Landeshauptstadt Hannover

An die Ratsversammlung (zur Kenntnis)

	Antwort
Nr.	1625/2026 F1
Anzahl der Anlagen	0
Zu TOP	3.1.3.

Antwort der Verwaltung auf die Anfrage der CDU-Fraktion zu Erfahrungen mit den Betreibern von Unterkünften in der Ratssitzung am 24.09.2026, TOP 3.1.3.

Aus dem schulischen und gesellschaftlichen Umfeld erreichen uns vereinzelt Hinweise auf Herausforderungen im Zusammenhang mit Kindern und Jugendlichen, die in Unterkünften leben. Vor diesem Hintergrund stellt sich die Frage, wie die Unterstützung der Bewohnerinnen und Bewohner bei behördlichen Angelegenheiten, schulischen Belangen sowie weiteren organisatorischen Herausforderungen in der Praxis gewährleistet wird.

Um die bestehenden Strukturen besser bewerten zu können, wird um Auskunft zu den Qualitätsstandards sowie den Kontroll- und Aufsichtsmechanismen bei der Betreuung von Unterkünften gebeten. Zudem soll ermittelt werden, ob und gegebenenfalls an welchen Stellen Verbesserungsbedarf besteht.

Vor diesem Hintergrund fragen wir die Verwaltung:

1. Wie stellt die Verwaltung die Qualität der Betreuung und Organisation in den Unterkünften sicher und werden die Leistungen der Betreiber regelmäßig überprüft?

2. Wie werden Rückmeldungen, Beschwerden oder Hinweise zu möglichen Qualitätsmängeln erfasst, ausgewertet und in die weitere Zusammenarbeit mit den Betreibern einbezogen?

3. Sind der Verwaltung wiederkehrende organisatorische oder betreuungsbezogene Herausforderungen bei einzelnen Unterkünften oder Betreibern bekannt und welche Schlussfolgerungen zieht sie daraus?

Text der Antwort
Frage 1:

Wie stellt die Verwaltung die Qualität der Betreuung und Organisation in den Unterkünften sicher und werden die Leistungen der Betreiber regelmäßig überprüft?

Antwort:

Die Verwaltung stellt die Qualität der Betreuung sowie die Einhaltung der vertraglich vereinbarten Leistungen in den Unterkünften durch ein systematisches Qualitätsmanagement sicher. Hierfür ist im Fachbereich Gesellschaftliche Teilhabe das Sachgebiet „Vergabe und Qualitätsmanagement“ (OE 56.24) zuständig. Sein Aufgabengebiet umfasst sowohl die vertragliche Ausgestaltung der Leistungen als auch die regelmäßige Kontrolle ihrer Umsetzung und Qualität.

Die Leistungen der Betreiber werden durch unangekündigte Qualitätskontrollen vor Ort regelmäßig überprüft. Dabei wird insbesondere kontrolliert, ob die vertraglich vereinbarten Leistungen vollständig und in der vorgesehenen Qualität erbracht werden. Dies umfasst unter anderem die Einhaltung der vereinbarten Personalbesetzung und Funktionszeiten, die ordnungsgemäße Durchführung von Reinigungsleistungen sowie die vertragsgerechte Aufgabenerfüllung durch beauftragte Sicherheitsunternehmen.

Ein weiterer Schwerpunkt der Qualitätskontrollen ist die soziale Betreuung der Bewohner*innen. Für diese fachliche Prüfung steht dem Qualitätsmanagement unter anderem eine Sozialarbeiter*innenstelle zur Verfügung. Grundlage der Bewertung sind auch die von den Betreibern eingereichten standortbezogenen Betreuungskonzepte, die die jeweiligen Beratungs- und Unterstützungsangebote beschreiben. Ergänzend finden im Rahmen der Kontrollen Gespräche mit den vor Ort eingesetzten Mitarbeitenden statt.

Sämtliche Kontrollen werden dokumentiert und die Ergebnisse den jeweiligen Betreibern mitgeteilt. Werden Mängel festgestellt, werden die Betreiber zunächst zur Stellungnahme aufgefordert und gegebenenfalls zur Behebung der festgestellten Defizite angehalten.

Frage 2:

Wie werden Rückmeldungen, Beschwerden oder Hinweise zu möglichen Qualitätsmängeln erfasst, ausgewertet und in die weitere Zusammenarbeit mit den Betreibern einbezogen?

Antwort:
Rückmeldungen, Beschwerden und sonstige Hinweise auf mögliche Qualitäts- oder Leistungsmängel werden von der Verwaltung erfasst, geprüft und bei der weiteren Qualitätskontrolle der jeweiligen Unterkunft berücksichtigt. Sie stellen damit einen wichtigen Baustein der laufenden Qualitätssicherung und der Zusammenarbeit mit den Betreibern dar. Liegen konkrete Hinweise auf mögliche Vertragsverstöße oder Qualitätsmängel vor, können betroffene Standorte im Rahmen des Qualitätsmanagements priorisiert und gegebenenfalls häufiger kontrolliert werden. So kann beispielsweise bei Hinweisen, dass Mitarbeitende bereits vor Ablauf der vertraglich vereinbarten Funktionszeiten nicht mehr erreichbar oder nicht mehr vor Ort sind, gezielt eine unangekündigte Kontrolle innerhalb des betreffenden Zeitraums durchgeführt werden. Auf diese Weise lässt sich überprüfen, ob die geschilderten Sachverhalte tatsächlich vorliegen.

Festgestellte Mängel werden im Rahmen von Kontrollen dokumentiert und dem jeweiligen Betreiber zur Stellungnahme sowie gegebenenfalls zur Mängelbeseitigung mitgeteilt. Abhängig von Art und Umfang der festgestellten Beanstandungen werden weitere Kontrollen durchgeführt, um die Umsetzung der erforderlichen Maßnahmen zu überprüfen und die Einhaltung der Qualitätsstandards dauerhaft sicherzustellen.

Die Ergebnisse von Beschwerden, Hinweisen und Qualitätskontrollen fließen somit unmittelbar in die Bewertung der Leistungserbringung durch die Betreiber ein. Sofern vertraglich geschuldete Leistungen nachweislich nicht oder nicht vollständig erbracht wurden, können auch finanzielle Konsequenzen folgen. Dies kann insbesondere die Kürzung oder Rückforderung bereits geleisteter Zahlungen umfassen. Von dieser vertraglich vorgesehenen Möglichkeit wurde in der Vergangenheit bereits Gebrauch gemacht.

Frage 3:
Sind der Verwaltung wiederkehrende organisatorische oder betreuungsbezogene Herausforderungen bei einzelnen Unterkünften oder Betreibern bekannt und welche Schlussfolgerungen zieht sie daraus?

Antwort:
Im Zuge der regelmäßigen Qualitätskontrollen sowie aufgrund von Rückmeldungen aus den Unterkünften werden vereinzelt organisatorische oder betreuungsbezogene Herausforderungen festgestellt. Die vorliegenden Erkenntnisse lassen derzeit jedoch nicht den Schluss zu, dass wiederkehrende Auffälligkeiten schwerpunktmäßig oder ausschließlich auf einen bestimmten Betreiber zurückzuführen sind.

Festgestellte Auffälligkeiten werden jeweils einzelfallbezogen geprüft, bewertet und gegenüber dem betreffenden Vertragspartner adressiert. Ziel ist es, mögliche Ursachen frühzeitig zu identifizieren und geeignete Verbesserungsmaßnahmen einzuleiten. Die dabei gewonnenen Erkenntnisse fließen sowohl in die weitere Zusammenarbeit mit den Betreibern als auch in die fortlaufende Weiterentwicklung der Qualitätskontrollen ein.
Aus den festgestellten Herausforderungen zieht die Verwaltung daher insbesondere die Schlussfolgerung, dass eine kontinuierliche Überprüfung der Leistungserbringung, ein regelmäßiger Austausch mit den Betreibern sowie eine konsequente Nachverfolgung

festgestellter Mängel wesentliche Voraussetzungen für die Sicherung und Weiterentwicklung der Betreuungsqualität sind.

Das Projekt „Rucksack Schule“ ist im Rahmen seiner pädagogischen Arbeit in mehreren Unterkünften tätig, teilweise bereits über einen Zeitraum von mehreren Jahren. Durch diese kontinuierliche Präsenz konnten vertrauensvolle Beziehungen zu den dort lebenden Familien aufgebaut werden. In diesem Zusammenhang besteht ein regelmäßiger Austausch mit den Mitarbeitenden der Unterkünfte; die Zusammenarbeit wird dabei vielfach als konstruktiv und verlässlich wahrgenommen. Insbesondere bei schulischen und bildungsbezogenen Fragestellungen sowie bei konkreten Unterstützungsbedarfen von Kindern und Familien erfolgt regelmäßig eine gegenseitige Kontaktaufnahme. Die im Rahmen dieser Zusammenarbeit entstandenen Strukturen und Kontakte bieten zudem neuen Mitarbeitenden der Unterkünfte Orientierung und Unterstützung, insbesondere in Phasen eines Betreiber- oder Personalwechsels.

18.60
Hannover / 29.09.2026