



Freie und Hansestadt Hamburg

Ombudsstelle in der Flüchtlingsarbeit

Erster Jahresbericht 01.07.2017 – 30.06.2018

Zusammenfassung

Die Ombudsstelle in der Flüchtlingsarbeit als neutrale und weisungsungebundene Beschwerde- und Schlichtungsstelle veröffentlicht ihren ersten Jahresbericht.

Sie kann von Geflüchteten und allen sonstigen Akteuren in der Flüchtlingsarbeit schriftlich und mündlich während der telefonischen und persönlichen Sprechzeiten angerufen werden; ein Videodolmetschersystem steht z.V. Nur für ausländerechtliche Fragestellungen steht sie nicht zur Verfügung.

Für das vertrauliche und kostenlose Gespräch stehen die ehrenamtliche Ombudsfrau, Frau Stoltenberg und zwei hauptamtliche Kolleginnen z.V.

Im ersten Berichtsjahr hatte die Ombudsstelle 132 Besuchskontakte (davon 93 Geflüchtete) während der Sprechzeiten, d.h in etwa einen Besuchskontakt pro Stunde Sprechzeit.

Sie hat 170 Anliegen bearbeitet- im wesentlichen Fragen zum Thema „Wohnen“ / „Probleme mit Behörden“.

Die Ombudsstelle hält Kontakte zu den Akteuren in der Flüchtlingsarbeit, insgesamt gab es 84 Gespräche und Besuche (u.a. auch in diversen Wohneinrichtungen für Geflüchtete).

Folgende strukturelle Fragestellungen wurden u.a. an die Ombudsstelle „herangetragen“:

- Belegungs-/Verlegungsmanagement Wohneinrichtungen / Schließung prekärer Erstaufnahmeeinrichtungen / Wohnen Auszubildende
- Starke psychische Belastungen, insbesondere der Personen in den Erstaufnahmeeinrichtungen und Umgang damit
- Rechtsberatung Zentrale Erstaufnahmeeinrichtung
- Umgang mit minderjährigen Flüchtlingen nach ihrem 18. Geburtstag / Altersfeststellung
- Teilhabe Kinder/ Jugendliche
- Teilhabe Personen mit Behinderung
- Umgang mit Personen ohne sichere Bleibeperspektive
- Erlernen der deutschen Sprache / Qualität der Sprachkurse
- Weitere Betreuung/Beratung der Geflüchteten in den Folgeeinrichtungen,
- Aktivierung / Motivierung / Wohnen / „in Beschäftigung bringen“ Geflüchtete

Insgesamt hat die Ombudsstelle durchweg positive Erfahrungen mit den Akteuren in der Flüchtlingsarbeit gemacht. Es ist aus unserer Sicht beeindruckend, wieviele Menschen sich nach wie vor haupt- und nebenamtlich engagieren. Hier ist es wichtig, diese weiter zu motivieren und angesichts sich ändernder Herausforderungen neue Möglichkeiten des Engagements zu schaffen.

Die gefundenen Organisationsstrukturen in der Flüchtlingsarbeit erscheinen grundsätzlich sinnvoll und erfolgversprechend angelegt, sind aber nach Einschätzung der Ombudsstelle immer weiter prozesshaft anzupassen.

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.

Die Aufnahme der Geflüchteten scheint weitgehend gut gelungen, jetzt „brennen“ aber weitere Herausforderungen bezüglich „Integration“ „unter den Nägeln“.

Hierzu sind weitere Bemühungen aller gesellschaftlichen Akteure – auch der Geflüchteten – notwendig.

Der ausführliche Bericht findet sich unter:

<https://www.hamburg.de/ombudsstelle-fluechtlinge>