpflichtend zu unterschreiben. Verpflichtend ist die Teilnahme an einer qualifizierten Schulung zur Gewaltprävention, sodass alle Mitarbeiter*innen mit dem Thema Gewaltschutz vertraut sind und ihr Verhalten dementsprechend gestalten. Die Träger verpflichten sich, den Mitarbeitenden entsprechende Schulungen anzubieten und die Teilnahme zu ermöglichen.

Bei schwerwiegendem Verstoß gegen den Verhaltenskodex (z.B. sexuelle Belästigung/ Kindeswohlgefährdung/ jegliches grenzüberschreitendes Gewaltverhalten) wird entsprechend dem institutionellen Schutzkonzept des jeweiligen Trägers die Leitung umgehend benachrichtigt. Die weiteren Verfahrensschritte sind beim jeweiligen Träger festgeschrieben und sind für alle Mitarbeiter*innen zugänglich und bindend.

5.3 Externe Ansprechpartner*innen

Betroffene von Gewalt benötigen speziell geschulte, weibliche und männliche Ansprechpersonen, die sie beraten und begleiten. Die jeweiligen Ansprechpersonen müssen Erfahrungen mit Kriseninterventionen und psychischer Stabilisierung haben. Des Weiteren müssen sie in der Lage sein, auf die besonderen Bedarfe der Kinder, Jugendlichen, Frauen und anderer schutzbedürftiger Personen eingehen zu können, ggf. sind Dolmetscher*/Sprachmittler*innen hinzuziehen. Die Ansprechpartner*innen müssen bekannt sein. Jede Mitarbeiter*in ist über die Ansprechperson für von Gewalt betroffene Kinder, Jugendliche, Frauen und anderer schutzbedürftiger Personen informiert und kann an diese verweisen.

Die Liste für externe Ansprechpartner*innen ist im Anhang zu finden und wird regelmäßig aktualisiert.

5.4 Rückzugsmöglichkeiten/ Schutzräume

Beengte räumliche Verhältnisse können gewalttätige Übergriffe fördern oder begünstigen. Die Stadt Köln beabsichtigt, den Bewohner*innen ausreichende Räumlichkeit zur Verfügung zu stellen und ihnen damit die nötige Privatsphäre zu verschaffen.

Das Ziel muss daher sein, den Menschen soweit wie möglich eine eigenständige und selbstbestimmte Lebensführung zu ermöglichen. In den noch betriebenen Gemeinschaftsunterkünften kann ein Aufenthaltsraum als Rückzugsmöglichkeit und Schutzraum zur Verfügung stehen. Sind diese nicht vorhanden, ist im Konfliktfall eine kurzfristige Lösung herbei zu führen.

Die Privatsphäre der Bewohner*innen muss auch untereinander respektiert werden und durch Ruhezeiten geregelt sein (Hausordnung und Verhaltensregeln). Allein reisende Frauen werden in einem separaten Frauengang oder in einer Frauenwohneinrichtung untergebracht, sofern adhoc keine abgeschlossenen Wohneinheiten für sie zur Verfügung stehen.

Bei Kindern, Jugendlichen und Frauen, die in der Vergangenheit Opfer von Gewalt, Vergewaltigungen oder anderen sexuellen Übergriffen geworden sind, ist der notwendige Schutzraum zu gewährleisten. Ein Schutzraum dient zur Stabilisierung und sollte eine erneute Konfrontation mit Gewalt verhindern. Kann dies aufgrund der strukturellen Rahmenbedingungen der Einrichtung nicht ermöglicht werden, müssen Frauen mit besonderen Bedarfen in diesem Sinne in geeigneten Wohnungen oder Unterkünften untergebracht werden.

Kinder benötigen vor diesem Hintergrund einen besonderen Standard und Schutzraum in Flüchtlingsunterkünften, wie die Einrichtung von sogenannten „Kinderfreundlichen Orten“.⁶

Die Empfehlungen und Vorschläge für die Einrichtung kinderfreundlicher Orte müssen sich nach den Möglichkeiten der Einrichtungsträger orientieren, die Einrichtungen sollen grundsätzlich möglichst auf Kinderfreundlichkeit ausgerichtet sein.

Kinderfreundliche Orte verfolgen die Idee entsprechende Räumlichkeiten zu gestalten, als Angebot an Kinder, um ihre Erlebnisse und Fluchterfahrungen zu verarbeiten, aber auch um in Krisensituationen in den Einrichtungen Schutz finden zu können. Diese kinderfreundlichen Orte beinhalten sowohl ein Raumkonzept mit der entsprechenden kindgerechten pädagogischen Ausstattung und einem fachspezifischen pädagogischen Konzept mit ausgebildeten Fachkräften. Es sollte ein/e Mitarbeiter*in hauptamtlich für den kinderfreundlichen Ort und seine Belange zuständig sein. Kinderfreundliche Orte ermöglichen auch den Übergang für Folgemaßnahmen, wenn bei Kindern langfristige Unterstützung und Hilfe als notwendig angesehen wird.

Je nach Ausrichtung und Bedarfslage der Einrichtung können diese kinderfreundlichen Orte auch weitere Ziele haben, wie die Heranführung oder Anknüpfung an schulische Bildung, Erweiterung des Kinderschutzbereiches und die frühkindliche Förderung, hieraus können einzelne Hilfsangebote auch längerfristigen Entwicklungsmöglichkeiten dienen.

⁶ Zusammenfassung der „Leitlinien für kinderfreundliche Orte in Krisensituationen“, UNICEF Januar 2011

Kinderfreundliche Orte sollen nicht die Regelangebote für Kinder ersetzen, sondern Schutz ermöglichen, Brücken schlagen und Übergänge schaffen, um auch den Bedarfen der Kinder, die nicht durch ein Regelangebot erfüllt werden können, gerecht zu werden.

Gemeinschaftsräume speziell für Jugendliche, Frauen und Mütter mit Kindern sind altersgerecht und geschlechtersensibel konzipiert sowie möglichst barrierefrei zugänglich. Als Rückzugsorte stehen sie Jugendlichen, beziehungsweise Frauen, Müttern mit Kindern zu unterschiedlichen Nutzungszeiten offen. Darüber hinaus sollten in den Gemeinschaftsräumen Informationen über Rechte, Leistungen und Unterstützungsmöglichkeiten für die Zielgruppe angeboten werden.

Ein Gemeinschaftsraum kann multifunktional genutzt werden und kann auch verschiedene Angebote und Möglichkeiten für alle Bewohnergruppen bieten (z.B. Ruheraum für Frauen, Mutter-Kind-Raum, Hausaufgabenraum, Erholungsraum auch für Familien).

Solche Räume stellen im Konfliktfall einen Rückzugsort dar.

6. Qualitätsstandards

6.1 Belegungsmanagement⁷

Ein strukturiertes zentrales Belegungsmanagement ist wesentlicher Bestandteil einer erfolgreichen Umsetzung der gesetzlichen Verpflichtungen des Amtes für Wohnungswesen zur Unterbringung bestimmter Personengruppen. Es dient insbesondere der Steuerung aller geplanten und ungeplanten Aufnahmen geflüchteter Menschen sowie deren Verlegung oder Auszüge aus den städtischen Unterbringungseinrichtungen.

Ziel ist es, Geflüchteten zur richtigen Zeit einen adäquaten Unterbringungsplatz zur Verfügung zu stellen. Das zentrale Belegungsmanagement basiert auf der Kenntnis der aktuellen Belegung sämtlicher Unterbringungseinrichtungen der Stadt Köln. Relevante Teilprozesse und Aufgaben hierbei sind einerseits die Kapazitätsplanung und Belegung, andererseits die Belegungssteuerung sowie die operative Zuweisung.

Die relevanten Aufgaben der Belegungssteuerung sind eng verknüpft mit der Ressourcenplanung im Amt für Wohnungswesen der Stadt Köln (vgl. Konzept Ressourcenmanagement). Beispielsweise werden die Bedarfe an Unterbringungsressourcen für Geflüchtete mit besonderem Schutzbedarf für spezielle Gruppen wie LSBTIQ*, Frauen und Rollstuhlnutzende regelmäßig überprüft.

Die Konzepte zur Unterbringung von besonders schutzbedürftigen Frauen und allein reisenden psychisch kranken Männern stehen auf der Agenda der Stadt Köln zur Fortschreibung und Weiterentwicklung.

⁷ Quelle Konzept Belegungsmanagement für die Unterbringung geflüchteter Menschen durch die Stadt Köln, Dezernat für Soziales, Integration und Umwelt, Amt für Wohnungswesen, aktualisiert Juni 2019

Ausgangspunkte für ein effizientes Belegungsmanagement sind detaillierte Kenntnisse über die Geflüchteten, die Unterbringungsressourcen und die umliegenden Sozialräume mit ihrer Infrastruktur und den vorhandenen Angeboten.

Zum Aufgabengebiet der vor Ort tätigen Fachkräfte der Sozialen Arbeit gehören die Erkennung besonderer Unterbringungsbedarfe sowie insbesondere auch die Herstellung eines Vertrauensverhältnisses. Einige hierfür wichtige Informationen sind bereits den persönlichen Daten zu entnehmen (Familien mit minderjährigen Kindern, Alleinerziehende, Minderjährige, Menschen über 65), andere Informationen sind offensichtlich und erkennbar (fortgeschrittene Schwangerschaften, sichtbare Behinderungen).

Hinzu kommen Informationen, die nur die Geflüchteten selbst mitteilen können: körperliche und psychische Erkrankungen, Behinderungen, Traumatisierungen, Schwangerschaften in einem frühen Stadium oder Betroffenheit durch Menschenhandel, Folter- und Vergewaltigung, LSBTIQ*. Diese Informationen können die Betroffenen selbst mitteilen, sie müssen es aber nicht. Äußerungen zu diesen Themenkreisen erfordern häufig ein Vertrauensverhältnis zwischen Betroffenen und betreuender Person, das sich erst mit der Zeit entwickeln kann.

Ergänzend erfolgen Mitteilungen hierzu auch von einer Vielzahl an Beratungsstellen oder anderen städtischen Dienststellen wie dem Amt für Kinder, Jugend und Familien und dem Gesundheitsamt. Aufgrund der guten Vernetzung des Hilfe- und Beratungssystems hat sich in der Vergangenheit immer wieder gezeigt, dass besondere Bedarfe schnell identifiziert wurden.

Vorgelegte Atteste werden mit einer Beschreibung der aktuellen Wohnsituation an das Gesundheitsamt weitergereicht, dort wird begutachtet und ggfls. eine Empfehlung für eine andere Unterbringungsform ausgesprochen.

Auch bei nicht-medizinischen Gründen, die eine Verlegung notwendig machen, sucht die verantwortliche Fachkraft der Sozialen Arbeit eine passende Unterkunft – im ersten Schritt im eigenen Team, um eine wohnortnahe Anschlussversorgung z.B. ohne Schulwechsel zu ermöglichen.

Es erfolgt eine Abwägung verschiedener Bedarfe in einer Bedarfsgemeinschaft. Die Teams sind für alle Unterbringungseinrichtungen in einem bestimmten Stadtbezirk zuständig, daher wird hierdurch eine mögliche örtliche Nähe zur bisherigen Unterkunft erreicht.

Bei Vorliegen einer besonderen Schutzbedürftigkeit wird die Unterbringung grundsätzlich individuell geklärt. Wird Vulnerabilität erst nach bereits erfolgter Unterbringung offenkundig, wird umgehend eine adäquate Wohnraumversorgung ermöglicht.

Speziell in Bezug auf Opfer von Menschenhandel praktizieren Ausländerbehörde, Amt für Wohnungswesen und agisra e.V. ein abgestimmtes Verfahren, wenn geflüchtete Frauen zwecks Unterbringung vorsprechen. Nach erfolgtem Gesundheitscheck werden die Betroffenen in Unterbringungseinrichtungen explizit für Frauen untergebracht.

6.2 Ressourcenmanagement

Das Konzept Ressourcenmanagement der Stadt Köln wurde einerseits entwickelt, um den starken zahlenmäßigen Schwankungen der zugewiesenen und unterzubringenden Menschen gerecht zu werden und andererseits, um die Unterbringungsqualität in den städtischen Unterkünften hinsichtlich der notwendigen Privatsphäre für die geflüchteten Menschen stetig zu verbessern.

Zur Unterbringung geflüchteter Menschen werden unterschiedliche Unterkunftsarten genutzt, die sich hinsichtlich der Privatsphäre für die Menschen erheblich unterscheiden (Unterbringungsqualität).

Differenziert wird:

- Notaufnahme
- Beherbergungs-/Hotelbetriebe
- Wohnhaus
- Mobile Wohneinheit
- Systembau
- Wohnung (Ein- und Mehrfamilienhäuser, Einzelwohnungen)

Neben der Qualität der Unterbringungsressourcen steht die mittelfristige Rückkehr zu den vom Rat beschlossenen Kölner Leitlinien zur Unterbringung im Fokus.

Das Konzept Ressourcenmanagement der Stadt Köln ist eng verknüpft mit dem Konzept Belegungsmanagement. Bedarfe zur Unterbringung vulnerabler Geflüchteter werden auch hier berücksichtigt und fließen in die Planungen ein.

Ergänzt wird das Unterbringungskonzept um ein städtisches Auszugsmanagement, welches in Kooperation mit dem Caritasverband, dem Deutschen Roten Kreuz und dem Kölner Flüchtlingsrat durch gezielte Beratung und Kontakte zu Vermieter*innen Köln zugewiesene Geflüchtete dabei unterstützt, im Stadtgebiet Wohnraum zu finden und anzumieten.

6.3 Integrationsauftrag

Integration und „Ankommen“ funktioniert nicht alleine über eine Unterkunft/Wohnung, in der sich ein selbststrukturierter Tagesablauf verwirklichen lässt, sondern insbesondere über die soziale Betreuung, die durch speziell ausgebildetes Fachpersonal (Sozialarbeiter*innen, Sozialpädagog*innen) wahrgenommen wird und in Zusammenarbeit mit freien Trägern, sowie einer Vielzahl von ehrenamtlichen Akteur*innen erfolgt. Die individuelle Beratung schutzsuchender Menschen, die Begleitung zu Behördengängen und die Vernetzung in die Willkommensstrukturen vor Ort oder der Zugang zu Regelangeboten sind dabei besonders wichtige Hilfestellungen, um den Geflüchteten die Integration zu erleichtern. Zugänge zu diesen Angeboten müssen sprachlich und kultursensibel geöffnet werden. Neben mehrsprachigen Materialien ist dabei der Einsatz von mehrsprachigem Personal bzw. von Sprach- und Integrationsmittlern besonders wichtig.

Im Amt für Wohnungswesen erfolgt soziale Beratung und Betreuung nach Maßgabe des Konzepts „Leitlinien zur Unterbringung und Betreuung von Flüchtlingen in Köln“ und bereits daraus entwickelten Handlungsstrategien, Unterbringungs- und Handlungskonzepte für spezifische Gruppen u.a. allein reisende Frauen, LSBTIQ* Geflüchtete und noch zu konzipierenden Maßnahmen wie beispielsweise für allein reisende Männer, multiproblematische Familien etc.

Schwerpunktaufgaben der Beratung in Bezug auf Gewaltschutz sind u.a.

- Einleiten von Deeskalationsmaßnahmen bei Spannungen und Konflikten sowie bei Gewalterfahrungen (Beratung in Bezug auf Ablauf), vermitteln an internes und externes Fachpersonal
- Informieren zu Unterstützungsangeboten
- Vermitteln von niedrighschwelligen Angeboten zu verschiedenen Themen (Rassismus, Frauenverständnis, Gleichberechtigung, gewaltfreie Erziehung; Kinderrechte etc.)

Aufgrund der in der Vergangenheit stark angestiegenen Zahl an Geflüchteten wurden die Personalressourcen im Bereich Sozialer Dienst erheblich verstärkt und neue Teams mit örtlichen Zuständigkeiten gebildet, die auf Stadtteile und -bezirke zugeschnitten sind. Durch diese Struktur wird die Zusammenarbeit mit anderen Dienststellen und den Willkommensinitiativen erleichtert, da auch hier überwiegend örtliche Strukturen bestehen.

Der Soziale Dienst des Amtes für Wohnungswesen arbeitet eng mit vielen städtischen Dienststellen zusammen. Hier sind insbesondere verschiedene Fachbereiche im Amt für Integration und Vielfalt (beispielsweise der Interkulturelle Dienst und das Kommunale Integrationszentrum) und im Gesundheitsamt zu nennen. Darüber hinaus gibt es Kontakte und Vernetzungen mit vielen weiteren Akteur*innen.

Das Ziel ist immer, Geflüchtete möglichst schnell eigenständig zu machen und in das in Köln bestehende, breit gefächerte, Beratungs- und Hilfesystem zu vermitteln.

Im Kontext Gewaltschutzkonzept und Modul Bewohnerbeirat sind die praktischen Erfahrungen konzeptionell fortzuschreiben. Geplant sind Schulungen, Workshops etc. für Mitarbeiter*innen und Bewohnerschaft z.B. zum Themenkomplex Demokratie. Die Mitarbeiter*innen wahren verbindlich den Schutz der in der Einrichtung lebenden Geflüchteten. Wenn sich im Ernstfall geschädigte Personen an die Fachkräfte wenden, wird das Berichtete grundsätzlich ernst genommen und nicht in Frage gestellt.

Die verbindliche Vorgehensweise ist in den Handlungsleitlinien als Ablaufplan festgelegt. Sie stellen den Umgang mit grenzüberschreitenden Handlungen sicher und gewährleisten die Umsetzung des Schutzkonzeptes. Ist psychosoziale Unterstützung und Beratung zur Stabilisierung durch Fachpersonal nötig, wird an die entsprechenden Fachstellen verwiesen. Diese sind den Sozialarbeiter*innen vor Ort bekannt (vgl. Anlage Handlungsleitlinien/Adressliste Gewaltschutz).

Für den Fall, dass eine Mitarbeiter*in bedroht, angegriffen oder geschädigt wird, ist ein gesonderter Handlungsleitfaden zu verwenden.

Es bedarf gesamtgesellschaftlicher Anstrengungen, die neben einer stadtplanerischen Komponente auch Konzepte für die erfolgreiche Integration der Menschen in die Stadtgesellschaft erfordern. Dies beginnt bei der Frage der Unterbringung, in der die Geflüchteten Schutz finden und reicht über die Sicherstellung einer entsprechenden Infrastruktur im Kita-, Schul- und Bildungsbereich bis hin zu Sprachkursangeboten oder Maßnahmen von Jobcenter und Arbeitsagentur sowie der lokalen Wirtschaft.

6.4 Beschwerdemanagement

Nach Art. 17 GG hat jede/r Person, das Recht, sich einzeln oder in Gemeinschaft mit anderen schriftlich mit Bitten oder Beschwerden an die zuständigen Stellen und an die Volksvertretung zu wenden. Dieses Recht haben auch Minderjährige.

Das Beschwerderecht muss durch geeignete Maßnahmen auch in städtischen Flüchtlingsunterkünften praktikabel umgesetzt werden. Dabei müssen die Bewohner*innen in die Lage versetzt werden, sich effektiv zu beschweren und Ergebnisse ihrer Beschwerden zu erfahren, ohne dass ihnen Nachteile entstehen.

Nach Art. 5 Abs. 1 S. 2 der EU-Aufnahmerichtlinie 2013/33/EU, die für alle Bewohner*innen-Gruppen in städtischen Unterkünften gilt, haben die Antragsteller*innen das Recht, Informationen darüber erhalten, welche Organisationen oder Personengruppen einschlägige Rechtsberatung leisten und welche Organisationen ihnen im Zusammenhang mit den im Rahmen der Aufnahme gewährten Vorteilen, einschließlich medizinischer Versorgung, behilflich sein oder sie informieren können. Hierzu gehören auch Informationen über Möglichkeiten, sich zu beschweren. Diese Informationen erfolgen vor Ort in der Einrichtung sowohl unmittelbar nach dem Einzug als auch in immer wiederkehrenden Ansprachen.

Beschwerdestellen sind sowohl bei der Stadt Köln als Betreiberin der Unterkunft und den vor Ort beauftragten Betreuungsträgern („Interne Beschwerdestellen“) als auch bei einer von der Stadt und den Betreibern unabhängigen Stelle eingerichtet („Unabhängige Beschwerdestelle“). Der Rat der Stadt Köln hat hierzu die Ombudsstelle für Geflüchtete installiert.

6.4.1 Interne Beschwerdestelle

Die Sozialarbeiter*in des jeweiligen Objekts ist mit der Führung der internen Beschwerdestelle beauftragt und den Bewohner*innen, allen internen und externen Mitarbeiter*innen sowie den ehrenamtlichen Akteur*innen bekannt. Bei durch beauftragte Träger betreuten Einrichtungen sind über die sozialarbeiterische Heimleitung vor Ort hinaus auch die das Objekt koordinierende städtische Sozialarbeiter*in Ansprechpartner*in für Beschwerden jeglicher Art.

Die Beschwerdestelle muss die Bewohnerschaft aktiv über ihre Möglichkeiten informieren. Sie muss allen Bewohner*innen, aber auch Mitarbeiter*innen (unter Berücksichtigung der bestehenden Strukturen und Meldewegen bei betrieblichen Angelegenheiten) und ehrenamtlich Tätigen offen stehen und auch dazu dienen, sich anbahnende Konflikte im Kontext Gewaltschutz zu lösen und gemeinsame Gespräche

zur Thematik zu führen. Streitigkeiten zwischen den Bewohner*innen müssen neutral und schlichtend gelöst werden.

Hier werden Gewaltvorfälle vertraulich angesprochen und gegebenenfalls das weitere Vorgehen unter Einhaltung der Schweigepflicht und von Anonymitätswünschen dokumentiert. Eine Beschwerde darf dem Beschwerdeführer*in nicht zum Nachteil gereichen. Bei Bedarf oder auf Wunsch wird eine gleichgeschlechtliche Fachkraft als Ansprechpartner*in hinzugezogen. Kinder und Jugendliche haben die Möglichkeit bei der verantwortlichen Sozialarbeiter*in Beschwerden vorzutragen.

Die externe, betreiberunabhängige Beschwerde- und Beratungsstelle/ Ombudsstelle und weitere Beratungsstellen sind für alle Bewohner*innen zugänglich; Informationen müssen überall aushängen.

Folgende Aspekte sind zu berücksichtigen:

- Verständliche und umfangreiche Aufklärung und Information der Bewohner*innen über das System der Beschwerdestellen im Rahmen des Aufnahmegesprächs in der jeweiligen Sprache
- Aushändigung von Flyern über die Beschwerdestellen in den relevanten Sprachen
- Einrichtung einer Beschwerdebox und darüber schriftliche Information für die Geflüchteten in der jeweiligen Sprache
- Zeitnahe lösungsorientierte Bearbeitung der Beschwerden und Hinweise nach festen Kriterien⁸ und Dringlichkeiten durch die hierfür verantwortliche Person
- Dokumentation sowohl der Beschwerden und Hinweise als auch der weiteren Bearbeitung mit unmittelbarer Weiterleitung der Dokumentation an die Stadt Köln

6.4.2 Ombudsstelle für Geflüchtete in Köln (OS) als unabhängige Beschwerdestelle

Ombudspersonen werden im europäischen Rahmen, so auch in Deutschland, Funktionen der Kontrolle von Verwaltungshandeln und des Individualschutzes übertragen.

Über das bisher in den Unterbringungseinrichtungen und in der Verwaltung bestehende Beschwerdemanagement und den vorhandenen Beratungs- und Unterstützungssystemen hinaus, hat der Rat der Stadt Köln die Einrichtung einer zentralen und unabhängigen Anlaufstelle (Ombudsstelle) außerhalb der Stadtverwaltung beschlossen.

Aufgabe dieser Ombudsstelle ist es, Hinweise und Beschwerden zu Unterbringung und Betreuung von Geflüchteten aufzunehmen.

Laut dem vom Rat verabschiedeten Konzept dient die Einrichtung der Ombudsstelle „der Sicherstellung einer neutralen und einrichtungsunabhängigen Beratung und

⁸ Vordruck Annahme von Beschwerden im Anhang

Bewertung von Problemlagen, die im Zusammenhang mit der Unterbringung und Betreuung von Geflüchteten entstehen“. Betont wird die Unabhängigkeit „von der Stadtverwaltung und von Einrichtungen und Trägern, die operativ mit der Unterbringung und Betreuung von Geflüchteten betraut sind.“ Hervorgehoben wird auch die fachliche Unabhängigkeit der Ombudsleute in der Durchführung der Aufgabenwahrnehmung.

Zugesichert wird den Ombudsleuten der freie und ungehinderte Zutritt zu allen Einrichtungen, in denen Geflüchtete untergebracht sind.

Als Aufgabe der Ombudsstelle wird an erster Stelle die unabhängige Aufnahme und Bearbeitung von Hinweisen und Beschwerden, die im Rahmen der Unterbringung und Betreuung entstehen, benannt. Sexualisierte Übergriffe, Gewalt, Rassismus, Diskriminierungen und Verletzungen der Menschenwürde sind demnach gravierende Probleme und stehen im Fokus. Die Ombudsstelle steht dabei nicht nur den Geflüchteten, sondern allen, die solche Hinweise und Beschwerden haben, als Ansprechpartner zur Verfügung. Sie ist paritätisch mit einem weiblichen und einem männlichen Ansprechpartner*in besetzt.

Die Bewohner*innen werden über die Ombudsstelle informiert und erhalten einen Flyer in der jeweiligen Sprache.

Die Verwaltung leitet die Berichte der Ombudsstelle an die vom Rat der Stadt Köln benannten Fachausschüsse (Ausschuss Soziales und Senioren, Integrationsrat) und ggf. an weitere Gremien (Runder Tisch für Flüchtlingsfragen, Stadtarbeitsgemeinschaft Lesben, Schwule und Transgender, Stadtarbeitsgemeinschaft Behindertenpolitik) weiter. Die Berichte der Ombudsstelle werden veröffentlicht.

6.5 Interne und externe Kooperation

Ein weiterer Arbeitsschwerpunkt der pädagogischen Fachkraft ist das Feld der Vernetzungs- und Gremienarbeit und die Unterstützung durch zahlreiche Kooperationspartner*innen:

Um den Anforderungen an eine wirtschaftliche, soziale und kulturelle Integration von untergebrachten Geflüchteten in die Stadtgesellschaft gerecht werden zu können, arbeitet das Amt für Wohnungswesen mit weiteren Dienststellen, freien Trägern, Lobbygruppen und den Willkommensinitiativen als Organisationsform des Ehrenamtlichen Engagements intensiv zusammen.

Ziel ist, nicht nur eine Unterkunft sicher zu stellen, sondern den Geflüchteten, die überwiegend aus Herkunftsländern stammen, denen die deutschen Gesellschaftsstrukturen bisher fremd waren, über eine nachhaltige Integrationsarbeit auch die Normen und Werte der hiesigen Gesellschaft zu vermitteln.

Von daher wird zur Beratung und Betreuung des Personenkreises eine enge Kooperation mit Fachkräften von freien Trägern umgesetzt, die teilweise auch im Auftrag der Stadt Köln die Betreuung von Unterkünften übernehmen.

In einigen Stadtteilen sind Netzwerke entstanden, an denen im Idealfall Vertreter*innen von Schulen, Kindergärten und des Jugendamtes, weitere Betreuer*innen und Familienhelfer*innen, Bezirksbeamt*in der Polizei sowie Vertreter*innen von

Bürgervereinen, beteiligt sind. Zusätzlich wird eine Zusammenarbeit mit Mitarbeiter*innen der freien Träger und Lobbygruppen, die über eine hohe Kompetenz im Umgang mit Menschen aus anderen Kulturkreisen verfügen, umgesetzt, wie die Zusammenarbeit mit Willkommensinitiativen, die sich in Folge des großen Engagements für Geflüchtete aus Krisengebieten verstärkt gebildet haben.

Mit der Ombudsstelle werden seitens der Stadtverwaltung regelmäßig Quartalsgespräche geführt.

Das Amt für Wohnungswesen nimmt regelmäßig an den Sitzungen des Runden Tisches für Flüchtlingsfragen teil.

6.6 Personalmanagement

Das vorliegende Gewaltschutzkonzept dient analog dem Landesgewaltschutzkonzept dazu „die Beteiligten zu sensibilisieren, Hinweise auf mögliche Gewalt, insbesondere sexualisierte bzw. geschlechtsspezifische Gewalt sowie homophob bzw. transphob motivierte Gewalt und Diskriminierung frühzeitig zu erkennen. So können rechtzeitig Präventions- und Deeskalationsmaßnahmen ergriffen werden. Das Konzept soll dazu beitragen, das Problembewusstsein der vor Ort Tätigen auf das Entstehen von Gewalt zu schärfen. Es dient als Unterstützung und Orientierung bei der täglichen Arbeit und gibt im Ernstfall Handlungssicherheit“⁹.

6.6.1 Personalausstattung

- Der Betreuungsschlüssel orientiert sich an der Anzahl der in der jeweiligen Unterkunft lebenden Personen (1:80 und für städtische geführte Einrichtungen 1: 160).
- Alle Mitarbeiter*innen haben die berufliche Qualifikation einer*s Sozialarbeiter*in oder –pädagoge*in.
- In Vertretungssituationen werden die Mitarbeiter*innen durch entsprechend qualifiziertes Personal vertreten.
- Die Verantwortungsbereiche in der Unterkunft werden für alle Mitarbeitenden transparent, sichtbar und eindeutig dargestellt.

⁹ Landesgewaltschutzkonzept NRW, S. 6

6.6.2 Personalgewinnung

Das Personal in den Einrichtungen ist wesentlich für die Implementierung und Umsetzung des Gewaltschutzkonzeptes. Daher wird eine besondere Sorgfalt auf die Personalgewinnung und -auswahl für die Unterkünfte gelegt. Bereits bei der Personalsuche wird in der Ausschreibung auf den Aspekt des Gewaltschutzes und der erforderlichen Haltung zur Gewaltfreiheit hingewiesen.

In den Auswahlverfahren werden folgende Themen bereits mit den Bewerber*innen angesprochen:

- Alle Bewerber*innen legen vor der Einstellung ein erweitertes polizeiliches Führungszeugnis vor.
- Alle Bewerber*innen bekennen sich zum Gewaltschutz und zur Gewaltfreiheit in der Sozialen Arbeit.
- Alle Bewerber*innen erklären sich bereit, dass sie das Schutzkonzept der jeweiligen Organisation mittragen und aktiv an der Umsetzung des Gewaltschutzkonzeptes mitarbeiten.

6.6.3 Personalentwicklung

Um die Kompetenzen der Mitarbeiter*innen dauerhaft hinsichtlich des Gewaltschutzes zu fördern und zu entwickeln sind kontinuierliche Personalentwicklungsmaßnahmen erforderlich:

- Die sorgfältige und umfängliche Einarbeitung der Mitarbeiter*innen schließt die Sensibilisierung für den Gewaltschutz ein.
- Die Mitarbeiter*innen werden zum Thema Gewaltschutz in obligatorischen Fortbildungen dauerhaft und wiederkehrend sensibilisiert und weitergebildet.
- Die Mitarbeiter*innen werden im Rahmen des institutionellen Schutzkonzepts im Besonderen zum Thema sexualisierte Gewalt sensibilisiert.
- Die Mitarbeiter*innen werden zum Thema Umgang mit Gewalt in engen sozialen Beziehungen und häuslicher Gewalt sensibilisiert und weiter gebildet.
- Die Mitarbeiter*innen werden mit der Unterzeichnung zur Einhaltung der einrichtungsbezogenen Verhaltensregeln verpflichtet und für das Thema Nähe und Distanz sensibilisiert.
- In den regelmäßig stattfindenden Dienstbesprechungen in den Einrichtungen ist das Gewaltschutzkonzept und dessen Umsetzung obligatorischer Tagesordnungspunkt.
- Regelmäßige, kontinuierliche und dienstverpflichtende Fort- und Weiterbildungen zu den Themen Gewaltschutz, Deeskalation, Traumatisierung, Kinderschutz und Diskriminierung sind obligatorisch und selbstverständlich.

- Die Mitarbeiter*innen erhalten regelmäßige, externe Supervision.

6.6.4 Fortbildungen

Die Stadt Köln und die von ihr beauftragten Träger stellen zur Sicherung der beruflichen Qualifikation der hauptamtlichen Mitarbeiter*innen sicher, dass das vor Ort eingesetzte Personal für das Thema Gewaltschutz und seine Umsetzung sensibilisiert ist.

Unabdingbar und verpflichtend sind regelmäßige Fortbildungen, die den Mitarbeiter*innen Handlungs- und Präventionsstrategien zu den Themen Gewalt und Kinderschutz an die Hand geben wie auch die Schulungen im Bereich Deeskalation.

Die Bewohner*innen erhalten Bildungsangebote für die alltägliche Praxis zur Förderung der eigenen Handlungsfähigkeit und Informationen über Strukturen und Institutionen einer demokratisch organisierten Gesellschaft (z.B. Beschwerdemöglichkeiten).

Je nach Möglichkeiten und Kapazitäten vor Ort sollen professionell angeleitete Workshops den Rahmen bieten, in dem unter Beteiligung der Hauptamtlichen, der Ehrenamtlichen wie auch der Bewohner*innen Themen wie interkulturelle Begegnung, Konfliktmanagement, Kultursensibilität aufgegriffen werden. Ziel ist, die jeweiligen Prägungen, Bedürfnisse, Aufgaben und Rollen zu formulieren und Umgangs- und Verhaltensregeln auszuhandeln, die möglichst allen Bedürfnissen Rechnung trägt.

6.7 Ehrenamtliches Engagement

Bürgerschaftliches, freiwilliges Engagement ist ein wesentliches Element in der Arbeit mit den Bewohner*innen in den Unterkünften. Ehrenamtlich Aktive gestalten mit den Geflüchteten empathisch und engagiert die Aufgaben der Integration an den Standorten, im Veedel, im Stadtteil und den Bezirken in enger Absprache mit den hauptamtlichen Mitarbeiter*innen der Träger. Sie fördern dadurch ein friedliches und gutes Zusammenleben insbesondere in der direkten Umgebung der Einrichtung und bilden somit auch einen wichtigen Baustein bei der Implementierung und Umsetzung des Gewaltschutzkonzeptes der Stadt Köln.

Im Rahmen des Zuzuges geflüchteter Menschen haben sich zahlreiche Personen freiwillig engagiert und teils als Willkommensinitiativen zusammengeschlossen. Mit diesen Gruppen wird in den verschiedenen Stadtteilen an den Unterkünften eng kooperiert. Ehrenamtliche Unterstützer*innen, die sich in den Einrichtungen engagieren, werden in ihrem Einsatz unterstützt. Die Sozialarbeiter*innen stellen ihnen für ihre Arbeit Ressourcen zur Verfügung und binden sie wertschätzend in den Arbeitsprozess ein.

Bürgerschaftliches Engagement ist wesentlicher Faktor insbesondere auch in der Gestaltung einer friedlichen und offenen Stadtgesellschaft. Die Implementierung und Umsetzung des Gewaltschutzkonzeptes in den Unterkünften ist somit nur mit der Einbeziehung ehrenamtlich Aktiver denkbar.

Dieses Gewaltschutzkonzept ist Richtlinie und Handlungsanweisung für ehrenamtlich Aktive zur Gewaltprävention, bei drohender Gewalt und im Falle von Gewalt in den Unterkünften der Stadt Köln (Amt für Wohnungswesen). Es ist bindend für alle an den

Einrichtungen arbeitenden hauptamtlichen und ehrenamtlichen Personen mit dem Ziel friedvolles und offenes gemeinschaftliches Leben zu gestalten.

Dieses Konzept stellt für hauptamtliche Fachkräfte in den Einrichtungen eine Dienstanweisung dar. Für ehrenamtlich Aktive ist es als Teil ihrer Selbstverpflichtung gegen Gewalt zu sehen. Bei Nichtbefolgung hat dies eindeutige, festgelegte und transparente Konsequenzen sowohl für Hauptamtliche als auch Ehrenamtliche.

Ehrenamtliche Akteur*innen unterzeichnen eine Selbstverpflichtung gegen Gewalt und legen ein erweitertes Führungszeugnis gem. §72a SGB VIII vor. Die vor Ort tätige soziale Fachkraft ist verantwortliche Ansprechpartner*in für fachliche Beratung und ist bei Krisenintervention unbedingt hinzuzuziehen.

Bei eingetretenen Notfällen und Gefährdungslagen sind ehrenamtlich Aktive verpflichtet, die hauptamtlichen Sozialarbeiter*innen aktiv und zeitnah zu informieren. Ehrenamtlich Engagierte informieren hauptamtlich Mitarbeitende an den Unterkünften, wenn sie von Konflikten, Drohungen und Gewaltvorfällen erfahren. Sie unterstützen aktiv die Prävention von Gewalt, in dem sie unter anderem für Transparenz im Umgang mit den Kindern, Jugendlichen, Frauen und Männern sorgen, die die städtischen Unterkünfte für Geflüchtete bewohnen.

Ehrenamtlich Aktive kennen das Gewaltschutzkonzept und den dazugehörigen Handlungsleitfaden. Sie werden darin intensiv seitens der Träger geschult. Alle ehrenamtlich Mitarbeitenden an den Unterkünften verpflichten sich, an der Umsetzung des Gewaltschutzkonzeptes in der Arbeit mit Geflüchteten in den Einrichtungen mitzuwirken.

Ehrenamtliche Engagierte vertreten gemeinsam mit den Hauptamtlichen die Werte und die Haltung des Gewaltschutzkonzeptes. Sie achten die persönliche Würde aller sowie die damit einhergehenden Rechte von Kindern, Jugendlichen, Frauen und Männern. Abwertendes Verhalten, Androhung von Gewalt und Ausübung von Gewalt wird unabhängig der Person nicht toleriert und dokumentiert.

Das Verhalten ehrenamtlicher Unterstützer*innen ist von Respekt, Wertschätzung und Vertrauen geprägt. In ihrer Arbeit gehen ehrenamtlich Engagierte achtsam und verantwortungsbewusst mit Nähe und Distanz zu den Bewohner*innen um. Ehrenamtliches Engagement ist gekennzeichnet von offener und partnerschaftlicher Zusammenarbeit mit den Geflüchteten und einer hohen Qualität im Miteinander. Dabei respektieren sie die persönlichen Grenzen besonders in Bezug zur persönlichen Sphäre der Bewohner*innen auch im Hinblick auf den Umgang mit Medien, insbesondere bei der Nutzung von Handy und Internet.

Ehrenamtliche Engagierte haben Vorbildfunktion und stehen in einer besonderen Vertrauensstellung gegenüber den Bewohner*innen. Sie handeln aufmerksam, bewusst, transparent und nachvollziehbar. Sie nutzen Abhängigkeiten nicht aus.

Notwendige Basis in der Zusammenarbeit von Träger und ehrenamtlichem Engagement ist das Vorlegen eines erweiterten Führungszeugnisses vor Beginn der ehrenamtlichen Tätigkeit.

Ehrenamtlich Tätige bewahren Stillschweigen gegenüber Dritten zu allen den Datenschutz unterliegenden Angelegenheiten und Informationen, die ihnen aufgrund

der ehrenamtlichen Tätigkeit in den städtischen Einrichtungen bekannt werden. Dies betrifft insbesondere auch persönliche Informationen von den Bewohner*innen der Flüchtlingseinrichtungen.

Die Arbeitsgruppe erachtet es als notwendig, verbindlich für die Ehrenamtlichen Veranstaltungen zum Thema „Einführung in das Gewaltschutzkonzept der Stadt Köln“ durchzuführen. Die Ehrenamtskoordinator*innen der Standorte stellen in Kooperation mit den bezirklichen städtischen Koordinator*innen die Planung, Organisation und Durchführung solcher Veranstaltungen unter Einbindung des Forums für Willkommenskultur sicher. Zusätzlich wird empfohlen, dass Ehrenamtliche verpflichtend an einer umfassenden Präventionsveranstaltung zum Thema sexualisierte Gewalt und an Schulungen zu relevanten Themen im Rahmen Gewaltschutz teilnehmen.

Es ist zu prüfen, in wie weit das zuständige Landesministerium NRW die Finanzierung solcher Schulungen für ehrenamtliche Engagierte unterstützen kann.

6.8 Hygienestandards

Fehlende Hygienestandards innerhalb der Einrichtungen können zu Gewalt führen. Verschmutzungen, insbesondere in gemeinschaftlich genutzten Räumen, wie Küchen oder Sanitäranlagen und Fluren führen unter Umständen nicht nur zu gesundheitlichen Gefährdungen der dort wohnenden und arbeitenden Menschen, sondern können auch Konflikte auslösen. Die Hygienepläne dienen zur Information und Orientierung der Mitarbeitenden in den Einrichtungen.

Nach § 36, Abs.1, Satz 4 nach dem Infektionsschutzgesetz (IfSG) sind Einrichtungen zur gemeinschaftlichen Unterbringung von Asylsuchenden, vollziehbar Ausreisepflichtigen, Geflüchteten und Spätaussiedler*innen verpflichtet, in Hygieneplänen innerbetriebliche Verfahrensweisen zur Erhaltung der Infektionshygiene festzulegen. Mit den Hygieneplänen wird der Zweck verfolgt, Infektionsrisiken in der entsprechenden Einrichtung zu minimieren.

Die beauftragten Träger tragen die Verantwortung für die Sicherung der hygienischen Erfordernisse. Meldungen an das Gesundheitsamt werden ausschließlich von der Sozialbetreuung der jeweiligen Einrichtung vorgenommen. Voraussetzung für ein erfolgreiches Hygienemanagement sind standardisierte Arbeitsabläufe und Verfahrensweisen, die einerseits den geltenden Unfallverhütungsvorschriften (UVV) und Empfehlungen der Expertenkommission des Robert Koch-Institutes (RKI) Berlin angeglichen werden müssen und zugleich auch praktisch umsetzbar sind. Die Überwachung der Einhaltung der Hygienemaßnahmen erfolgt u. a. durch Begehungen der Einrichtung durch die Sozialbetreuung routinemäßig mindestens einmal wöchentlich sowie bei aktuellem Bedarf.

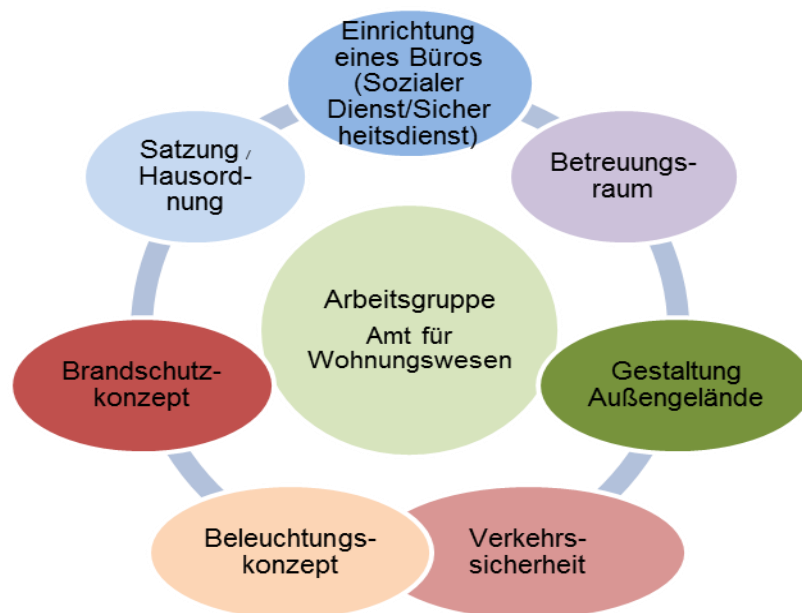
Der Rahmen-Hygieneplan gemäß § 36 Infektionsschutzgesetz kann auf Nachfrage vor Ort eingesehen werden.

7. Prävention

Für die Planung städtischer Unterbringungseinrichtungen in Köln werden folgende Kriterien bei der Flächen- und Grundstücksauswahl einbezogen: das Verhältnis Geflüchteter zu der bereits dort wohnenden Bevölkerung, die ÖPNV-Anbindung, die soziale Infrastruktur, Einkaufs- und Versorgungsmöglichkeiten sowie die Ehrenamtsstruktur. Infrastrukturelle Maßnahmen tragen dazu bei, die Risikofaktoren hinsichtlich Gewalt präventiv zu minimieren.

7.1 Bauliche Planung Neu-, Aus- und Umbau

Bei der baulichen Planung im Amt für Wohnungswesen ist eine Arbeitsgruppe aus sämtlichen Sachgebieten der Abteilung Wohnraumversorgung für die Berücksichtigung u.a. auch sicherheitsrelevanter Aspekte innerhalb des Gebäudes und des dazugehörigen Außengeländes verantwortlich:



Im Rahmen der baulichen Planung neuer Standorte bzw. beim Umbau einer Bestandsimmobilie wird den genannten Bausteinen Rechnung getragen und diese entsprechend umgesetzt. Auch die Erfahrungen der von der Stadt Köln beauftragten Betreuungsträger fließen mit in die Planungen ein.

Die Verwaltung der Stadt Köln hat sich selbst dazu verpflichtet, im Zuge von baulichen Maßnahmen auch immer einen angemessenen Anteil von Wohnungen zu errichten, die barrierefrei und dazu auch uneingeschränkt mit dem Rollstuhl nutzbar sind. Für die Bedarfe zur Unterbringung von vulnerablen Geflüchteten werden entsprechende Objekte akquiriert.

7.2 Sicherheit

In Flüchtlingsseinrichtungen kann eine Vielzahl an Risikofaktoren für Gewalt entstehen. Daher ist es wichtig, vor Ort eine Risikoanalyse zu erstellen, um durch entsprechende Maßnahmen das Entstehen von Gewalt zu verhindern.

Analog der Planung neuer Standorte müssen auch bei bestehenden Standorten Schutzbereiche vorhanden sein, sogenannte Angstzonen sind zu vermeiden bzw. zu beseitigen. Folgende Gegebenheiten müssen beachtet werden:

- Beleuchtung (Innen-, Außenbereich)
- Bei größeren Einrichtungen nach Bedarf Kameraüberwachung im Außenbereich
- Abschließbare Wohnräume
- Nach Geschlechtern getrennte abschließbare Sanitäranlagen
- Schutzräume für besonders Schutzbedürftige
- Einrichtungsbezogene präventive Maßnahmen

Abschließbare Dusch- und WC-Kabinen müssen in jeder Unterkunft vorhanden sein. In einigen Unterkünften, bei denen abschließbare Einzelduschen nicht vorhanden sind, muss zumindest ein Duschvorhang oder eine Tür zur Trennung vorhanden sein. In diesem Falle aber sollte der gesamte Duschaum abschließbar sein. Sanitäre Räume sind streng nach Geschlechtern getrennt. Sichtschutz dient dabei zur Wahrung der Intimsphäre.

Gleichzeitig muss darauf geachtet werden, dass durch Sicherheitsmaßnahmen nicht die Fluchtwege nach außen behindert werden.

7.2.1 Kooperation Polizei

Die Einrichtungsleitung vor Ort hat regelmäßigen Kontakt zur Bezirkspolizei und pflegt einen kontinuierlichen Austausch. Zudem wurde seitens der Stadt eine intensive Zusammenarbeit mit der polizeilichen Abteilung Staatsschutz entwickelt.

Die Bezirksbeamt*innen sind in verschiedenen Arbeitsgruppen und Konferenzen vor Ort, aber auch zum Teil in den bezirklichen und stadtweiten Arbeitsgemeinschaften vertreten. Ein Vertreter des Polizeipräsidioms Köln ist ständiges Mitglied im Gremium Runder Tisch für Flüchtlingsfragen.

7.2.2 Kooperation Feuerwehr

Zu den typischen Hauptaufgaben der Berufsfeuerwehr bzw. Freiwilligen Feuerwehr Köln zählt als Grundaufgabe die Sicherstellung des Brandschutzes.

Der vorbeugende Brandschutz ist geprägt durch Kooperation zwischen Bauplaner*innen, Brandschutzsachverständigen und Bauaufsicht. Wichtig sind die Durchführung von Brandschauen und die Abnahme von Brandmeldeanlagen.

Darüber hinaus beschäftigt das Amt für Wohnungswesen Mitarbeiter als Brandschutzbeauftragte, die alle Unterbringungseinrichtungen in regelmäßigen Abständen begehen und auf Brandschutz überprüfen und ggf. notwendige Maßnahmen einleiten.

8. Sicherheitsdienste

Die von der Stadt Köln beauftragten Sicherheitsdienste agieren überwiegend außerhalb der städtischen Dienstzeiten als Vertreter*innen der Stadt Köln in den städtischen Einrichtungen und übernehmen dann die Verantwortung für den Betrieb, die Sicherheit und die Außenwirkung der Unterkünfte. Sie sind Ansprechpartner*innen für Polizei, Rettungsdienste, Nachbarschaften und Unterstützer*innen. Absolute Seriosität und Vertrauenswürdigkeit wird als unverzichtbar vorausgesetzt ebenso wie die Ausübung der Tätigkeit nach Qualitätsstandards. Für besonders schutzbedürftige Frauen steht weibliches Sicherheitspersonal als Ansprechpartnerin zur Verfügung.

Die genauen Abläufe und objektspezifischen Aufgabenstellungen sind von der Stadt Köln als Auftraggeberin vorgegeben und regelmäßig werden Informationen und Verfahrensweisen in Gesprächsrunden ausgetauscht.

Dem Sicherheitspersonal wird während des Einsatzes neben den Aufgaben des Zugangskontroll- und Empfangsdienstes auch das Hausrecht für die jeweilige Unterkunft übertragen. Es ist somit verantwortlich für die Sicherheit aller im Gebäude befindlichen Personen, Einrichtungen und Sachwerte. In diesem Zusammenhang übernimmt das Sicherheitspersonal in Abstimmung mit der eigenen Regional- und Einsatzleitung insbesondere

- die Streitschlichtung durch die Anwendung von Deeskalationstechniken,
- die Alarmverfolgung (Ursache für Brandalarm klären),
- die Alarmierung des Auftraggebers und weiterer Dienste, wie z.B. des städtischen Ordnungsdienstes, der Polizei, der Rettungskräfte etc. entsprechend der jeweiligen Gefahrensituation unter Berücksichtigung eventuell vorhandener Dienstanweisungen nach einem mit dem Amt für Wohnungswesen entwickelten Alarmierungsplan,
- Einleiten von ersten Sicherheitsmaßnahmen,
- die Durchführung von Erste-Hilfe-Maßnahmen im Bedarfsfall,
- Unterstützung bei der Notaufnahme von Personen.

Auch hier müssen regelmäßige Fortbildungen und Schulungen in Bezug auf das Thema Gewaltschutz gewährleistet werden. Die Sicherheitsdienste sind vertraglich verpflichtet, ihre Mitarbeiter*innen vor Einsatz in Einrichtungen für Geflüchtete umfangreich in den Schwerpunkten Interkulturelle Kompetenz, Diversity-Kompetenz und Deeskalationstraining zu schulen. Diese Schulungen sind in festgelegten Abständen aufzufrischen. Die Stadt Köln überwacht die Einhaltung dieser Vorgabe und wird bei Bedarf die Vorgaben zu Schulungsinhalten fortschreiben.

Die Sicherheitsdienste sind im Rahmen ihrer jeweiligen Auftragslage verantwortlich für den Schutz und die Sicherheit der Geflüchteten und Mitarbeiter*innen vor Ort sowohl von außen als auch von innen. Es ist vorgesehen, dass die Sicherheitsdienste maßgeblich an der Entwicklung der jeweiligen standortbezogenen Sicherheitskonzepte mit ihrem Fachwissen mitwirken. Die Sicherheitsdienste stellen bei ihrer täglichen Arbeit in der Unterkunft und mit den Bewohner*innen fest, welche Maßnahmen aus ihrer Sicht erforderlich oder sinnvoll sind, um die Sicherheit zu erhöhen und Konflikte zu vermeiden. An stationär besetzten Einrichtungen erfolgen morgens und nachmittags Übergaben zwischen Heimleitung und der/m Mitarbeiter*in des Sicherheitsunternehmens.

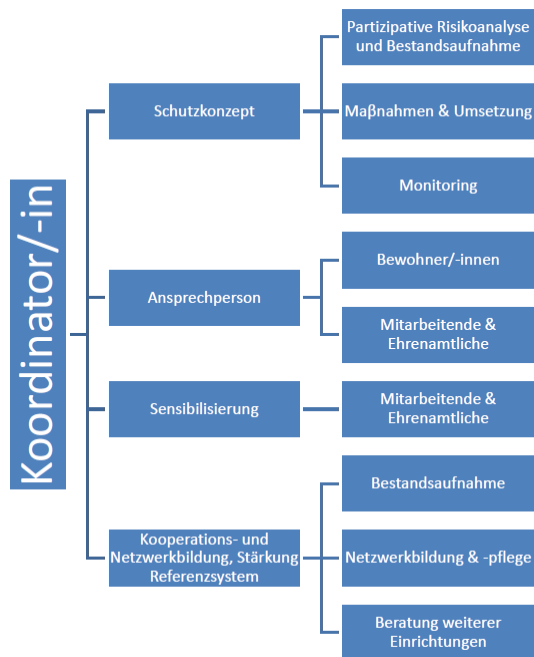
Die Räumlichkeiten des Sicherheitsdienstes befinden sich zentral in der Flüchtlingseinrichtung und in der Nähe der untergebrachten schutzbedürftigen Geflüchteten. Die vor Ort eingesetzten Mitarbeiter*innen sind durch Kleidung und Firmenausweis deutlich erkennbar. Sie sind sowohl in ihren Wachbüros erreichbar als auch innerhalb der Gebäude und in den Außenanlagen präsent. Die Zahl der Rundgänge je Schicht wird von der Stadt Köln als Betreiberin der Einrichtungen jeweils objektbezogen festgelegt und kontrolliert.

Die Sicherheitsdienste sind rund um die Uhr erreichbar, die entsprechenden Telefonnummern hängen aus.

Darüber hinaus alarmieren die Sicherheitsdienste bei gravierenden Vorfällen außerhalb der regulären Dienstzeiten die ständige Rufbereitschaft des Amtes für Wohnungswesen.

9. Koordinator*in für Gewaltschutz in Kölner Unterbringungseinrichtungen

Die Aufgaben- und Tätigkeitsbeschreibung einer/eines Koordinator*in für Gewaltschutz in den Kölner Unterbringungseinrichtungen orientiert sich an der Ausarbeitung durch das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) und das Kinderhilfswerk der Vereinten Nationen – UNICEF – die im Rahmen der „Initiative zum Schutz von Frauen und Kindern in Flüchtlingsunterkünften“ erarbeitet worden ist.



10

Zu den Aufgaben gehören:

- Umsetzung und Begleitung des Gewaltschutzkonzeptes
- Bestandsaufnahme
- Ansprechpartner*in für Mitarbeiter*innen und Bewohner*innen
- Regelmäßige Sensibilisierung der Mitarbeiter*innen (inklusive der Ehrenamtlichen)
- Regelmäßiger Austausch mit den beauftragten Trägern und beteiligten Akteur*innen
- Wissenstransfer und Optimierung
- Kooperation und Netzwerkbildung
- Auswertung der einrichtungsbezogenen Daten und dokumentierten Informationen
- Monitoring und Evaluation

¹⁰ Quelle: Aufgaben- und Arbeitsplatzbeschreibung Koordinator*innen für Schutzkonzepte in Flüchtlingsunterkünften Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ), Juni 2017

- Regelmäßige Aktualisierung des Gewaltschutzkonzeptes
- Entwicklung weiterer Module (z.B. Partizipation Erwachsene; Kinder etc.)

Die Wahrnehmung der Aufgaben erfordert insbesondere folgende Fähigkeiten und Kenntnisse:

- Ausbildung als Sozialarbeiter*in/Sozialpädagog*in mit mindestens zweijähriger Berufserfahrung
- Erfahrung in der Arbeit mit Geflüchteten und im Krisenmanagement
- sichere Kenntnisse bezüglich Gewaltprävention
- Interkulturelle Kompetenz und Diversity-Kompetenz
- Kommunikations- und Vernetzungskompetenz
- Fähigkeit zur Analyse und Ableitung von Maßnahmen
- Organisationskompetenz
- Teamfähigkeit
- Bereitschaft, Eigeninitiative zu ergreifen
- Grundkenntnisse in und Erfahrung mit partizipativem Monitoring

Die Vollzeitstelle ist beim Sozialen Dienst im Amt für Wohnungswesen der Stadt Köln angegliedert. Die Aufgabenstellung einer Fachkraft der Sozialen Arbeit zeichnet sich durch die Komplexität des Arbeitsfeldes aus. Sie bildet die Schnittstelle zwischen den verantwortlichen Mitarbeiter*innen des Sozialen Dienstes im Amt für Wohnungswesen, den beauftragten Trägern und Sicherheitsunternehmen. Sie ist Ansprechpartner*in für die Einrichtungsleitungen vor Ort. Alle Maßnahmen den Gewaltschutz betreffend werden mit ihr abgestimmt.

Das Gewaltschutzkonzept wird regelmäßig aktualisiert. Dazu muss die Umsetzung des Konzeptes in jeder Einrichtung dokumentiert und jährlich durch die Koordinator*in ausgewertet werden. Alle dokumentierten Vorgänge von Gewalt werden durch die Koordinationsstelle evaluiert. So können die Standards in den Einrichtungen angepasst und stetig verbessert werden.

Die Koordinationsstelle legt das Ergebnis des jährlichen Monitorings dem Gremium Runder Tisch für Flüchtlingsfragen und den Fachausschüssen der Stadt Köln vor.

Über die lokale Implementierung hinaus ist ein überregionaler Austausch mit anderen Kommunen zu empfehlen.

10. Intervention

10.1 Handlungsleitlinien

Grundsätzlich bedürfen erste Schutzmaßnahmen zur Beendigung der Gewaltsituation keine Anforderungen an den Nachweis der Gewalt, sondern die eingeleiteten Schutzmaßnahmen müssen schnell greifen und angemessen sein. Der Schutz der von

Gewalt betroffenen Person ist das vorrangige Ziel. Würde und Selbstbestimmung müssen gewahrt bleiben.

Eine eventuell gesundheitliche Versorgung der beteiligten Personen, die Wahrung von Rechten und die räumliche Trennung der Beteiligten müssen sichergestellt werden.

Allgemeines Ablaufschema:

Die Verfahrensabläufe bei Verdachtsmomenten und Fällen von Gewalt, sexualisierten Übergriffen oder sexuellem Missbrauch liegen in den Einrichtungen standardisiert vor. Das Prozedere ist jeweils schriftlich fixiert in einem Ordner für Gewaltschutz, in dem die Handlungsleitlinien systematisch geordnet und schnell erreichbar sind.

Verdachtsmomente oder Vorfälle werden streng vertraulich behandelt. Personenbezogene Daten dürfen nur mit deren Zustimmung weitervermittelt werden. Ausnahme ist die Meldung über die Gefährdung Minderjähriger gemäß § 8a SGB VIII (vgl. Kinderschutzvereinbarung).

Im Fall, dass für die geschädigte Person eine gleich geschlechtliche Soziale Fachkraft als Gesprächspartner*in gewünscht oder angezeigt ist, wird dafür Sorge getragen, dass entsprechend eine Vertrauensperson zur Verfügung steht.

In der Nachbetrachtung wird der Vorgang gemeinsam mit der Koordinationsstelle für Gewaltschutz analysiert. Die Ergebnisse der Reflexion fließen in die Weiterentwicklung des Gewaltschutzkonzeptes mit ein.

10.2 Schutzvereinbarungen

Die UN-Kinderrechtskonvention nimmt alle Erwachsenen und insbesondere die sozialen Professionen in die Pflicht, Kinderrechte auf Schutz, Förderung und Partizipation aktiv und umfassend zu berücksichtigen.

10.2.1 Kooperations- und Kinderschutzvereinbarung Köln

Die Kooperations- und Kinderschutzvereinbarung zwischen dem Amt für Wohnungswesen, den beauftragten Betreuungsträgern und dem Amt für Kinder, Jugend und Familie dient den Vertragspartner*innen als Basis eines gemeinsamen Grundverständnisses bezogen auf die Sicherstellung des Schutzes von Kindern und Jugendlichen, deren Betreuung im Rahmen des jeweiligen beruflichen Kontextes und Arbeitsauftrages erfolgt. Ziel ist es, zwischen den Fachkräften der Kommune (Amt für Wohnungswesen und Amt für Kinder, Jugend und Familie) und den beauftragten Betreuungsträgern das unter den beschriebenen Rahmenbedingungen zum Ausschluss einer Gefährdung von Minderjährigen erforderliche kooperative Zusammenwirken zu vereinbaren und abzusichern. Dazu tragen auch gemeinsame Fachveranstaltungen und Fortbildungen, sowie gegenseitige Informationen zu den jeweiligen Arbeitsinhalten bei.

10.2.2 Handlungsleitfaden für Mitarbeiter*innen in den Unterkünften für Geflüchtete der Stadt Köln zum Umgang mit Gewalt in engen sozialen Beziehungen/Häuslicher Gewalt“

Die Mitarbeiter*innen in den Kölner Flüchtlingsunterkünften sind in ihrer täglichen Arbeit mit vielen verschiedenen Themen konfrontiert. Eines davon ist die Gewalt in engen sozialen Beziehungen. Von häuslicher Gewalt sind meist besonders schutzbedürftige Personen, also Kinder und Frauen betroffen. Das Besondere an dieser Form der Gewalt ist, dass sie meist von allen Beteiligten lange geheim gehalten, tabuisiert und verleugnet wird. Untersuchungen zeigen, dass die meisten Betroffenen mehrere Anläufe benötigen, um sich langfristig aus der Gewaltbeziehung zu lösen.

Der „Handlungsleitfaden für Mitarbeiter*innen in den Unterkünften für Geflüchtete der Stadt Köln zum Umgang mit Gewalt in engen sozialen Beziehungen/Häuslicher Gewalt“ unterstützt dabei, die Situation vor Ort einzuschätzen und durch Informationen, konkrete Verhaltensregeln und Ansprechpartner*innen eine Beratung oder auch eine Krisenintervention einzuleiten. Er wurde in Kooperation von agisra e.V., Diakonie Michaelshoven, SkF e.V. Köln, Polizei Köln und Amt für Wohnungswesen der Stadt Köln erarbeitet. Die Fachkräfte der Sozialen Arbeit sind entsprechend fortgebildet.

10.3 Fachorganisationen

In jeder Unterbringungseinrichtung liegen die Listen aller relevanter Ansprechpersonen, Institutionen sowie über Unterstützungsangebote in schnell einsehbarer und systematischer Form vor. Die Unterlagen werden regelmäßig aktualisiert.

Um eine optimale bedarfsorientierte und individuelle Beratung sicherzustellen, ist die Kooperation mit den Fachberatungsstellen unabdingbar. Gewaltschutz impliziert insbesondere die psychosoziale Unterstützung und Beratung zur Stabilisierung durch Fachpersonal.

Hausordnung, Verhaltensregeln, die wichtigsten Ansprechpartner*innen der Unterbringungseinrichtung sowie die Adressen von im Notfall wesentlichen Anlauf- und Beratungsstellen müssen durch Aushang sichtbar für die Bewohner*innen sein.

Es gibt sehr gute, kostenfreie Informationsmaterialien ebenso wie das Angebot von Apps zu verschiedenen Themen. Diese Informationsangebote sind als Arbeitshilfe sicherlich eine ergänzende Bereicherung, sie können jedoch das professionelle Beratungsgespräch nicht ersetzen.

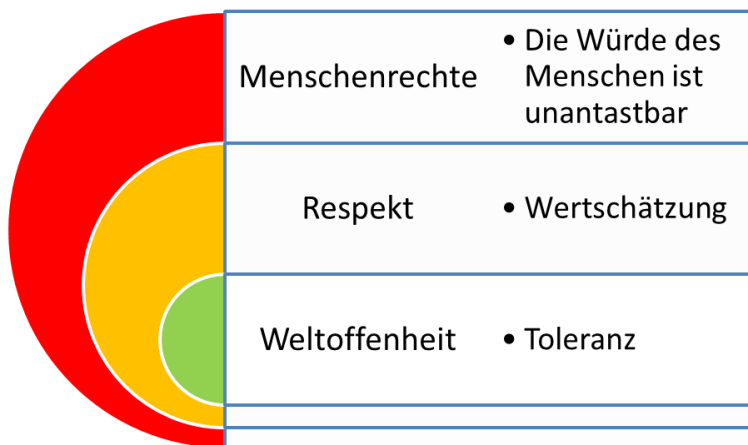
Die Dokumentation wird im Falle vermuteter Gefährdung jeglicher Art ausgefüllt. Sie ersetzt nicht das das Formular Besonderes Vorkommnis/ Mitteilung aus den vom Amt für Wohnungswesen verwalteten Einrichtungen. Das Formular Mitteilung über eine vermutliche Kindeswohlgefährdung und Dokumentationsbogen über eine vermutliche Kindeswohlgefährdung aus der Kooperations- und Kinderschutzvereinbarung ist in den entsprechenden Fällen zu verwenden.

11. Schlusswort

Mit der Umsetzung dieses Schutzkonzepts wird in Köln ein weiterer Qualitätsstandard gesetzt, um eine menschenrechtskonforme Unterbringung und unterstützende Begleitung von Geflüchteten sicherzustellen.

Nach ständiger Rechtsprechung des Bundesverfassungsgerichts ist die Menschenwürde die oberste Wertentscheidung des Grundgesetzes:

(1) Die Würde des Menschen ist unantastbar. Sie zu achten und zu schützen ist Verpflichtung aller staatlichen Gewalt. (2) Das Deutsche Volk bekennt sich darum zu unverletzlichen und unveräußerlichen Menschenrechten als Grundlage jeder menschlichen Gemeinschaft, des Friedens und der Gerechtigkeit in der Welt.



Der moderne Mensch möchte gern jedes Risiko ausschließen. Es gibt im Leben keine 100%ige Sicherheit. Vorkommen von Gewalt kann nicht ausgeschlossen werden. Wie bereits in Kapitel 2 erwähnt, können die Risikofaktoren minimiert werden. Die Akteur*innen vor Ort sind durch das Schutzkonzept sensibilisiert und sind im Notfall in der Lage, schnell und angemessen zu handeln.

„Ob Individuen oder Regierungen: Das Prinzip, das uns leiten sollte, ist das der Menschenrechte. Die Tatsache, in einem Land zu leben, wo die Menschenrechte existieren und wir uns ihrer erfreuen können, beinhaltet notwendigerweise auch Aufgaben und Verantwortungen.“

– Dalai Lama

12. Anlagen

Handlungsleitlinien im Krisen- und Interventionsfall

Kooperations- und Kinderschutzvereinbarung

Handlungsleitfaden für Mitarbeiter*innen in den Unterkünften für Geflüchtete der Stadt Köln zum Umgang mit Gewalt in engen sozialen Beziehungen/häuslicher Gewalt

Formular 1: Annahme von Beschwerden

Formular 2: Dokumentation

Aushang Ansprechpartner*innen Beschwerden

Adressliste Gewaltschutz

Kinderrechte

Minibroschüre Flüchtlingskinder (Zartbitter)

13. Quellennachweise / Auswertung verschiedener Arbeitshilfen (abgerufen Mai 2019)

- Landesgewaltschutzkonzept NRW Ministerium für Inneres und Kommunales März 2017
https://www.mkffi.nrw/sites/default/files/asset/document/landesgewaltschutzkonzept_des_landes_nrw.pdf
- Bicc Working Paper Konflikte in Gemeinschaftsunterkünften
https://www.bicc.de/uploads/tx_bicctools/BICC_WP_3_2017_web.pdf
https://flucht-forschung-transfer.de/wp-content/uploads/2017/05/IB-SoR-10-BAUER_Konfliktmediation-1.pdf
- Kommunale Flüchtlingspolitik in Deutschland, Hannes Schammann, Boris Kühn, Friedrich-Ebert-Stiftung www.fes-2017plus.de
- Mindeststandards zum Schutz von geflüchteten Menschen in Flüchtlingsunterkünften Juni 2017 BMFSFJ/UNICEF
<https://www.bmfsfj.de/bmfsfj/service/publikationen/mindeststandards-zum-schutz-von-gefluechteten-menschen-in-fluechtlingsunterkuenften/117474>
- Broschüre „Mindeststandards zum Schutz von Kindern, Jugendlichen und Frauen in Flüchtlingsunterkünften“ MBSFJ/UNICEF
<https://www.polizei-beratung.de/nc/startseite-und-aktionen/aktuelles/detailansicht/gewaltpraevention/>
<https://www.gewaltschutz-gu.de/>
- Gemeinschaftsunterkünfte für Zuwanderer sicher gestalten Polizei
www.polizei-beratung.de
- Handbuch Gewaltschutz Caritasverband Frankfurt: <https://www.caritas-frankfurt.de/ich-suche-hilfe/migration-und-flucht/flucht-und-asyl/schutz-fuer-frauen-und-kinder-auf-der-flucht/schutz-fuer-frauen-und-kinder-auf-der-flucht>
- Konzept zur Gewaltprävention und zum Gewaltschutz von besonders vulnerablen Gruppen in Gemeinschaftsunterkünften für Geflüchtete der Stadt Leverkusen, Juli 2018
- Gewaltschutzkonzept Hamburg
<https://www.hamburg.de/fluechtlinge/7040758/gewaltschutz-einrichtungen/>
- Empfehlungen an ein Gewaltschutzkonzept zum Schutz von Frauen und Kindern Juli 2015 Der Paritätische Gesamtverband: https://www.paritaet-hamburg.de/fileadmin/Jugend- und Familienhilfe/2015-07-parit_empf_gewaltschutzkonzept_gemeinschaftsunterkuenfte_web.pdf
- Gewaltschutzkonzept in Flüchtlingsunterkünften Febr. 2017 LIGA der freien Wohlfahrtspflege in Baden-Württemberg : https://www.gewaltschutz-gu.de/e5119/e5312/2017-02-09_Gewaltschutzkonzept_gesamt_final.pdf
- Positionspapier zum Gewaltschutz von Frauen und Mädchen in Flüchtlingsunterkünften des Landes NRW Mai 2016 medica mondiale e.V. / Kölner Flüchtlingsrat e.V.
https://www.medicamondiale.org/fileadmin/redaktion/5_Service/Mediathek/Dokumente/Deutsch/Positionspapiere_offene-Briefe/medica_mondiale_Positionspapier_Frauen_Gewaltschutz_Flucht.pdf
- Arbeitshilfe „Diskriminierungsschutz in der Sozialen Arbeit mit Geflüchteten. Prävention und Intervention“ von Kompass F <https://www.kompass-f.de/publikationen/>
- Arbeitshilfe "Rechte achten! Grenzen setzen!" als Arbeitsmaterial für Einrichtungen der Jugendhilfe, die u.a. mit Jugendlichen mit Fluchterfahrung arbeiten

- Zartbitter http://sichere-orte-schaffen.de/wp-content/uploads/Rechte_VK_Musterf_2019_01-1.zip
- Bundesinitiative „Schutz für geflüchtete Menschen in Flüchtlingsunterkünften“
Kinderfreundliche Orte https://www.gewaltschutz-gu.de/themen/kinderfreundliche_orte/
 - UNICEF: Schutz und Unterstützung für geflüchtete Kinder in Deutschland
<https://www.unicef.de/informieren/projekte/europa-1442/deutschland-1554/fluechtlingskinder/98614>
 - <https://www.kinderschutzleitlinie.de/de/leitlinie/leitlinie-materialien-zum-downloaden-1/langfassung-der-kinderschutzleitlinie>
 - Partizipation kompakt Gaby Straßburger/Judith Rieger, BeltzJuventaVerlag