



Freie und Hansestadt Hamburg

Ombudsstelle in der Flüchtlingsarbeit

Erster Jahresbericht 01.07.2017 – 30.06.2018

1. Auftrag und Ziele
2. Vorsitz
3. Einrichtung der Geschäftsstelle
4. Aufgabenschwerpunkte im ersten Berichtsjahr
5. Beschwerdefälle im Berichtszeitraum
 - a. Art
 - b. Erläuterungen
6. Kontakte im Berichtszeitraum
7. Strukturelle Fragestellungen im Berichtszeitraum
 - a. Art
 - b. Erläuterungen
8. Resumee im Berichtszeitraum

1. Auftrag und Ziele

Die Ombudsstelle ist eine neutrale, weisungsungebundene, unparteiische und niedrighschwellige Beschwerde- bzw. Schlichtungsstelle, die Hinweisen und Beschwerden in allen Bereichen der Flüchtlingsarbeit, insbesondere bezüglich Unterbringung und Integration, entgegennimmt und versucht, Lösungen zu finden sowie zur Konfliktvermeidung im Vorfeld beizutragen. Die Ombudsstelle wird in Beschwerdeangelegenheiten nur dann tätig, wenn die Probleme nicht zuvor von den zuständigen Stellen einvernehmlich gelöst werden können. Sie kann aber auch eigenverantwortlich strukturelle Probleme und Fragestellungen ansprechen.

Das Verfahren ist kostenlos und vertraulich.

Alle, die in der Flüchtlingsarbeit tätig sind, können sich an die Ombudsstelle wenden. Dazu gehören Geflüchtete, ehrenamtlich Aktive, Bürgerinnen und Bürger sowie hauptamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Flüchtlingsarbeit usw. Die Aufgaben der Ombudsstelle sind im Einzelnen folgende:

- Einzelaufnahme und -dokumentation der Anliegen und Beschwerden bei Bedarf mit Hilfe eines Videodolmetschersystems (auch anonyme Meldungen),
- Weiteres Tätigwerden nur, wenn Regelzuständigkeiten und –verfahren insbesondere durch Fachkräfte und Ehrenamtliche erkennbar in Anspruch genommen wurden und keine Abhilfe geschaffen wurde,
- Sachverhaltsaufklärung, Tatsachenermittlung, Bewertung des Anliegens, Hinwirken auf Lösungen oder gegebenenfalls Verweis an zuständige Ansprechpersonen innerhalb und außerhalb der Verwaltung,
- Ergebnis- und Wirkungsdokumentation der Einzelfälle sowie eine zusammenfassende Analyse hinsichtlich allgemeinen Optimierungspotentials und präventiver Maßnahmen, gegebenenfalls auch mit Unterstützung wissenschaftlicher Kompetenz,
- Förderung eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses bei der Aufnahme, Unterbringung und Integration von Flüchtlingen,
- Initiierung mediativer Prozesse,
- Entlastung von Behörden durch Bündelung und Bearbeitung von Anliegen, die über die Verwaltungsverfahren hinausgehen.

Eine Befassung in ausländerrechtlichen Fragen ist grundsätzlich nicht vorgesehen.

Die Ombudsstelle hat ihre Arbeit am 01.07.2017 aufgenommen. Die Tätigkeit ist zunächst auf zwei Jahre befristet.

Einmal jährlich ist ein Tätigkeitsbericht zu veröffentlichen.

2. Vorsitz und Arbeitsweise

Die Ombudsstelle wird ehrenamtlich durch Frau Annegrethe Stoltenberg als Ombudsfrau (Vorsitz) geleitet, die durch die Präses der Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration ernannt worden ist. Sie wird nach eigenem Ermessen im Einzelfall aktiv, wozu ihr u.a. jederzeit unangekündigter ungehinderter Zugang zu allen Unterkünften unter Wahrung der Persönlichkeitsrechte der Bewohnerinnen und Bewohner zu gewähren ist.

Die Ombudsfrau tauscht sich durch vierteljährliche Teilnahme an der Lenkungsgruppe „Integration öffentlich-rechtliche Unterbringung (örU) und Erstaufnahmen (EA) in die gesamtstädtische Flächenverwertung und Planung“ mit den relevanten Behörden und Bezirksamtern aus. Des Weiteren findet zweimal im Jahr der „Runde Tisch“ der Ombudsstelle zum gemeinsamen Austausch mit den Hamburger Akteuren in der Flüchtlingsarbeit statt.

Unterkunfts-, Träger- und Behördenleitung werden bei gravierenden Anliegen oder Beschwerden konsultiert; eine Stellungnahme von dort soll binnen zwei Wochen erfolgen. Die Ombudsfrau ist zur Kontaktaufnahme mit den zuständigen Institutionen und zur Prüfung weiterer Schritte gehalten. Die Dienststellen, die für die Anliegen fachlich zuständig sind, sind zur Auskunftserteilung und zur konstruktiven Mitarbeit, die faire Lösungen für die Betroffenen sucht, verpflichtet, soweit es der normative Rahmen zulässt. Die Lösung soll nach Abwägung der Gesamtumstände und der Interessen anderer Betroffener und gegebenenfalls öffentlicher Interessen sachgerecht sein.

3. Einrichtung der Geschäftsstelle

Unterstützt wird die Ombudsfrau durch eine Geschäftsstelle mit einer Ausstattung von zunächst zwei Stellen. Zu den Aufgaben der Geschäftsstelle zählen u.a. die Zuarbeit für die Ombudsfrau, die Etablierung der Ombudsstelle bei den Zielgruppen sowie innerhalb der Behördenstruktur, zentrale Beschwerdeaufnahme, Koordinierung und Erarbeitung von Handlungskonzepten für die Bearbeitung von Anliegen und Beschwerden, Sachverhaltsaufklärung und Tatsachenermittlung sowie die Konzeptionierung und Fortschreibung des jährlichen Tätigkeitsberichtes. Beschwerden können über die Geschäftsstelle während der Sprechzeiten telefonisch und persönlich vorgebracht werden, ansonsten auch per Email oder Brief. Eine Homepage mit mehrsprachigen Informationen ist eingerichtet worden. Im Bedarfsfall steht ein Videodolmetschersystem zur Verfügung.

Die Sprechzeiten finden wie folgt statt:

- Telefonische Sprechzeiten: montags, 14.00-16.00 Uhr, mittwochs, 9.00-11.00 Uhr
- Persönliche Sprechzeiten: dienstags, 9.30-11.30 Uhr, donnerstags, 16.00-18.00 Uhr.

4. Aufgabenschwerpunkte der Ombudsstelle im ersten Tätigkeitsjahr

Im ersten Tätigkeitsjahr hat sich die Ombudsstelle vorwiegend mit nachfolgend genannten Aufgaben beschäftigt.

Detaillierte Informationen, Aufschlüsselungen und Statistiken finden Sie dazu jeweils unter 5.-7.

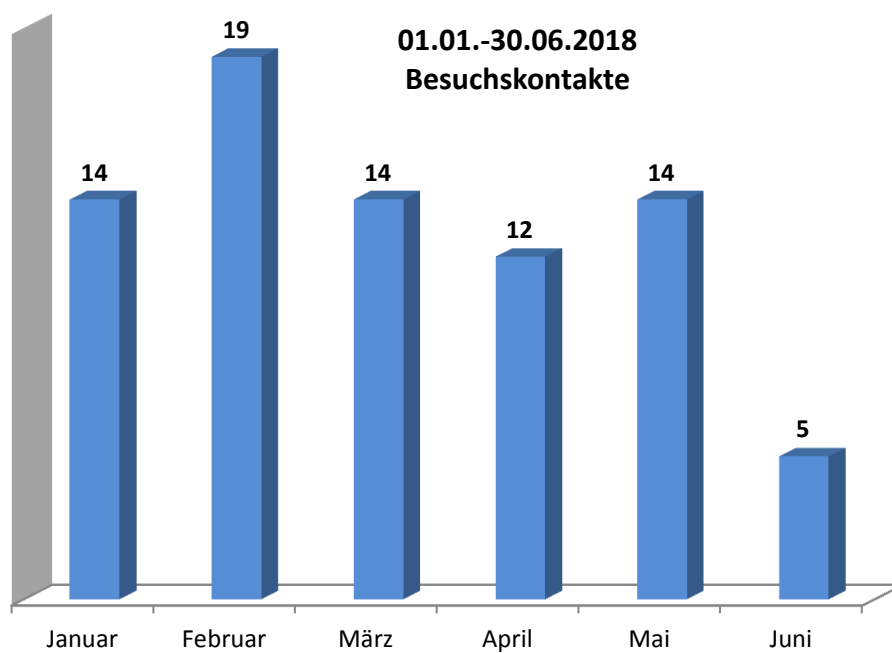
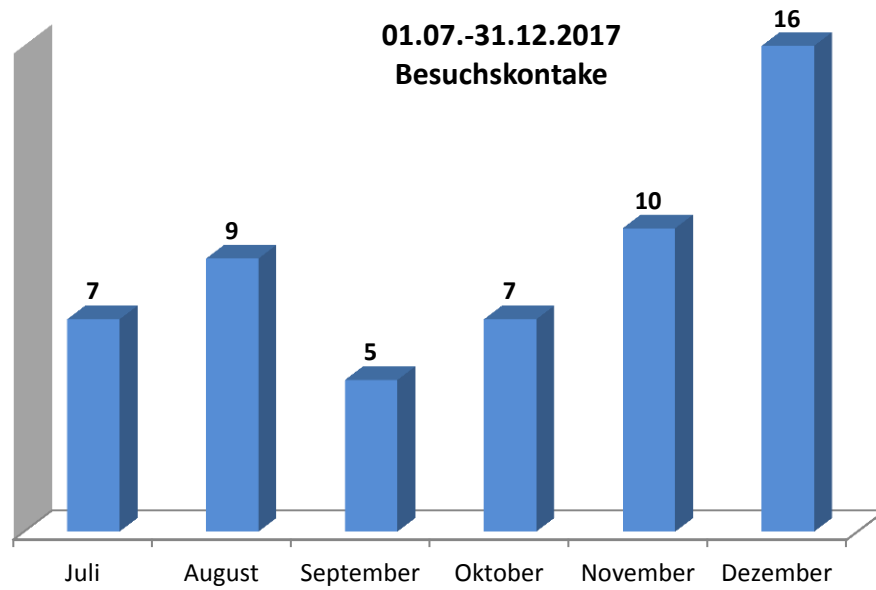
- Die Geschäftsstelle der Ombudsstelle wurde aufgebaut und „in Betrieb“ genommen.
- Anfänglich ging es darum, die in der Flüchtlingsarbeit in Hamburg tätigen Akteure und Einrichtungen kennenzulernen. Dazu wurden viele Gespräche mit den unterschiedlichsten Beteiligten geführt. Weitere Informationen finden Sie dazu unter 6.
- Unter anderem wurde statt der ursprünglich angedachten Option eines Ombudsrats ein halbjährlicher „Runder Tisch“ initiiert, der die Akteure in der Flüchtlingsarbeit niedrigschwellig zusammenbringt und die Möglichkeit bietet, sich über aktuelle Themen in der Flüchtlingsarbeit auszutauschen und Wünsche an die Ombudsstelle zu richten. Ein erster Termin fand am 22.02.2018 statt. Der nächste „Runde Tisch“ ist für November 2018 geplant.
- Weiterhin wurden diverse Einrichtungen besichtigt (s. dazu ebenfalls 6.) und ein Fragebogen zur Besichtigung von Flüchtlingseinrichtungen entwickelt.
- Vor allem in den öffentlichen Sprechstunden wurden viele Gespräche mit geflüchteten Menschen geführt.
- Vom 01.07.2017 bis 30.06.2018 ist die Ombudsstelle in 170 konkreten Anliegen angerufen und tätig geworden. Unter 5. finden Sie dazu eine genauere Statistik.
- Die von der Ombudsstelle aufgegriffenen strukturellen Fragestellungen sind unter 7. genauer erläutert.

5. Beschwerdefälle im Berichtszeitraum

a. Art der Beschwerdefälle /Besucherzahlen,

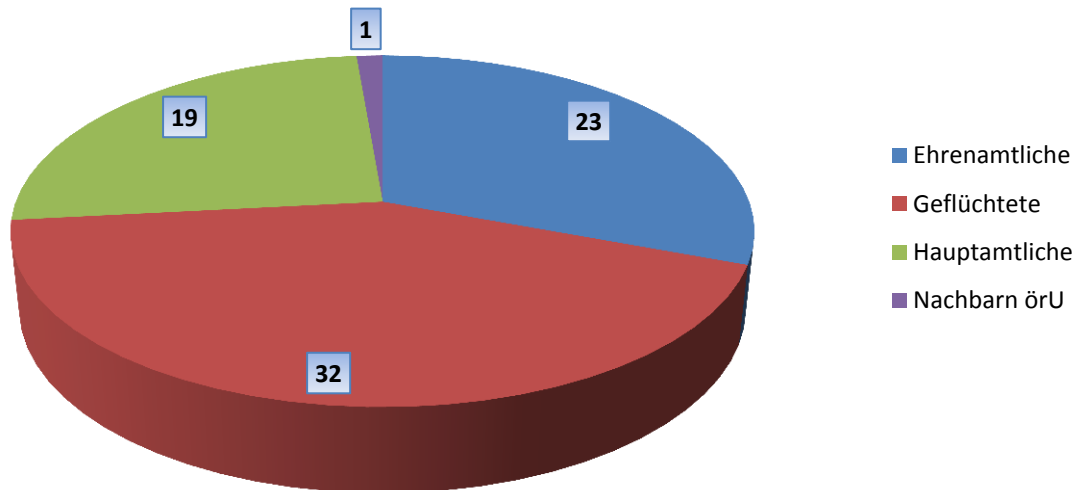
Im Berichtszeitraum haben wir insgesamt 132 persönliche Besuchskontakte (s. bitte unter b. Erläuterungen) verzeichnet.

Die Zahl der persönlichen Besuche stellt sich monatsweise wie folgt dar:

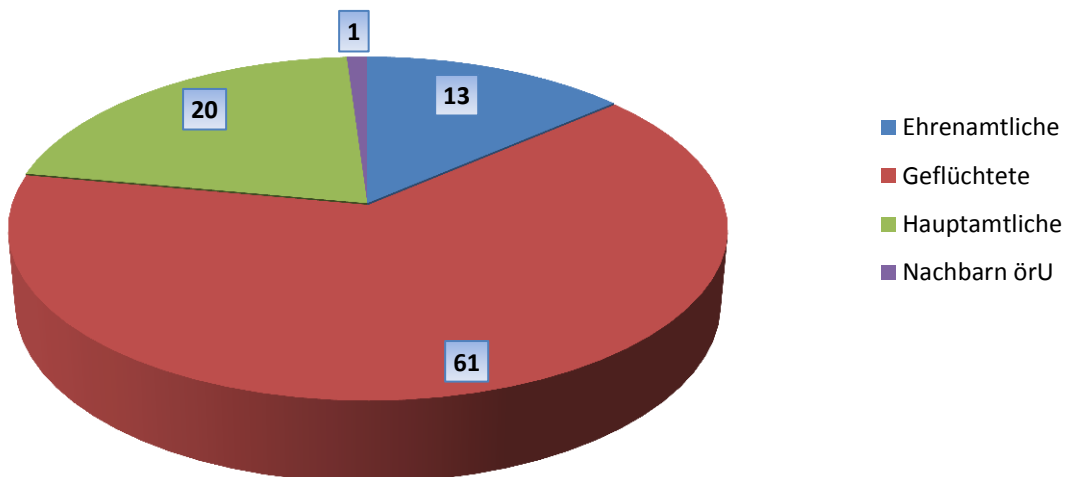


Die Personengruppen der Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer (s. unten persönliche, telefonische und schriftliche Beschwerden) sind wie folgt aufgegliedert:

01.07.-31.12.2017
Beschwerdeführerinnen / Beschwerdeführer

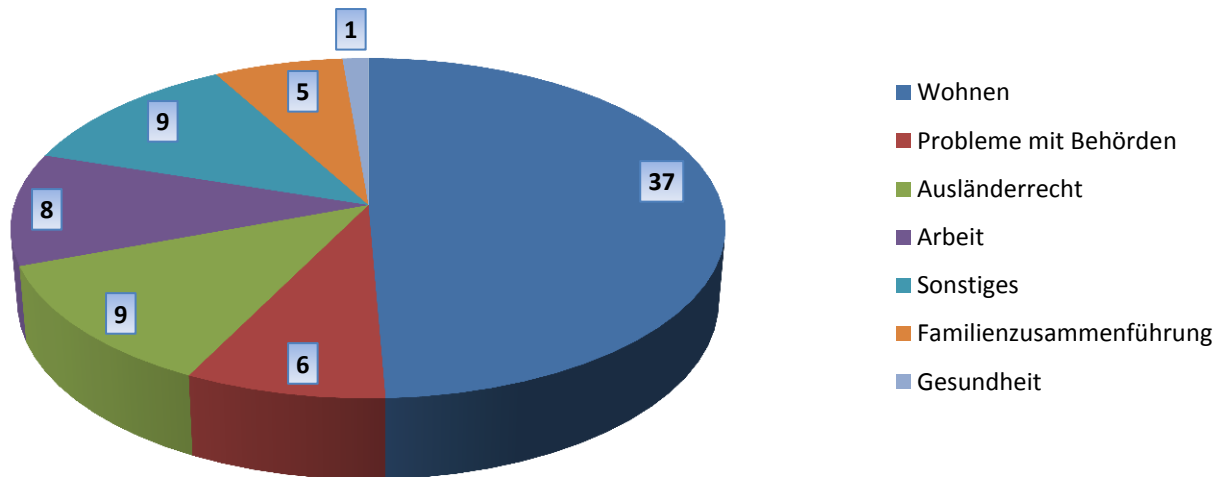


01.01.- 30.06. 2018
Beschwerdeführerinnen / Beschwerdeführer

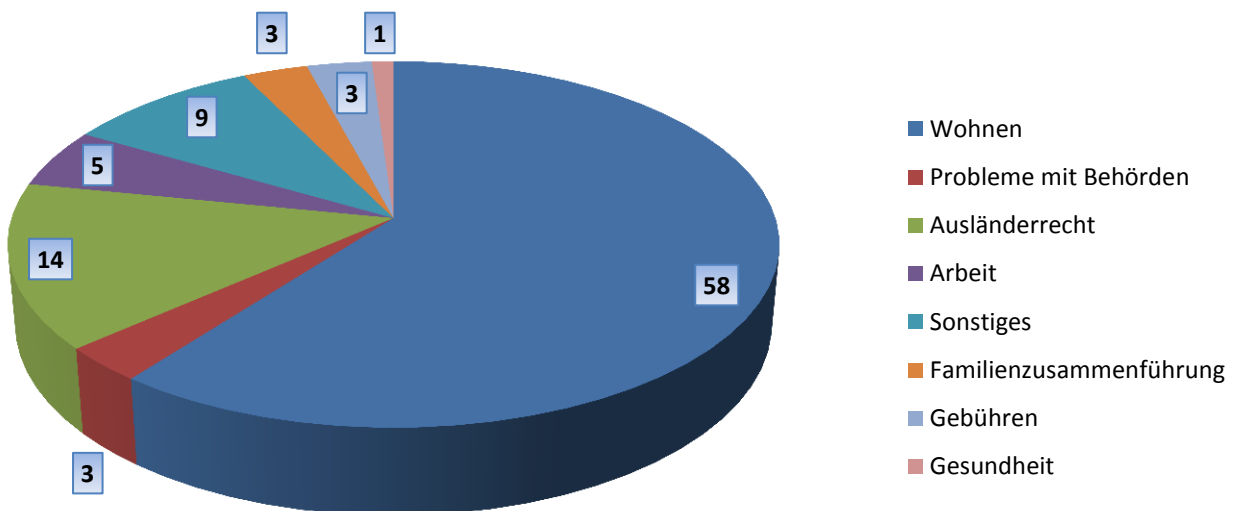


Die Beschwerdegründe sind folgende:

**01.07.-31.12.2017
Gründe für Beschwerden**



**01.01.-30.06.2018
Gründe für Beschwerden**



b. Erläuterungen

Beschwerden erreichen uns auf unterschiedlichen Wegen. Die Geflüchteten besuchen uns oft in unseren Sprechstunden, teilweise von Ehrenamtlichen begleitet. In unserer Statistik wird ein Besuch in unserer Sprechstunden als solcher einmal gezählt, auch wenn mehrere Personen anwesend waren. Ansonsten werden Beschwerden auch per Telefon und Email, selten per Brief eingereicht. Die unter 6. separat genannten „Kontakte“ haben in den Auswertungen zu 5. keinen Niederschlag gefunden. Hier geht es nur um Beschwerden.

Unter den o.g. Beschwerdegründen finden sich unterschiedlich gelagerte Anliegen. Zum Beispiel haben die Beschwerden zum Thema „Wohnen“, die die größte Anzahl darstellen, verschiedene Hintergründe: Es geht um Verlegungswünsche aus gesundheitlichen Gründen; um Wünsche von Auszubildenden nach einer Unterbringung, in der sie in Ruhe lernen und schlafen können; um Konflikte in der Wohnsituation u.a.

Bei Fragen, die in irgendeiner Weise Ausländerrecht berühren, die grundsätzlich nicht im Arbeitsauftrag der Ombudsstelle enthalten sind, kümmert sich die Ombudsstelle nur dann, wenn es um organisatorische Probleme geht, nicht wenn materielles Ausländerrecht betroffen ist.

Die Abhilfe, die die Ombudsstelle im Beschwerdefall schaffen kann, sieht in den Fällen unterschiedlich aus: Mal kann eine Verlegung oder eine andere Bescheidung der Personen erreicht werden, manchmal werden einfach die Zusammenhänge für alle Beteiligten klarer; mal findet eine Behörde eine andere Vorgehensweise. Zum Teil findet sich lediglich die richtige kompetente Ansprechpartnerin oder der richtige Ansprechpartner.

In manchen Fällen werden strukturelle Veränderungen angeregt (s. unter 7.).

Bei einigen Beschwerden kann auch keine im Interesse der Beschwerdeführerin oder des Beschwerdeführers liegende Lösung gefunden werden.

Auch der Arbeitsaufwand ist in den einzelnen Fällen sehr unterschiedlich: Verschiedene Fälle lassen sich durch Telefonate regeln; bei anderen Beschwerden sind mehrere Gespräche mit verschiedenen Akteuren oder ausführliche Schriftwechsel notwendig.

Eine rein quantitative Betrachtung des „Erfolgs“ der Bemühungen der Ombudsstelle scheint deshalb aus o.g. Gründen schwierig, zumal die Ombudsstelle nicht nur in einzelnen konkreten Anliegen tätig geworden ist, sondern auch viele sonstige Gespräche (s. unter 6.), u.a. zu strukturellen Fragestellungen geführt hat (s.7.).

Oft geht es auch darum als „Ventil“ und Ansprechpartnerin zur Verfügung zu stehen.

Die bloße Möglichkeit an die Ombudsstelle verweisen zu können, führt laut Rückmeldung der Akteure in der Flüchtlingsarbeit - z.B. der hauptamtlichen Beschäftigten in den Flüchtlingseinrichtungen - zur Entspannung vor Ort.

6. Kontakte im Berichtszeitraum

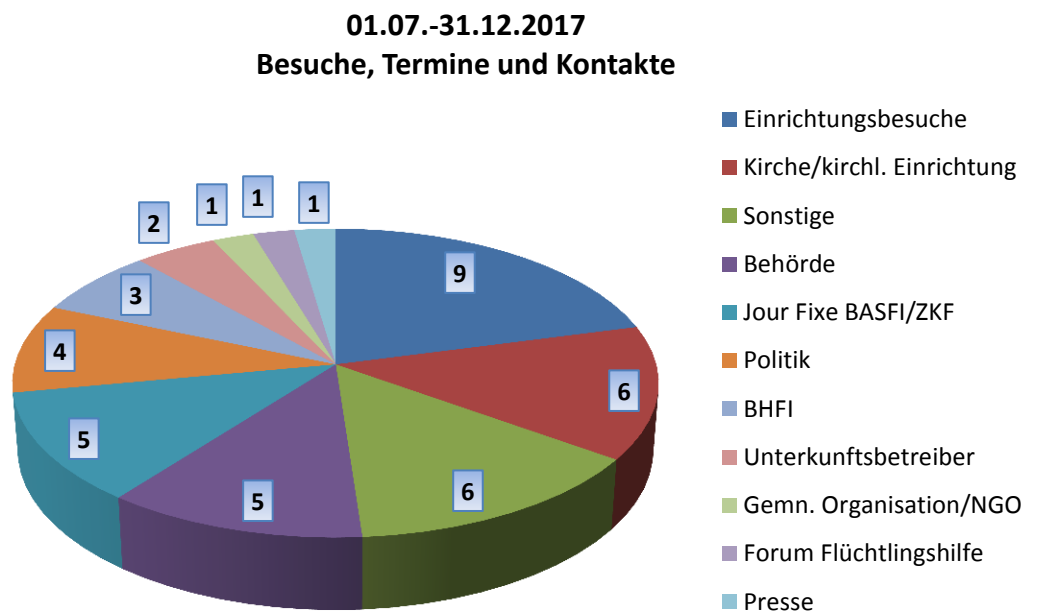
Im Berichtszeitraum wurden neben den unter 5. beschriebenen Besuchskontakten zu Beschwerden diverse Gespräche mit den verschiedensten Akteuren in der Flüchtlingsarbeit/Behörden/Einrichtungen/Stellen usw. geführt. Außerdem wurden verschiedene Einrichtungen besucht (Diagramme dazu s.u., insgesamt 84 Kontakte).

Hierbei ging es darum, die zuständigen Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner kennen zu lernen, mit diesen ins Gespräch zu kommen und „den direkten Draht herzustellen“.

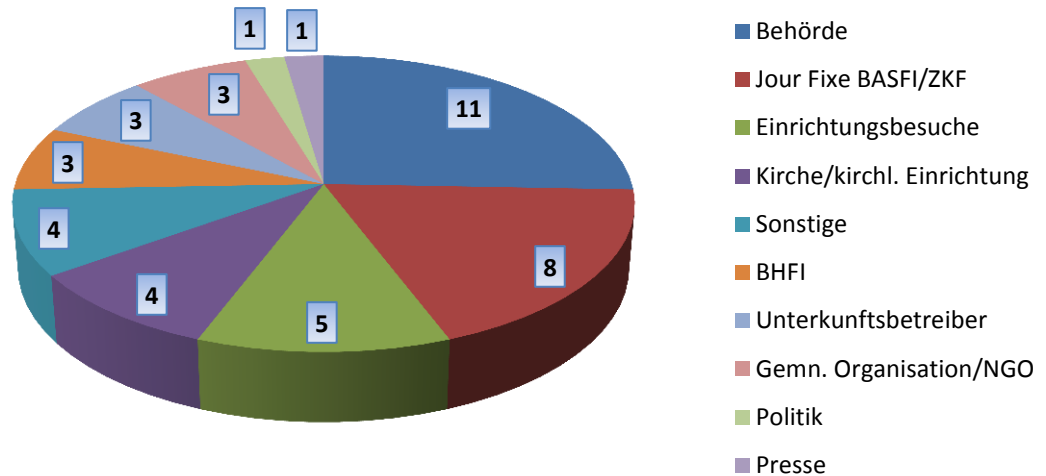
Dadurch konnten Einzelfälle, die an die Ombudsstelle herangetragen wurden und vor allem die strukturellen Fragestellungen, die unter 7. erläutert werden, „an der richtigen Stelle“ direkt angesprochen werden.

a. Art der Kontakte

Die Art der Kontakte stellt sich wie folgt dar:



01.01.-30.06.2018
Termine, Besuche und Kontakte



b. Erläuterungen

Es gab regelhaft alle vier Wochen einen Jour fixe mit dem Zentralen Koordinierungsstab Flüchtlinge (ZKF) und alle drei Monate einen Termin mit der Sozialsenatorin Frau Dr. Leonhard und Herrn Staatsrat Pörksen (s. Jour fixe BASFI). Frau Stoltenberg nahm vierteljährlich an der Lenkungsgruppe EA und örU teil (s.2.).

Mit „f & w fördern und wohnen AöR“ wurden vierteljährlich Gespräche geführt; ebenso gab es regelmäßige Termine mit dem Bündnis Hamburger Flüchtlingsinitiativen (BHFI).

Halbjährlich wird der oben schon beschriebene „Runde Tisch“ der Ombudsstelle durchgeführt. Der Integrationsbeirat war hier eingeladen. Wie oben schon beschrieben wurde der „Runde Tisch“ statt eines Ombudsrats eingerichtet.

Außerdem wurden z.B. Gespräche mit folgenden Akteuren geführt:

- Jobcenter team.arbeit.hamburg
- W.I.R - work and integration for refugees.
- Verschiedene Akteure in der Sozialbehörde (BASFI), z.B. Jugendamt, Landesbetrieb Erziehung und Bildung (LEB), Amt für Arbeit und Integration usw.
- Bundesamt für Flüchtlinge und Migration (BAMF)
- Zentrale Ausländerbehörde Hamburg
- Staatsrat Krösser (Behörde für Inneres und Sport)
- Parteien
- Fluchtpunkt • Kirchliche Hilfsstelle für Flüchtlinge

- Flüchtlingszentrum Hamburg, Zentrale Information und Beratung für Flüchtlinge gGmbH
- Betreiber der Unterkünfte
- Diakonie /Caritas
- Unicef / Plan International / Savia –steps against violence usw. (gemeinnützige Organisationen, Nichtregierungsorganisationen (NGO))
- Ankerstelle-Beratungsstelle für junge Migrantinnen in Konfliktsituationen /Türkische Gemeinde
- usw.

Es wurden diverse Einrichtungen besucht, z.B.:

- verschiedene Erstaufnahmeeinrichtungen (EA) (z.B. Neuland I, Harburger Poststraße, Kaltenkirchener Straße, Schnackenburgsallee, Sportallee, Schmiedekoppel, Fiersberg, usw.)
- Verschiedene Folgeunterbringungen (z.B. Eiffestraße , Wendenstraße, Curslacke Neuer Deich usw.) / „Unterkünfte Perspektive Wohnen“ (Mittlerer Landweg)
- Landesbetrieb Erziehung und Bildung (LEB) Jugendeinrichtungen Feuerbergstraße und Tannenweg
- Ankunftscenter Bargkoppelweg usw.

Auf verschiedenen Veranstaltungen wurde die Arbeit der Ombudsstelle vorgestellt, z.B.:

- im Sonderausschuss „Flüchtlinge“ der Bezirksversammlung Altona,
- beim Forum Flüchtlingshilfe,
- beim Netzwerktreffen „Unterstützung für Flüchtlinge mit Behinderung“,
- bei Podiumsveranstaltungen (z.B. Initiative offene Gesellschaft usw.),
- bei der Eröffnung des Willkommenskulturhaus Ottensen,
- beim Runden Tisch Blankenese,
- bei „Welcome to Barmbek“,
- im Rotary-Club Lombardsbrücke,
- beim Hamburger Institut für Mediation e. V. (Mediationsbrücke)
- bei der Arbeitsgemeinschaft selbstständiger Migranten e. V. (ASM) usw.

7. Strukturelle Fragestellungen im Berichtszeitraum

Strukturelle Fragestellungen wurden zum Teil als solche an die Ombudsstelle herangetragen; zum Teil haben sich diese auch aus den vorliegenden Einzelbeschwerden ergeben. Die Ombudsstelle hat es sich zur Aufgabe gemacht, diese direkt bei den zuständigen Stellen oder Personen anzusprechen, damit von diesen unmittelbar und schnell entsprechende Abhilfe geschaffen werden kann.

Die Ombudsstelle hat im Berichtszeitraum unten genannte strukturelle Mängel ausgemacht und mit den betreffenden Stellen das Gespräch gesucht. Sie wird selber nicht operativ tätig, sondern stößt ein entsprechendes Handeln an; dazu gehört eine lösungsorientierte, manchmal auch beharrliche und wiederholte Ansprache der betroffenen Akteure.

Dies betrifft zum Teil auch ausländerrechtliche Fragestellungen, für die wir, wie beschrieben, nicht zuständig sind, zu denen wir uns dennoch gelegentlich mit der Behörde für Inneres und Sport austauschen.

Im Berichtszeitraum „kamen folgende strukturelle Themen bei uns an“:

- Wohnsituation der Geflüchteten:

Aufgrund der angespannten Wohnsituation in Hamburg allgemein und der großen Zahl der unterzubringenden Personen leben nach wie vor viele Menschen über die 6-Monats-Frist hinaus in Erstaufnahmeeinrichtungen, wenn auch deren Zahl ständig sinkt. Die bei uns vorsprechenden Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer machen in vielen Fällen glaubwürdig einen hohen Leidensdruck, bis hin zu psychischen Beschwerden geltend. Sie fühlen sich ungerecht behandelt, wenn andere Personen vermeintlich schneller als sie in eine Folgeunterkunft umziehen können. Wie können die Belastungen für die Bewohnerinnen und Bewohner gesenkt werden, die teilweise schon über zwei Jahre dort leben? Wie und wann kann eine Verlegung erfolgen?

Mehrere Personen, die eine Ausbildung beginnen konnten, leben in einer Mehrfachunterbringung in Erstaufnahmeeinrichtungen oder Folgeunterkünften, in denen es ihnen schwer fällt, einen ruhigen Platz zum Lernen und Schlafen zu finden. Hier werden zurzeit strukturelle Lösungen gesucht (z.B. Unterbringung der Personen in ruhigen Bereichen der Unterkünfte / Wohnheime für Azubis usw.)

- Rechtsberatung zentrale Erstaufnahmeeinrichtung:

Eine Rechtsberatung für neuankommende Geflüchtete wird über die Öffentliche Rechtsauskunft Dammtorstraße 14 angeboten. Dennoch ist fraglich, ob diese aufgrund der räumlichen Entfernung und die nur noch wenige Tage nach der Ankunft anstehenden Anhörung bei BAMF von den Geflüchteten in ausreichendem Maße angenommen werden kann.

- Umgang mit unbegleiteten minderjährigen Flüchtlingen nach ihrem 18. Geburtstag:

Hier ging es insbesondere um das Problem, wie der entsprechende Personenkreis nach dem 18. Lebensjahr weiter betreut wird. Der Ombudsstelle liegen zurzeit keine Einzelfälle vor, die zu strukturellen Änderungen Anlass geben würden.

- Umgang mit Personen ohne sichere Bleibeperspektive:

Hier stellte sich insbesondere die Frage, wie auch diese Personen am gesellschaftlichen Leben teilnehmen können. Nach Gesprächen mit dem Zentralen Koordinierungsstab Flüchtlinge, gibt es hier zwischenzeitlich diverse strukturelle Bemühungen.

- „Dublin-Rückführungen“:

Wie wird mit den Personen umgegangen, die nach den Dublin-Regelungen in die Einreiseländer, wie z.B. Bulgarien zurückkehren müssen? Wie sind die Bedingungen in diesen Ländern?

- Gebühren öffentliche Unterbringung:

Zum 01.01.2018 wurde eine Gebührenordnung für öffentlich veranlasste Unterbringungen erlassen, die Personen betrifft, die über einer gewissen Einkommensgrenze liegen. Fraglich war, wie wird mit den Personen umgegangen, wird, die einen „Härtefall“ darstellen. Hier wurde zwischenzeitlich von f§w und der BASFI ein entsprechendes „Härtefallverfahren“ eingeführt.

Beispielhaft für unsere Arbeit gab es hier zum „Startpunkt“ der neuen Gebührenordnung diverse Beschwerden bei uns, wodurch wir bei den handelnden Akteuren das Problembewusstsein für die Notwendigkeit einer „Härtefall-Lösung“ verstärken konnten.

- Weitere Betreuung /Beratung der Geflüchteten in den Folgeeinrichtungen:

Es hat sich herausgestellt, dass manchen Bewohnerinnen und Bewohner in den Folgeunterkünften die aus den Erstaufnahmeeinrichtungen gewohnte engmaschige Betreuung durch das Sozialmanagement fehlt. Hier ist aus unserer Sicht zwischen berechtigten Hilfebedarfen und Notwendigkeit der Eigeninitiative differenziert zu unterscheiden. Häufig sprachen auch psychisch stark belastete Personen vor.

- Belastung / „Frust“ der Hauptamtlichen und Ehrenamtlichen:

Nach wie vor sind Hauptamtliche und Ehrenamtliche, die sich um die Geflüchteten in den verschiedenen Funktionen kümmern, einer besonderen Belastung ausgesetzt, wenn sich diese auch anders und differenzierter darstellt als zum Höhepunkt der hohen Flüchtlingszuströme 2015.

Hier spielen u.a. folgende Faktoren eine Rolle:

- lange Zeitdauer der Betreuung
 - langer Verbleib der Geflüchteten in Unterkünften
 - z.T. Perspektivlosigkeit der Geflüchteten (z.B. Personen ohne sichere Bleibeperspektive)
 - lange Dauer der „Altasyl-Anträge“
 - neue komplexe und zeitintensive Fragestellungen: „Integration in Arbeit und Wohnen“, „Rolle der geflüchteten Frau“ usw.
- unterschiedlichste Fragenstellung zum Thema „weitere Integration“:
 - Sprachkurse: Ist die Qualität überall gleichmäßig gegeben (Dies betrifft sowohl die BAMF-Kurse als auch die länderfinanzierten Kurse.) Ist ein B 2 –Niveau als Einstiegsvoraussetzung für eine Ausbildung sinnvoll? Wie können die Geflüchteten noch stärker zum „Deutschlernen“ motiviert werden?
 - Wie kann möglicherweise eine einfachere Integration in Arbeit / Ausbildung erfolgen?
 - Sind die bestehenden Angebote den Geflüchteten und sonstigen Akteuren ausreichend bekannt? (Die Ombudsstelle versucht hier im Rahmen ihrer Gespräche entsprechende Informationen weiterzugeben.)
 - Wie gelangen die Personen noch schneller in den regulären Wohnungsmarkt und kommen dort gut zurecht?

8. Resumee im Berichtszeitraum

Die Erfahrungen der Ombudsstelle mit o.g. Akteuren der Flüchtlingsarbeit sind durchweg positiv. Es wurde durchgängig ein offener Kontakt mit der Ombudsstelle gepflegt und man bemüht sich, etwaige Konfliktfragen, soweit möglich, konstruktiv und zeitnah zu erledigen.

Wie vorne beschrieben, kann die Ombudsstelle nicht selber handeln, aber Kontakte pflegen, Vertrauen schaffen und offen und direkt über die erkannten Missstände mit allen Beteiligten sprechen. Dies ist aus unserer Sicht bei vielen Fragestellungen gut gelungen, wenn auch nicht immer Lösungen im Sinne der Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer gefunden werden konnten.

Der Erfolg der Bemühungen der Ombudsstelle liegt aus unserer Sicht einerseits darin, einfach als neutrale Ansprechpartnerin mit ausreichend Zeit und „offenem Ohr“ zur Verfügung zu stehen und andererseits offen mit den Beteiligten kommunizieren zu können.

Sie bietet die Chance, dass Missstände niedrigschwellig erkannt und angesprochen werden können und die handelnden Stellen darüber frühzeitig informiert werden können.

Der erste „Runde Tisch“ hat sich für uns als wertvolle Informationsquelle und „Kontaktbörse“ erwiesen, so dass wir daran als regelmäßige Veranstaltung festhalten möchten.

Die gefundenen Organisationsstrukturen in der Flüchtlingsarbeit in Hamburg scheinen uns grundsätzlich sinnvoll und erfolgsversprechend angelegt zu sein und zu funktionieren, sind aber weiterhin prozesshaft entsprechend den sich immer ändernden Anforderungen anzupassen.

Aus unserer Sicht ist es beeindruckend, wie viele Menschen sich haupt- und ehrenamtlich engagiert und nachhaltig bemühen, die Herausforderungen der Flüchtlingsarbeit in Hamburg zu bewältigen. Hier ist weiterhin dafür zu sorgen, dass die Personen trotz Zeitdauer und Schwierigkeit ihrer Arbeit und immer neuen Anforderungen motiviert bleiben.

Auch wir als Ombudsstelle machen die Erfahrung, dass die vielfältigen Angebote für Geflüchtete, die es schon gibt, nicht ausreichend bei den Betroffenen bekannt sind. Trotz aller bestehenden Vernetzung und Information, ist es nach unserer Einschätzung wichtig, weiter unablässig über bestehende Hilfen zu informieren, woran wir uns auch beteiligen.

Wie viele andere Akteure in der Flüchtlingsarbeit haben wir den Eindruck, dass das Thema „Integration“ mit allen seinen Facetten, wie Sprache, Ausbildung, Arbeit, Wohnen usw. zum jetzigen Zeitpunkt dringend „unter den Nägeln zu brennt“ - zumal viele Geflüchtete schon weit mehr als zwei Jahre in Hamburg sind und zum Teil keine Perspektive für sich sehen.

Die erste „Aufnahme“ der geflüchteten Menschen scheint uns in Hamburg weitgehend gut gelungen. Nunmehr gilt es viele neue Herausforderungen zu bewältigen, z.B. bezahlbaren privaten Wohnraum in ausreichender Menge zu schaffen, den Zugang zum Arbeitsmarkt für Geflüchtete zu vereinfachen, für eine bessere Wirksamkeit von Sprachkursen zu sorgen, das „Zurechtfinden“ im gesellschaftlichen Leben und die Teilhabe von Kindern und Jugendlichen und behinderten Menschen zu erleichtern usw.

Hierzu sind weitere Bemühungen aller gesellschaftlichen Akteure –auch der geflüchteten Menschen- notwendig. Wünschenswert in diesen Zusammenhang sind nach unserem Eindruck weitere niedrigschwellige Beratungsangebote für die Geflüchteten in den Folgeunterkünften bzw. im Quartier und eine Auseinandersetzung mit der Frage, wie psychisch belastete Personen zu einer guten Versorgung kommen.