

Regierung von Schwaben – 86145 Augsburg  
Vorab per Telefax  
Bayerischer Flüchtlingsrat  
Augsburger Str. 13  
80337 München

Bearbeiterin: Frau Schmid-Göller  
Telefon: (0821) 327-2859  
Telefax: (0821) 327-12859  
E-Mail: gitta.schmid-goeller@reg-schw.bayern.de

Augsburg, den 6. Mai 2008

### **Beschwerden der Bewohner und Bewohnerinnen der Gemeinschaftsunterkunft Nördlingen**

Ihr Schreiben vom 18. März 2008

Sehr geehrte Damen und Herren,  
sehr geehrter Herr Weinzierl,  
sehr geehrter Herr Thal,

in Ihrem o. g. Schreiben stellten Sie im Zusammenhang mit den Beschwerden der Bewohner und Bewohnerinnen der Gemeinschaftsunterkunft Nördlingen Fragen, die wir wie folgt beantworten:

#### **Zu Punkt 1 Ihres Schreibens (Krankenscheine):**

Die Ausgabe von Krankenscheinen liegt im Zuständigkeitsbereich des Landratsamts Donau-Ries, Fachbereich Sozialwesen. Daher habe auch nicht ich, sondern die Vertreterin des Landratsamts Donau-Ries beim Gespräch mit den Bewohnern unserer Unterkunft zu diesem Thema Stellung genommen.

Nach Rücksprache mit dem Landratsamt, Fachbereich Sozialwesen, kann ich Ihnen Folgendes mitteilen:

Die Anforderung von Krankenscheinen ist auf verschiedenen Wegen möglich:

- telefonisch durch den Asylbewerber selbst oder
- persönlich durch den Asylbewerber in Donauwörth, wenn er sich ohnehin dort aufhält, oder
- telefonisch oder per Fax durch den Unterkunftsleiter oder
- durch die Beraterin des Diakonischen Werkes Donau-Ries, Frau Braun, an deren Sprechtagen (in der Regel per E-Mail) oder
- beim Bürgerbüro Nördlingen durch persönliche Vorsprache (die Anforderung wird dann sofort nach Donauwörth an das Landratsamt weiter gemeldet).

Das Landratsamt sorgt dafür, dass eine Übersendung der ausstellbaren Kranken- und Überweisungsscheine für übliche Behandlungen sofort bzw. spätestens am nächsten Tag im verschlossenen Kuvert an jede Familie erfolgt.



Regierung von Schwaben – 86145 Augsburg

Bei besonderen medizinischen Behandlungen (z. B. Brillenverordnung, Heilmittelverordnungen, planbaren operativen Eingriffen, Zahnersatz usw.) ist eine vorherige Genehmigung der Asylbewerber-Leistungsstelle (ggf. nach amtsärztlicher Stellungnahme) erforderlich. In diesen Fällen kann die Zusage bzw. Übersendung eines Überweisungsscheines einige Tage dauern.

Schmerz- und Notfallbehandlungen werden in der Regel durch die behandelnden Ärzte mit Notfallschein abgerechnet. Dies ist eine übliche, funktionierende Verfahrensweise und allen Ärzten bekannt.

Bei akuten stationären Behandlungen erfolgt eine Aufnahme auch ohne vorherige Kostenzusage. Eine Kostenzusage wird wie auch bei gesetzlich versicherten Personen nach Krankenhausaufnahme erteilt.

Insgesamt ist festzustellen, dass die medizinische Versorgung der Asylbewerber entsprechend den gesetzlichen Vorschriften in vollem Umfang gewährleistet ist.

### **Zu Punkt 2 (Praxis der Postausgabe):**

Hinsichtlich des Vorwurfs des Bruchs des Postgeheimnisses ist festzustellen, dass der Heimleitung nur ein einziger Fall bekannt ist, bei dem versehentlich ein Brief außer Haus gelangte und offenbar dort geöffnet wurde. Für diese versehentliche Weiterleitung hat sich der Heimleiter entschuldigt.

Andere Fälle wurden auch beim Gesprächstermin am 12. März mit den Bewohnern und Bewohnerinnen der Gemeinschaftsunterkunft nicht nachgewiesen. Sie werden sicher Verständnis dafür haben, dass unbewiesene pauschale Behauptungen von uns mangels Überprüfbarkeit nicht der Heimleitung angelastet werden können.

Da kein einziger Fall des bewussten Bruches des Postgeheimnisses uns konkret nachgewiesen wurde, erübrigen sich unserer Ansicht nach Kontrollmaßnahmen, die zudem einen unverhältnismäßig hohen Verwaltungsaufwand erfordern.

Verzögerungen bei der Postausgabe haben sich nach Darstellung der Heimleitung im Wesentlichen dadurch ergeben, dass Bewohner zu spät ihre Post abholten bzw. bei Abwesenheit vergaßen, einen Mitbewohner entsprechend zu beauftragen. Da jeden Tag eine Liste mit der aktuell zu verteilenden Post an die Tür des Heimleiterbüros gehängt wird, kann jeder Bewohner erkennen, ob für ihn Post gekommen ist.

In sehr seltenen Fällen kann es aufgrund urlaubs- bzw. krankheitsbedingter Abwesenheit des Personals zu einer verzögerten Postausgabe kommen. Wir sind stets bemüht, derartige Fälle auf ein Minimum zu beschränken.

Zur behördlichen Sammelpost ist Folgendes anmerken:

Die Zustellung von Schreiben/Bescheiden der Gebührenabrechnungsstelle der Regierung von Schwaben erfolgt im Wege der Sammelpost, d. h. alle Schreiben/Bescheide befinden sich in einem gemeinsamen Briefumschlag. Da sowohl das Heimpersonal als auch die Gebührenabrechnungs-



Regierung von Schwaben – 86145 Augsburg

stelle zur Regierung von Schwaben gehören und für die Regierung von Schwaben handeln, ist eine Geheimhaltung vor der Heimleitung nicht erforderlich, zumal beide Stellen im Rahmen der uns übertragenen Aufgabe der Flüchtlingsverwaltung zusammenarbeiten. Bescheide des Landratsamts (Fachbereich Sozialwesen) werden nach Auskunft des Landratsamts unmittelbar an die Empfänger versandt bzw. zugestellt. Nur gelegentlich erfolgt die Zustellung über den Heimleiter in einem verschlossenen Kuvert.

### **Zu Punkt 3 (Umgang mit Beschwerden):**

Wir können nicht nachvollziehen, worauf Sie Ihren Verdacht der Voreingenommenheit bezüglich des Umgangs mit Beschwerden von Bewohnern und Bewohnerinnen gründen. Mein Kollege und ich haben uns vor dem Gespräch mit den Bewohnern zunächst durch ausführliche Telefonate und am 12.03.2008 in einem persönlichen Gespräch mit dem Unterkunftspersonal sowie durch einen Rundgang durch die Unterkunft über die Situation vor Ort informiert. Wir waren bestrebt, jeden einzelnen Punkt der von den Bewohnern erhobenen Beschwerden aufzuklären; aufgrund der gewonnenen Eindrücke haben wir im anschließenden Gespräch mit den Bewohnern sagen können, dass es sich gerade nicht in jedem Fall um nachvollziehbare und angebrachte Vorwürfe handelt. Gerade aufgrund unseres eingehenden Rundgangs, bei dem auch Gespräche mit Bewohnern stattfanden, habe ich erklären können, dass unseres Erachtens viele Vorwürfe nicht haltbar sind. Eine pauschale Ablehnung der Beschwerden erfolgte keineswegs. So haben wir z. B. wegen der Warmwasserprobleme eine Fachfirma eingeschaltet (zumindest kurzzeitig war offenbar das Problem behoben; heute haben Sie, Herr Thal, mir allerdings telefonisch mitgeteilt, dass leider schon wieder Probleme aufgetreten seien) und die Anzahl der Waschmaschinen erhöht. Allerdings möchten wir darauf hinweisen, dass wir auf Vorwürfe nur dann reagieren können, wenn uns, d. h. zunächst der Heimleitung bzw. dem Kernsachgebiet in Augsburg, Probleme konkret mitgeteilt werden.

Zu den in Ihrem Schreiben aufgeführten Verbesserungswünschen lässt sich Folgendes sagen:

Arbeitsgelegenheiten nach § 5 AsylbLG (sog. gemeinnützige Tätigkeiten) bestehen nach Angaben des Heimleiters nach wie vor (ca. fünf bis sechs Personen). In einem Telefonat mit Herrn Felleke Bahiru Kum hat dieser darauf hingewiesen, dass es unterschiedliche Ansichten über die Anzahl geleisteter Stunden gebe. Wir haben allerdings auch hier aufgrund fehlender Beweise keinen Zweifel daran, dass die Heimleitung die Anzahl der geleisteten Stunden korrekt aufgelistet und dem Landratsamt gemeldet hat.

Wir haben im Termin erläutert, dass die vom Vorgänger des jetzigen Heimleiters eingeführten und damals unbeanstandet gebliebenen Waschzeiten zunächst im Sinne einer Lockerung aufgegeben wurden, danach aber wieder eingeführt werden mussten, da sie sich wegen gehäuften Problemen mit „Fremdwäschern“ (nicht in der Gemeinschaftsunterkunft wohnende Personen) nicht bewährt haben. Mittlerweile versucht die Heimleitung erneut, durch unbegrenzte Öffnungszeiten den Wünschen der Bewohner entgegenzukommen. Allerdings behalten wir uns vor, entsprechend zu reagieren, wenn es wieder zu Missbrauch durch Nichtbewohner kommen sollte.



Regierung von Schwaben – 86145 Augsburg

Die Anzahl der Waschmaschinen haben wir auf drei erhöht. Leider hat in der Vergangenheit auch Fremdmanipulation (so die Feststellung der Reparaturfirma) dazu geführt, dass nicht alle Waschmaschinen (damals zwei) gleichzeitig benutzt werden konnten.

Die Einführung von Steh-toiletten haben wir bei dem Gespräch am 12. März mit hygienischen Gründen und der Berücksichtigung der Herkunft der meisten Bewohner begründet. Der Vorwurf mangelnden Zugangs zur Sitztoilette im Erdgeschoss geht insoweit fehl, als es sich hierbei um die Personaltoilette handelt. Sitztoiletten befinden sich in den anderen Stockwerken und sind von jedermann benutzbar. Sollte ein Bewohner/eine Bewohnerin des Erdgeschosses Probleme haben, eine Sitztoilette in einem anderen Stockwerk zu erreichen, kann dieser/diese sich jederzeit an die Heimleitung wenden, die für eine Verlegung in ein anderes Stockwerk und damit für einen leichteren Zugang zur Sitztoilette sorgen wird.

Wie bereits betont, sind wir jederzeit bereit, mit Bewohnern über vorgebrachte Beschwerden zu reden. Probleme, die an uns nicht herangetragen werden, können von uns allerdings auch nicht gelöst werden. Bereits in der Vergangenheit haben sich die Heimleitung und wir, das Kernsachgebiet in Augsburg, bemüht, bei berechtigten Beschwerden so rasch wie möglich zu handeln und Mängel soweit möglich zu beseitigen. Dies werden wir auch in Zukunft so handhaben. Da wir der Meinung sind, dass wir nicht voreingenommen auf Beschwerden reagieren und daher dieser Eindruck auch gar nicht entstehen konnte, besteht auch künftig nicht die Gefahr, dass wir voreingenommen mit Bewohnerbeschwerden umgehen. Sollte aufgrund von Kommunikationsproblemen dieser Eindruck bei dem einen oder anderen Bewohner entstanden sein, so bedauern wir dies.

Allerdings würden wir uns im Gegenzug auch wünschen, dass die immer wieder auftretenden mutwillig erscheinenden Beschädigungen und Verunreinigungen ein Ende nehmen.

Weitere Einzelheiten können wir am kommenden Freitag, dem 9.05.2008, besprechen. Wir begrüßen es sehr, dass wir in einem persönlichen Gespräch mit Ihnen und Vertretern der Bewohner noch einmal die erhobenen Vorwürfe klären bzw. über die Beschwerden reden können.

Mit freundlichen Grüßen

gez.

Gitta Schmid-Göller

