

19. Wahlperiode

## Schriftliche Anfrage

der Abgeordneten Elif Eralp (LINKE)

vom 27. März 2025 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 31. März 2025)

zum Thema:

**Hausordnung des Landesamts für Flüchtlingsangelegenheiten (LAF) und des  
Ukraine-Ankunftsentrums Tegel (UA TXL)**

und **Antwort** vom 14. April 2025 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 16. April 2025)

Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung,  
Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung

Frau Abgeordnete Elif Eralp (LINKE)

über  
die Präsidentin des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei – G Sen –

Antwort

auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/22201

vom 27. März 2025

über Hausordnung des Landesamts für Flüchtlingsangelegenheiten (LAF) und des Ukraine-  
Ankunftszentrums Tegel (UA TXL)

---

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Schriftliche Anfrage wie folgt:

1. Gilt die vom Berliner Senat entwickelte Hausordnung „Hausordnung für Aufnahmeeinrichtungen und Gemeinschaftsunterkünfte im Land Berlin [Stand: 7.12.2020]“ in allen Geflüchtetenunterkünften Berlins? Wenn nein, warum nicht? Wenn ja, wie wird die Einhaltung der dortigen Vorgaben, insbesondere derjenigen, die Diskriminierungsfreiheit, Teilhabe und größtmögliche Selbstbestimmung ermöglichen sollen, kontrolliert? Wenn keine Kontrollen diesbezüglich stattfinden, warum nicht und wie wird dann sichergestellt, dass die Vorgaben eingehalten werden?

Zu 1.: Die Hausordnung für Aufnahmeeinrichtungen und Gemeinschaftsunterkünfte mit Stand vom 07.12.2020 ist fester Bestandteil der Betreibendenverträge des LAF und in der vorliegenden Fassung verbindlich seit dem 15.02.2021 in allen vertragsgebundenen Regelunterkünften und dezentralen Notunterkünften umzusetzen.

In der Notunterbringung durch Notbelegung von Zimmern in Hostels und Hotels gilt die jeweilige Hausordnung des Beherbergungsbetriebs. Die Hausordnung für Gemeinschaftsunterkünfte und Aufnahmeeinrichtungen gilt nicht für das Ankunftszentrum Asyl (AkuZ Asyl) in der Oranienburger Straße sowie für die Ankunfts- und Notunterbringungseinrichtung in Tegel (ANo TXL).

Die Prozesse in den beiden Ankunftscentren sind komplexer und nicht nur auf Unterbringung bezogen, so dass hierzu separate Hausordnungen erforderlich sind.

Der Betreibende der Unterkunft des LAF ist zur Kontrolle der Einhaltung der Hausordnung verpflichtet und wird hierbei von dem Sicherheitsdienstleistungsunternehmen der Unterkunft unterstützt. Das LAF führt im Rahmen des Qualitätschecks regelmäßige Begehungen der Unterkünfte durch. Hierbei wird die Einhaltung der Qualitäts- und Leistungsbeschreibung, die ebenfalls Vertragsbestandteil der Verträge der in den Unterkünften tätigen Dienstleistungsunternehmen ist, kontrolliert. Bestandteil der Leistungs- und Qualitätsbeschreibung ist sowohl die Sicherstellung der Diskriminierungsfreiheit als auch die Erstellung von Schutzkonzepten (Gewaltschutzkonzept, Kinderschutzkonzept, Schutz vor Gewalt gegen Frauen und LSBTIQ\*) und deren Einhaltung. Diese Kontrolle findet auch bei anlassbezogenen Begehungen zur Qualitätssicherung statt.

Die Partizipation durch einen Bewohnendenbeirat ist durch den Betreibenden zu fördern. Für die Gründung und Fortführung eines Bewohnendenbeirats ist die Mitwirkung der Bewohnenden erforderlich, die nicht in allen Unterkünften gegeben ist.

Über die Begehungen der Qualitätssicherung des LAF wird ein Protokoll erstellt, eventuelle Abweichungen von der Leistungs- und Qualitätsbeschreibung werden festgehalten und sind vom Betreibenden innerhalb einer festgesetzten Frist abzustellen. Kontrolliert wird hierbei u.a. auch die Veröffentlichung der Hausordnung, die Einhaltung der Gewaltschutzkonzepte, die Funktionalität des Konfliktmanagements sowie die vorhandenen Möglichkeiten der Partizipation der Bewohnenden.

2. Hat der Senat Kenntnis davon, dass Hausordnungen von Betreibern von Unterkünften für Geflüchtete teilweise gravierend von der Hausordnung (HO) des Landesamts für Flüchtlingsangelegenheiten (LAF) abweichen?

Zu 2.: Hierzu liegen aktuell keine Erkenntnisse vor. Sofern in der Vergangenheit festgestellt wurde, dass die Hausordnung des LAF vom Betreibenden nicht genutzt wurde, wurde der Betreibende unmittelbar aufgefordert, die vertraglich vorgegebene Hausordnung zu veröffentlichen und durchzusetzen.

2. a) Entspricht nach Auffassung des Senats die „Hausordnung für das Ukraine-Ankunftszentrum Tegel [UA-TXL] im Land Berlin [Stand 15.12.2022]“ den Vorgaben der „Hausordnung für Aufnahmeeinrichtungen und Gemeinschaftsunterkünfte im Land Berlin [Stand: 7.12.2020]“ und wenn nein, warum nicht?

Zu 2. a): Das Ukraine Ankunftszentrum (UA TXL) wurde im März 2022 aufgrund des Angriffskriegs Russlands gegen die Ukraine eröffnet. Das UA TXL stellte zunächst eines der Verteilzentren für die bundesweite Verteilung von Kriegsgeflüchteten aus der Ukraine dar. Der Schwerpunkt lag auf Verteilung, Registrierung und medizinische Erstuntersuchung von Geflüchteten, nicht auf Unterbringung. Daher lag der für UA TXL entworfenen Hausordnung

die Annahme zugrunde, dass die Verweildauer bei drei bis fünf Tagen liegt. Die für die Unterkünfte der Regelstruktur geltende Hausordnung war hier nicht anzuwenden.

Mit Zunahme des Defizits in den verfügbaren Kapazitäten des LAF in Regelunterkünften hat der Senat im IV. Quartal 2022 die Errichtung von großflächigen Notunterbringungen beschlossen. Infolge dieses Beschlusses ist zunächst die Notunterkunft in den Hangars auf dem Tempelhofer Feld für Asylbegehrende entstanden, die bereits 12/2022 in Betrieb genommen werden konnte. Die Errichtung der Notunterbringung am UA TXL erfolgte im ersten Quartal 2023 mit zunächst 3.600 Plätzen und wurde dann durch erneute Beschlussfassung des Senats auf rund 7.000 Plätze erweitert.

Im Jahr 2024 wurde im Rahmen des Neuabschlusses der Verträge für Betrieb und Sicherheitsdienstleistungen das UA TXL in die ANo TXL mit Schwerpunkt Unterbringung umgewandelt. Dennoch sind die Prozesse am ANo TXL nicht mit einer Unterbringung von Geflüchteten in Regelunterkünften bzw. dezentralen Notunterkünften des LAF vergleichbar. Nach wie vor erfolgt hier auch die bundesweite Verteilung und Registrierung sowie die medizinische Erstuntersuchung der Kriegsgeflüchteten aus der Ukraine. Vor diesem Hintergrund befindet sich derzeit eine Neufassung der Hausordnung in Abstimmung.

2.b) Werden den Geflüchteten in allen Berliner Unterkünften, unabhängig vom Betreiber, die HO in den vor Ort benötigten Sprachen übersetzt den Geflüchteten schriftlich ausgehändigt, wenn nein, warum nicht?

Zu 2. b): Durch die Leistungs- und Qualitätsbeschreibung sind Betreibende von LAF-Unterkünften verpflichtet, die Hausordnung an jede untergebrachte Person in den vom LAF bereitgestellten Sprachen am Tage des Einzugs auszuhändigen und zu erläutern. Darüber hinaus besteht die Pflicht zur Veröffentlichung der Hausordnung durch Aushang. Die Hausordnung wird Betreibenden neben Deutsch, Englisch und Französisch in den Sprachen Arabisch, Aserbaidshanisch, Ukrainisch, Armenisch, Dari, Georgisch, Kurmandschi, Rumänisch, Russisch, Sorani, Türkisch und Vietnamesisch bereitgestellt.

3. Dürfen in allen Unterkünften die Bewohnenden zu jeder Zeit die Unterkunft betreten/verlassen (Sperrstunde)? Wenn nein, warum nicht und inwiefern ist das mit dem Recht auf Selbstbestimmung vereinbar?

Zu 3.: Die Unterkünfte des LAF dienen im Prozess des Asylverfahrens zur Unterbringung von Asylbegehrenden und darüber hinaus zur Verhinderung von Obdachlosigkeit von Geflüchteten mit Aufenthaltsstatus bzw. Kriegsgeflüchteten aus der Ukraine, die wohnungslos sind und sich noch im Antragsverfahren zur Aufenthaltserlaubnis befinden.

Für Asylbegehrende, die noch der Wohnverpflichtung in einer Aufnahmeeinrichtung unterliegen, ist die Unterbringung in Aufnahmeeinrichtungen vorgesehen. Bei einer vorübergehenden Abwesenheit von mehr als einem Tag (Krankenhausaufenthalt, auswärtige Behördentermine oder sonstige wichtige Gründe) und bei Auszug muss die Unterkunftsleitung

so früh wie möglich informiert werden. Liegt keine Information über die Abwesenheit vor und ist dies selbstverschuldet, kann die Abwesenheit ab dem dritten Tag zum Verlust des Anspruchs auf den derzeitigen Platz führen.

Sofern keine Wohnverpflichtung mehr vorliegt, kann im Falle einer begründeten Abwesenheit ein entsprechender Antrag gestellt werden, so dass der Platz in der Unterkunft freigehalten werden kann. Zu den wichtigen Gründen zählen z.B. Krankenhausaufenthalt, auswärtiger Behördentermin, auswärtige erlaubte Erwerbstätigkeit, Teilnahme an besonderen familiären Ereignissen, Klassenfahrten etc. Voraussetzung hierfür ist jedoch die Zustimmung der jeweiligen Leistungsbehörde je nach Zuständigkeit das LAF, das jeweilige Jobcenter bzw. das jeweilige Bezirksamt.

Für das tägliche bzw. nächtliche Verlassen der Unterkunft bestehen für Bewohnende keine Einschränkungen. Beim Betreten der Unterkunft müssen sich diese aus Gründen der Sicherheit mit ihrem Bewohnerausweis ausweisen.

- 3. a. Dürfen in UA TXL Geflüchtete zu jeder Zeit das Gelände verlassen und betreten, wenn nein, warum nicht?
- 3. b. Besteht eine Pflicht zur Nutzung des „Shuttle-Busses“ (falls ja, bitte mit Begründung warum!) oder ist es den Bewohnenden freigestellt wie sie von der/ zur Unterkunft kommen (auch fußläufig)?

Zu 3. a) und 3. b): Jede untergebrachte Person kann das Gelände jederzeit verlassen und betreten. Die Pflicht zur Nutzung des „Shuttle-Busses“ besteht und ist eine Vorgabe des Vermietenden, der Tegel Projekt GmbH. Dies ist darin begründet, dass sich unmittelbar an das Gelände des ANo TXL verschiedene Baustellen anschließen sowie Flächen befinden, die noch nicht auf Kampfmittel geprüft wurden. Die Nutzung des „Shuttle-Busses“ dient der körperlichen Unversehrtheit der Bewohnenden und von Besuchenden des ANo TXL sowie dem gefahrlosen Betreten und Verlassen des Geländes der Ankunfts- und Notunterbringungseinrichtung.

- 4. Hat der Senat Kenntnis davon, warum einige der Regelungen der HO des LAF nicht in die HO für das UA-TXL übernommen wurden?

a. Warum wurde in der HO für das UA-TXL unter §1, Absatz 2 nicht aus der allgemeinen HO des LAF übernommen, dass Begehungen nur mit Ankündigung und der Zustimmung der Bewohnenden durchgeführt werden dürfen? Resultiert daraus, dass das Personal vor Ort jederzeit ungefragt Begehungen durchführen kann oder wie sieht die Achtung der Privatsphäre der Gäste unter § 1 Absatz 2 in der Praxis konkret aus?

Zu 4. a): Wie unter der Beantwortung zur Frage 2. a) dargestellt erfordert die Komplexität der ANo TXL, die die Schwerpunkte Ankunft und Unterbringung beinhaltet, eine angepasste Hausordnung, die auch die an diesem Standort abgebildeten Prozesse berücksichtigt. Die allgemeine Hausordnung für vertragsgebundene Unterkünfte des LAF mit alleinigem Schwerpunkt Unterbringung ist hier nicht gültig.

Anders als in den Regelunterkünften können in den Leichtbauhallen in ANo TXL die von den Bewohnenden genutzten Räumlichkeiten nicht komplett von den gemeinschaftlich genutzten Flächen abgetrennt werden.

Schlafbereiche und Aufenthaltsbereiche gehen ineinander über. Mitarbeitende der vom LAF beauftragten Dienstleistenden sind angehalten, die Privatsphäre der Bewohnenden zu respektieren und sich z.B. durch Ansprache bemerkbar zu machen.

Begehungen werden anlassbezogen durchgeführt.

4.b. Wer ist mit den in § 1 Abs. 3 genannten Ordnungsbehörden gemeint? Beinhaltet eine Taschenkontrolle auch eine Personendurchsuchung (z.B. Kleidung).

Zu 4. b): Entsprechend § 1 Abs. 3 der Hausordnung haben die Polizei und Ordnungsbehörden (LAF) die Befugnis, Taschen- und Schrankkontrollen durchzuführen. Kontrollen an den Zugängen zu den Aufenthalts- und Schlafbereichen werden durch die vom Land beauftragten Dienstleister durchgeführt. Diese Kontrollen erfolgen mittels einer Gepäckprüfanlage, um zu kontrollieren, ob gem. § 7, Abs. 7 der Hausordnung verbotene Gegenstände mitgeführt werden. Die Personen, die die Aufenthalts- und Schlafbereiche betreten sind angehalten, ihre Jacken auszuziehen und ebenfalls durch die Gepäckprüfanlage kontrollieren zu lassen, um die Sicherheit der Bewohnenden in der Notunterbringung zu gewährleisten. Eine Personendurchsuchung erfolgt hier nicht.

4.c. Warum wurde in der HO für das UA-TXL unter §3 Absatz 4 nicht übernommen, dass es nach dem dritten Tag der Abwesenheit zum Verlust des Anspruches auf den derzeitigen Platz kommen kann, sondern dies auf den ersten Tag geändert?

Zu 4. c): Siehe Antwort zu Punkt 2. a).

4.d. Warum wurde §3 aus der HO des LAF nicht in die HO für das UA-TXL übernommen? Müssen die Betreiber/ Unterkunftsleitung dort nicht die ausdrücklich erwünschte Beteiligung der Bewohnenden durch entsprechende Angebote, wie in §3 Absatz 4 der HO des LAF dargestellt, unterstützen? Falls nicht, warum nicht (bitte mit ausführlicher Begründung)?

Zu 4. d): Die Hausordnung UA TXL bezieht sich auf Ankunft, Verteilung, Registrierung und medizinische Erstuntersuchung mit einer Aufenthaltsdauer von höchstens drei bis fünf Tagen. Die Möglichkeiten der Partizipation für wohnungslose Kriegsgeflüchtete aus der Ukraine erfolgte damals in den Folgeunterkünften. Wie unter Punkt 2. a) dargestellt, befindet sich eine Hausordnung für den Unterkunftsbereich ANo TXL in Erstellung.

Ein Bewohnendenrat wurde dennoch für den direkten Austausch zwischen Bewohnenden und Betriebsleitung eingerichtet.

4. e. Warum wurde der §4 der HO des LAFs komplett in der HO für das UA-TXL gestrichen? Ebenso wie der Satz unter Absatz 3. „Die Helfer- und Besucherzeiten werden gesondert ausgehängt und sind einzuhalten“? Beinhaltet dies indirekt, dass Helfer\*innen und Besucher\*innen der Zutritt verboten ist? Falls nein, wie ist der Prozess dazu (insbesondere der zeitliche Rahmen für Anmeldung/ Spontanbesuche)? Falls ja, bitte eine Begründung angeben! Darf zivilgesellschaftlichen Organisationen der Zutritt verweigert werden, falls ja aus welchen Gründen? Und was steht in den gesonderten Aushängen?

Zu 4. e): Eine Übernahme des § 4 aus der allgemeinen Hausordnung des LAF für vertragsgebundene Unterkünfte mit Schwerpunkt Unterbringung in die Hausordnung des UA TXL bzw. der sich in Erstellung befindlichen Hausordnung für das ANo TXL ist aufgrund der besonderen Sicherheitslage, die in der Beantwortung zur Frage 3. b) geschildert wurde, nicht möglich.

Besuchende waren in den Prozessen des UA TXL bei einem Aufenthaltszeitraum von drei bis höchstens fünf Tagen im Bereich des Ankunftsentrums nicht vorgesehen. Geplant ist aktuell, einen Bereich für Besuchende der Bewohnenden zu schaffen, hierzu befindet sich ein Besuchercafé in Umsetzung, das voraussichtlich im Laufe des 2. Quartals 2025 eröffnet werden kann. Die Formalitäten für die Anmeldung werden noch festgelegt.

Zivilgesellschaftlichen Organisationen wird der Zutritt nicht verweigert, sie können sich bei der Unterkunftsleitung für einen Besuch anmelden und einen Termin vereinbaren. Darüber hinaus erfolgt in der ANo TXL ein umfangreiches Angebot an Betreuungs- und Beratungsleistungen von Dritten. Aufgrund der hohen Belegung der Notunterkunft und des eingeschränkten Raumangebots kann ein spontanes Aufsuchen von Bewohnenden durch zivilgesellschaftliche Organisationen leider nicht erfolgen.

5. Welche Räumlichkeiten werden in UA TXL im Sinne von § 5 der HO durch wen/welche Unternehmen und wie viel Personal in welchem Turnus gereinigt (bitte auflisten nach Räumlichkeiten, Reinigungsintervallen, Vollzeitstellen, Arbeitsstunden!)?

Zu 5.: Ergänzend zur Beantwortung der Frage 3 der Schriftlichen Anfrage 19/21161 wird wie folgt geantwortet: Die Reinigung der Innenbereiche wird durch die Firma Apleona durchgeführt. Die Unterkunfts-, Schlaf-, Freizeit- und Essensbereiche, der MED-Point und die Verwaltungsflächen werden im Rahmen einer Unterhaltsreinigung sowie zusätzlichen Tageskräften mehrmals täglich und an allen Wochentagen gereinigt.

Für die Sanitäranlagen für die Bewohnenden ist täglich eine Reinigungskraft von 06:00-22:00 Uhr im Dienst. Darüber hinaus erfolgt eine erweiterte Grundreinigung aller Bereiche der Bewohnenden wöchentlich bzw. 14-tägig (je nach Aufwand).

Zum Personal zählen im Früh- und Spätbetrieb ständige Reinigungskräfte, Unterhalts- und Tageskräfte. Für Havariefälle im Nachtbetrieb steht ebenfalls durchgehend Personal zur Verfügung. Bewohnenden stehen zudem Reinigungsutensilien für die ergänzende und eigenständige Reinigung ihrer Schlaf-, Essens- und Unterkunftsbereiche zur Verfügung.

Die Außenbereiche inklusive Grünanlagen werden von der Firma WISAG täglich gereinigt.

5.a. Durch wen werden die entsprechenden Reinigungsmittel und -utensilien für die Räumlichkeiten, welche die Bewohnenden selbst reinigen müssen, zur Verfügung gestellt oder müssen sie sich diese selbst besorgen, wenn ja, warum?

Zu 5. a): Reinigungsmittel und –utensilien für die Räumlichkeiten, die Bewohnende selbst reinigen, werden vom Betreibenden bereitgestellt. Ansprechbar sind hierfür die im Unterkunftsbereich eingesetzten Lotsen des Betreibenden.

5. b. Wie ist der Prozess und die durchschnittliche Dauer bis beschädigte Einrichtungsgegenstände repariert bzw. ersetzt werden? Wer trägt die Kosten?

Zu 5. b): Die Bewohnenden und die Mitarbeitenden der Dienstleistenden sind angehalten, fehlende oder beschädigte Einrichtungsgegenstände unverzüglich zu melden. Der Betreibende leitet diese Meldungen an die für die Instandhaltung beauftragten Dienstleistenden weiter. Diese holen das defekte Mobiliar ab und melden die Notwendigkeit der Ersatzbeschaffung. In einem Rhythmus von zwei Wochen wird defektes Mobiliar abgeholt und zentral Ersatz geliefert. Sobald die Ersatzlieferung für die beschädigten oder fehlenden Einrichtungsgegenstände vorliegt, werden in Abstimmung zwischen dem Betreibenden und dem Dienstleistenden für Instandhaltung die Gegenstände zum entsprechenden Bereich geliefert und aufgestellt. In begrenztem Rahmen verfügt der Dienstleistende für die Instandhaltung über Einrichtungsgegenstände, die in dringenden Fällen sofort ausgetauscht werden können.

5. c. Ist es den Bewohnenden generell verboten eigene Einrichtungsgegenstände in der Unterkunft zu haben? Wenn ja, warum?

Zu 5. c): Aufgrund der besonderen Struktur der Schlaf- und Aufenthaltsbereiche (Leichtbau in Wabenstruktur) ist aus Brandschutzgründen das Aufstellen oder Anbringen von eigenen Einrichtungsgegenständen nicht gestattet.

5. d. Welche Gegenstände, insbesondere elektronische Geräte wie Wasserkocher oder Kühlschränke, dürfen Bewohnende in die Unterkunft einbringen und nutzen? Falls das nicht erlaubt ist, besteht die Möglichkeit unterkunftseigene Geräte, insbesondere Wasserkocher oder Kühlschränke zu nutzen? Falls ja, zu jeder Zeit? Falls nein, warum nicht?

Zu 5. d): Aufgrund der Auflagen des Brandschutzes ist der Betrieb von jeglichen (eigenen) Elektrogeräten mit Ausnahme von Mobilfunktelefonen, Laptops und Tablets in den Unterkunftsbereichen untersagt. Die Versorgung mit Speisen und Getränke, wie auch warmen Getränken und Speisen erfolgt durch das Catering. Kühlmöglichkeiten für die Aufbewahrung von eigenen Speisen bestehen nicht.

5. e. Gibt es für die Gebrauchsanweisungen für Waschmaschine und Trockner Übersetzungen? Wenn nein, warum nicht?



Zu 5. e): Seit dem 01.04.2025 ist ein zentraler Waschsalon in Betrieb. Im zentralen Waschsalon werden Personen bei der Bedienung der Waschmaschinen unterstützt.

5. f. Wie ist der Prozess bei einem Schädlingsbefall und wer (Funktion und Arbeitgeber) ist verantwortlich für die Prüfung, Umsetzung und Kontrolle?

Zu 5. f): Sowohl Bewohnende als auch Mitarbeitende der Dienstleistenden sind angehalten, Schädlingsbefall unverzüglich anzuzeigen. Die Bewohnenden informieren die Unterkunfts\*innen, die Mitarbeitenden der Dienstleistenden ihre Vorgesetzten und diese die Einrichtungsleitung. Ein angezeigter Befall wird von geschulten Mitarbeitenden geprüft und je nach Art des Befalls beauftragt die Messe Berlin eine Fachfirma, die die weitere Überprüfung und Maßnahmen zur Beseitigung durchführt oder anordnet.

Bei meldepflichtigem Befall von Schädlingen wird das zuständige Gesundheitsamt von der Einrichtungsleitung (LAF) informiert, das die Maßnahmen zur Beseitigung begleitet.

5. g. Gibt es Übersetzungen zu den Tafeln im Sinne von § 7 „Verhalten im Brandfall“ und gibt es entsprechende regelmäßige Unterweisungen? Falls nein, warum nicht?

Zu 5. g): Die Regeln für das Verhalten im Brandfall werden in vier Sprachen ausgehängen, die Bewohnenden werden bei Bezug auf diese Vorgaben hingewiesen. Zudem gibt es Brandschutzübungen, die auch das Verlassen der Unterkunft durch Nutzung der Evakuierungswege umfasst.

6. Wie ist das Beschwerdemanagement bei der Betriebsleitung in der Unterkunft/ dem LAF geregelt (bitte detaillierte Darstellung bezüglich des Prozesses des Beschwerdemanagements, inklusive Angaben zu involvierten Personalebene(n), Beschwerdegründen und zur Umsetzung/ Beseitigung der Mängel!)?

6. a. Gibt es Aushänge, Flyer, Broschüren oder ähnliches mit einer Übersicht und Kontaktdaten an wen die Bewohnenden sich mit ihren Anregungen, Anliegen, Beschwerden wenden bzw. Informationen und Beratung erhalten können? Gibt es diese übersetzt in den vor Ort benötigten Sprachen? Falls nein, warum nicht?

Zu 6. und 6. a): Es wird auf die Antwort zur Frage 5 der Schriftlichen Anfrage 19/20913 verwiesen.

Für Bewohnende und Mitarbeitende besteht die Möglichkeit, sich für Feedback, Beschwerden und Vorschlägen im Rahmen eines standardisierten und zielgruppenorientierten Feedbackmanagements direkt an die Betriebsleitung (LAF) zu wenden.

Am Infopoint, im Kinderbetreuungsbereich und im Mitarbeitendenbereich hängt ein Postkasten aus, ebenso wird an diesen Stellen auf eine E-Mail-Adresse zur Aufnahme von Beschwerden und Vorschlägen hingewiesen. Eine Information über das

Beschwerdemanagement ANo TXL hängt dort in den relevanten Sprachen aus. Bei Bedarf und Rückfragen unterstützen zudem Mitarbeitende des Betreibenden die Bewohnenden.

Auf die Feedbackmöglichkeit wird zudem bei sog. Welcome-Touren durch Aktivierungslotsen des Betreibenden für Neuankommende und bereits untergebrachte Bewohnende hingewiesen. Die Angabe von Daten ist freiwillig und wird auf Wunsch vertraulich behandelt.

Die Anliegen werden von der Betriebsleitung ggf. übersetzt, evaluiert und dokumentiert. Bewohnende können in allen Sprachen Feedback geben. Diese werden durch die Zentrale Sprachmittlung übersetzt. Bislang ist kein Fall aufgetreten, bei dem die Betriebsleitung eine Beschwerde aufgrund einer Sprachbarriere nicht bearbeiten konnte.

Zudem können Beschwerden schriftlich und mündlich im 24/7 Betrieb eingesetzten Mitarbeitenden der Betriebsleitung, ggf. mit Hilfe der Zentralen Sprachmittlung sowie der Mitarbeitenden des Betreibenden sowie an den Bewohnendenrat gerichtet werden.

Darüber hinaus gibt es ein elektronisches Feedback-System des Caterers, QR-Codes für anonymes Feedback hängen an den Essensausgaben aus. Das Feedback wird durch den Caterer mit der Betriebsleitung geteilt.

Bei Handlungsbedarf werden in allen Systemen die erforderlichen Maßnahmen eingeleitet. Zudem hält die vom LAF bzw. dem Betreiber unabhängige Beschwerdestelle (BuBS) regelmäßig Sprechstunden im ANo TXL ab. Sie ist sowohl für Bewohnende als auch Mitarbeitende ansprechbar. Die Termine werden allen Bewohnenden und Mitarbeitenden rechtzeitig im Voraus mitgeteilt. Die allgemeine Ansprechbarkeit wird in der Geschäftsstelle in Form von Aushängen kommuniziert.

6. b. Besteht für Ehrenamtsinitiativen die Möglichkeit Flyer, Broschüren oder ähnliches vor Ort auszulegen? Falls nein, warum nicht?

Zu 6. b): Flyer, Broschüren und Ähnliches können von Ehrenamtsinitiativen nach Freigabe des Betreibenden und des LAF ausgelegt werden.

7. Wird bei Verstößen gegen die in § 10 Absatz 4 der HO des UA TXL oder §11 Absatz 3 HO des LAF aufgeführten „schwerwiegenden Verstöße“ auch ein Hausverbot für Personal des Betreibers bzw. dort arbeitende Personen, die über Dritte angestellt sind, wie jeweils in §2 suggeriert, ausgesprochen?

Zu 7.: Ja.

7. a. Wie häufig sind Straftaten oder Verstöße gegen Regeln, wie sie in den HO aufgeführt sind, von in Unterkünften tätigem Personal erfolgt? (Bitte pro Unterkunft einzeln auflisten!)

7. b): Wenn das in Unterkünften tätige Personal Straftaten oder andere in § 10 Absatz 4 der HO des UA TXL oder §11 Absatz 3 HO des LAF aufgeführten Verstöße begeht bzw. diese Vorwürfe im Raum stehen, wie ist der Prozess der

Bearbeitung? Kann es insbesondere ebenfalls zu Hausverboten kommen? Wenn ja, wie häufig ist in UA TXL beschäftigtem Personal Hausverbot erteilt worden oder sind Strafverfahren eingeleitet worden (bitte Anzahl seit Bestehen von UA TXL auführen!)? Wie war es analog dazu beim Personal anderer Unterkünfte? Falls die Daten zu Verstößen und nachfolgenden Verfahren durch in UA TXL und anderen Unterkünften eingesetztes Personal (unabhängig davon, ob vom Senat oder dem den Betrieb führenden Betreiber beschäftigt) nicht oder teilweise verfügbar sind, warum nicht und was ist geplant, um eine Datenerhebung zukünftig zu gewährleisten?

Zu 7. a) und 7. b): In der Betriebszeit des UA TXL / ANo TXL sind bisher acht Fälle angezeigt worden, in drei Fällen wurde ein Hausverbot erteilt.

In den Unterkünften des LAF kann bei schwerwiegenden Verstößen gegen die Regeln der Hausordnung ein sofortiges Hausverbot vom Betreibenden verhängt werden. Dies betrifft sowohl Bewohnende als auch Mitarbeitende und Dritte. Die Hausordnung regelt das Leben in der Unterkunft und gilt für dort lebende und arbeitende Menschen einschließlich Besuchende. Eine statistische Erfassung und Auswertung erfolgt hierzu nicht.

Strafrechtlich relevante Vorgänge werden gegenüber der Polizei angezeigt und von der Polizei weiterverfolgt, eine Statistik hierüber wird weder vom LAF noch von Betreibenden geführt. Auch bei der Polizei wird nicht zwischen Verdachtsfällen auf eine Straftat von Mitarbeitenden der Dienstleistenden, von Bewohnenden oder von Dritten unterschieden.

Berlin, den 14. April 2025

In Vertretung

Aziz B o z k u r t

Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung,  
Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung