



Freie und Hansestadt Hamburg

Ombudsstelle in der Flüchtlingsarbeit

2. Jahresbericht 01.07.2018 – 30.06.2019

1. Arbeit der Ombudsstelle
2. Aufgabenschwerpunkte im zweiten Berichtsjahr
3. Beschwerdefälle im Berichtszeitraum
 - a. Art
 - b. Erläuterungen
4. Kontakte im Berichtszeitraum
5. Strukturelle Fragestellungen im Berichtszeitraum
 - a. Art
 - b. Erläuterungen
6. Resumee für den Berichtszeitraum

1. Arbeit der Ombudsstelle

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. Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer sind Geflüchtete, haupt- und ehrenamtlich in der Flüchtlingsarbeit Tätige und Bürgerinnen und Bürger. Eine Befassung in ausländerrechtlichen Fragen ist grundsätzlich nicht vorgesehen. Das Verfahren vor der Ombudsstelle ist kostenlos und vertraulich.

Die Ombudsstelle kann eigenverantwortlich strukturelle Probleme und Fragestellungen ansprechen. Hierzu nimmt sie an diversen Terminen teil, z.B. an der Lenkungsgruppe „Integration öffentlich-rechtliche Unterbringung (örU) und Erstaufnahmen (EA) in die gesamtstädtische Flächenverwertung und Planung“, an regelmässigen Dienstbesprechungen mit der Sozialsenatorin, der Geschäftsführung von f & w fördern und wohnen AöR, dem Bündnis Hamburger Flüchtlingsinitiative (BHFI) usw.. Des Weiteren besucht sie verschiedene Wohnunterkünfte.

Außerdem findet zweimal im Jahr der „Runde Tisch“ der Ombudsstelle zum gemeinsamen Austausch mit den Hamburger Akteuren in der Flüchtlingsarbeit statt.

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. Unterstützt wird sie von zwei hauptamtlichen Mitarbeiterinnen.

Die Ombudsstelle hat ihre Arbeit am 01.07.2017 aufgenommen. Die Tätigkeit war zunächst auf zwei Jahre befristet und wurde zwischenzeitlich bis zum Ende der Legislaturperiode verlängert.

Einmal jährlich ist ein Tätigkeitsbericht zu veröffentlichen.

Ausführliche Informationen zur Aufgabe, Arbeitsweise und Zielen finden Sie im ersten Jahresbericht der Ombudsstelle unter: <https://www.hamburg.de/ombudsstelle-fluechtlinge>

2. Aufgabenschwerpunkte der Ombudsstelle im zweiten Tätigkeitsjahr

Die Ombudsstelle hat sich im zweiten Tätigkeitsjahr vorwiegend mit nachfolgend genannten Aufgaben beschäftigt.

Detaillierte Informationen, Aufschlüsselungen und Statistiken finden Sie dazu jeweils unter 3.-5.

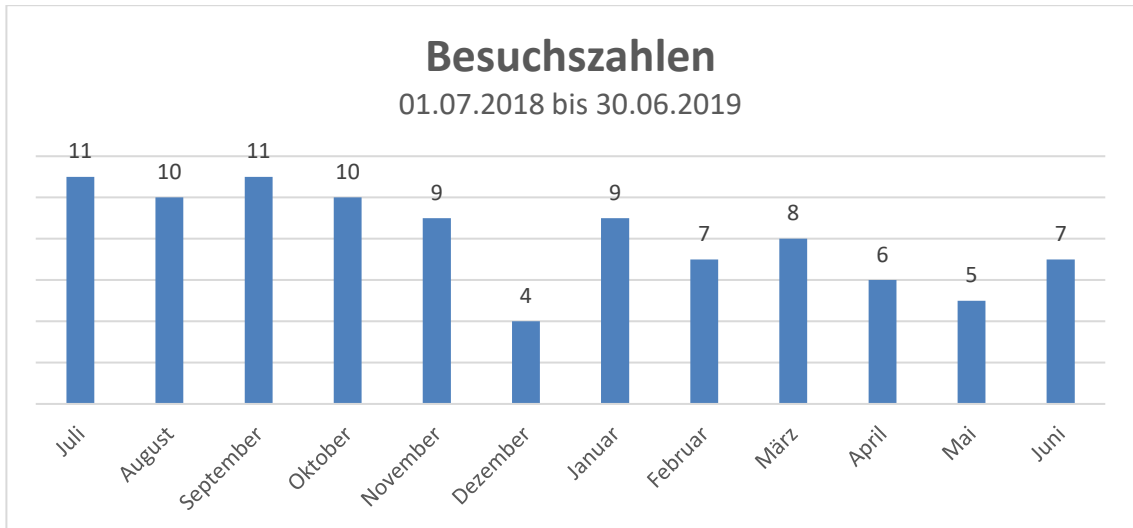
- Wie im ersten Tätigkeitsbericht bereits erläutert, wurde statt der ursprünglich angedachten Option eines Ombudsrats ein halbjährlicher „Runder Tisch“ initiiert, der die Akteure in der Flüchtlingsarbeit niedrigschwellig zusammenbringt und die Möglichkeit bietet, sich über aktuelle Themen in der Flüchtlingsarbeit auszutauschen und Wünsche an die Ombudsstelle zu richten. Im Berichtszeitraum fanden „Runde Tische“ am 08.11.2018 und am 09.05.2019 statt.
- Es wurden diverse Einrichtungen besichtigt (s. 4.).
- Vor allem in den öffentlichen Sprechstunden wurden viele Gespräche mit geflüchteten Menschen geführt.
- Im aktuellen Berichtszeitraum ist die Ombudsstelle in 139 konkreten Anliegen angerufen und tätig geworden. Unter 3. finden Sie eine genauere Statistik.
- Die von der Ombudsstelle aufgegriffenen strukturellen Fragestellungen sind unter 5. erläutert.

3. Beschwerdefälle im Berichtszeitraum

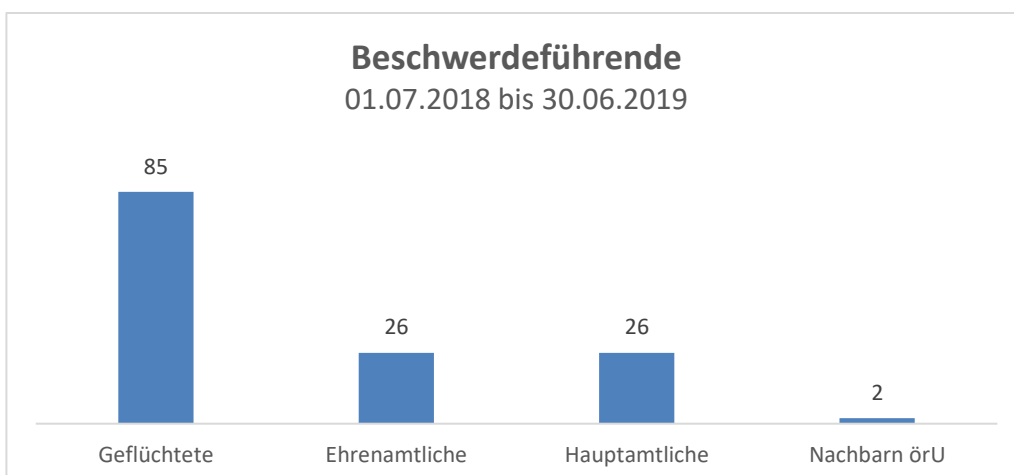
a. Art der Beschwerdefälle /Besuchszahlen,

Im Berichtszeitraum haben wir insgesamt 97 persönliche Besuchskontakte (Erläuterungen s. unter b.) verzeichnet.

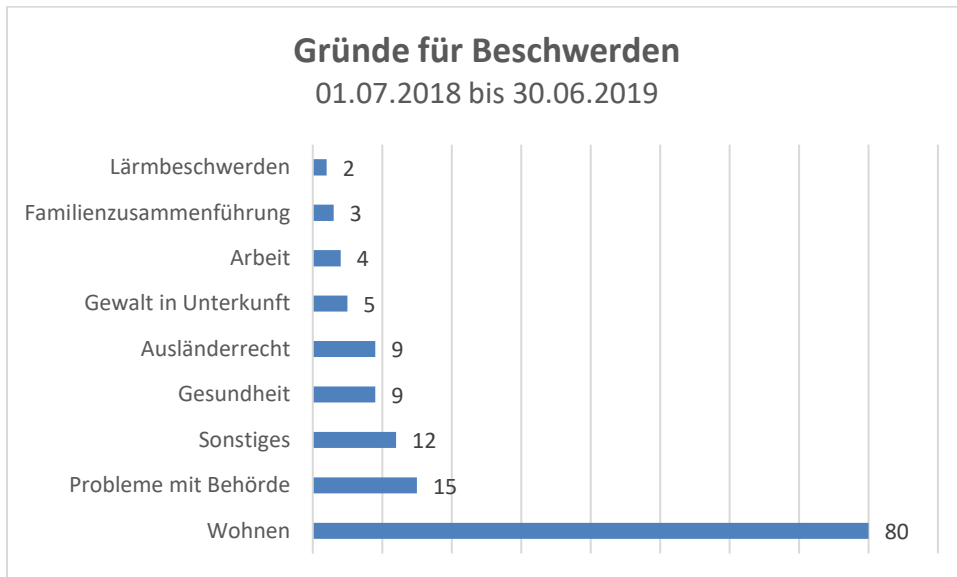
Die Zahl der persönlichen Besuche stellt sich monatsweise wie folgt dar:



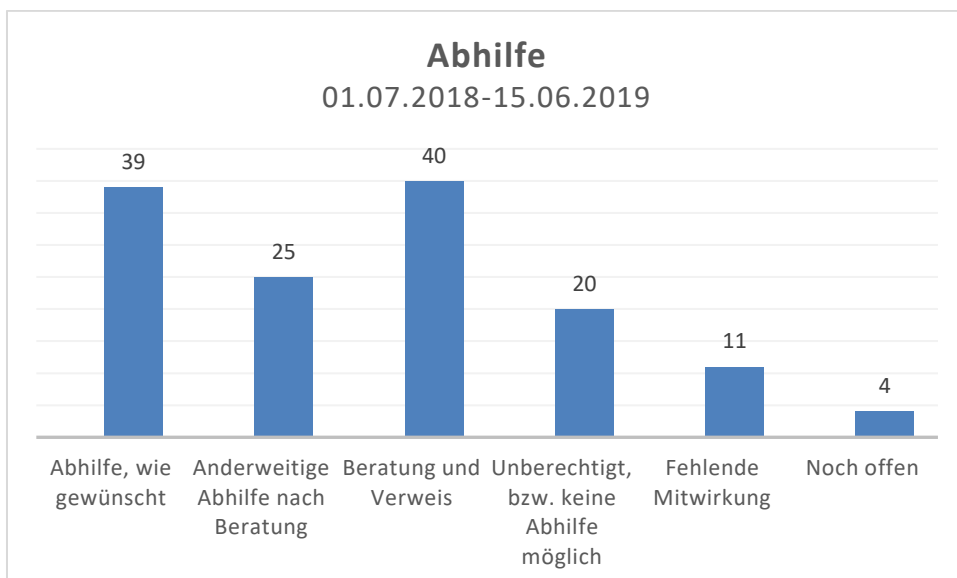
Die Personengruppen der Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer (s. unten persönliche, telefonische und schriftliche Beschwerden) sind wie folgt aufgliedert:



Die Beschwerdegründe sind folgende:



Die Abhilfe gestaltet sich wie folgt:



b. Erläuterungen

Beschwerden erreichen uns auf unterschiedlichen Wegen. Die Geflüchteten besuchen uns 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 per Telefon und Email, selten per Brief eingereicht. Die unter 4. separat genannten „Kontakte“ mit verschiedenen Akteuren der Flüchtlingsarbeit haben in den Auswertungen zu 3. 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 nach wie vor 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, um Zusammenlegung einer Familie u.a.

Beim Thema „Gewalt in Unterkünften“ liegen fünf Beschwerden vor, wo es bei den Beschwerden von vier Familien um den gleichen Vorfall in einer Einrichtung ging; bei der fünften Beschwerde ging es um sexuelle Gewalt.

Bei Fragen, die 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 unterschiedlich aus: Mal kann eine Lösung im Sinne der Personen erreicht werden, manchmal werden die Zusammenhänge oder Hintergründe für alle Beteiligten klarer, mal findet eine Behörde eine andere Vorgehensweise. Zum Teil findet sich die richtige kompetente Ansprechpartnerin oder der richtige Ansprechpartner durch weitere Recherchen.

In manchen Fällen werden strukturelle Veränderungen angeregt (s. unter 5.).

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

Der Arbeitsaufwand ist 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 aus o.g. Gründen schwierig, zumal die Ombudsstelle nicht nur in einzelnen konkreten Anliegen tätig geworden ist, sondern auch viele sonstige Gespräche (s. unter 4.), u.a. zu strukturellen Fragenstellungen geführt hat (s.5.).

Oft geht es 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.

Trotz der og. Schwierigkeiten, den Erfolg unserer Bemühungen zu erfassen, haben wir die „Abhilfe“ im Rahmen einer Statistik erfasst.

Bei 39 Beschwerden konnten wir nach Recherche und in Zusammenarbeit mit weiteren Stellen für eine Abhilfe sorgen, wie in der Beschwerde gewünscht war.

In 25 Anliegen sind wir nach weiteren Nachforschungen und nach Beratung der Betroffenen zu anderen als den ursprünglich gewünschten Lösungen gekommen; z.B. wurde eine Verlegung gewünscht; es konnte aber eine für alle stimmige Lösung in der bisherigen Einrichtung gefunden werden usw.

In 40 Beschwerden haben wir beraten und an andere Stellen weiter verwiesen.

In 20 Fällen handelt es sich nach weiterer Recherche um unberechtigte Beschwerden.

In 11 Fällen haben die Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer uns eine Beschwerde aufgegeben, sich aber nicht mehr gemeldet oder erforderliche Unterlagen nicht eingereicht usw. Diese finden sich in der Statistik unter „fehlende Mitwirkung“.

Als „noch offen“ werden die 4 Fälle bezeichnet, die sich zur Zeit der Berichtserstellung noch in Bearbeitung befinden und noch keinen Abschluss gefunden haben.

4. Kontakte im Berichtszeitraum

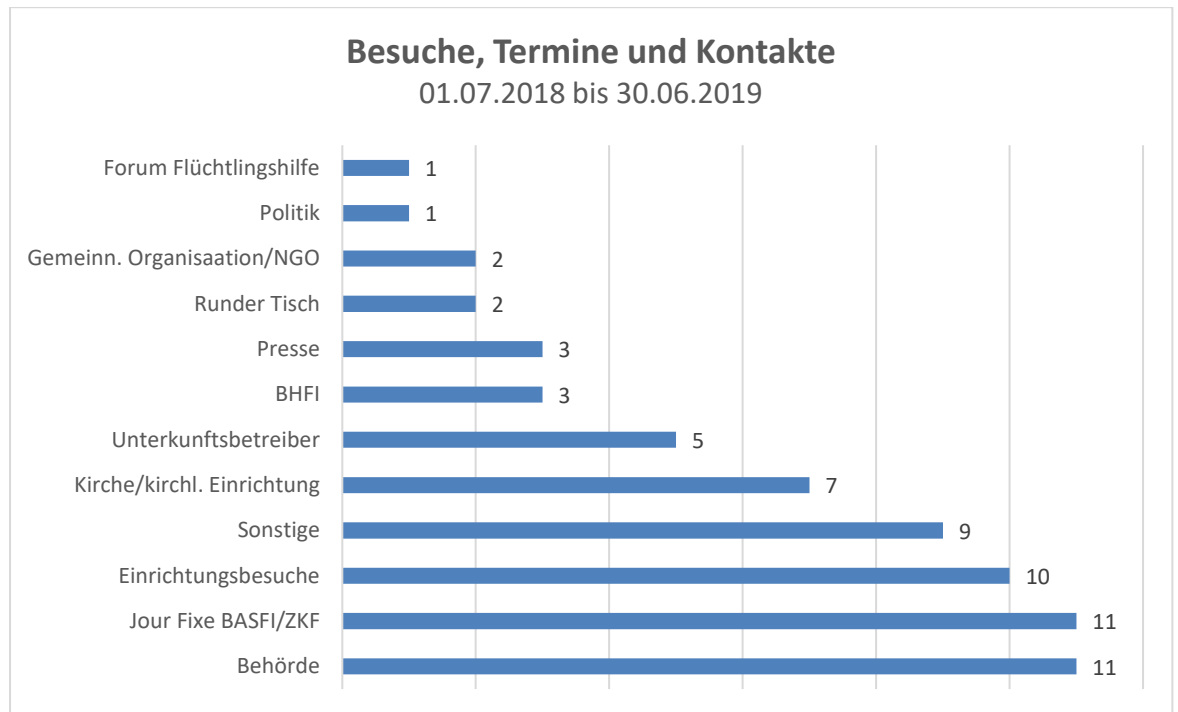
Im Berichtszeitraum wurden neben den oben beschriebenen Besuchskontakten zu Beschwerden –wie auch schon im ersten Jahresbericht beschrieben- diverse Gespräche mit den verschiedensten Akteuren in der Flüchtlingsarbeit / Behörden / Einrichtungen / Stellen usw. geführt. Außerdem wurden verschiedene Einrichtungen besucht (s.u., insgesamt 65 Kontakte).

Hierbei ging es, wie schon im vorherigen Berichtszeitraum darum, die zuständigen Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner kennen zu lernen, mit diesen ins Gespräch zu kommen und „den direkten Draht herzustellen“ bzw. diesen „zu halten“.

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

a. Art der Kontakte

Die Art der Kontakte stellt sich wie folgt dar:



b. Erläuterungen

Es gab alle vier Wochen einen Jour fix mit der Leitung des Zentralen Koordinierungsstabs Flüchtlinge (ZKF) und alle drei Monate einen Termin mit der Sozialsenatorin Frau Dr. Leonhard und Herrn Staatsrat Pörksen bzw. Frau Staatsrätin Lotzkat (s. Jour fix BASFI). Frau Stoltenberg nahm vierteljährlich an der Lenkungsgruppe EA und örU teil (s.2.). Diese Termine finden sich in der Statistik, neben weiteren Kontakten, z.B. mit Behördenleitungen, unter „Behörde“.

Mit der Geschäftsführung von „f & w fördern und wohnen AÖR“ wurden vierteljährlich Gespräche geführt; ebenso gab es regelmäßige Termine mit dem Bündnis Hamburger Flüchtlingsinitiativen (BHF).

Halbjährlich wird der oben schon beschriebene „Runde Tisch“ der Ombudsstelle auf Arbeitsebene durchgeführt.

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

- Zentrale Ausländerbehörde Hamburg
- Flüchtlingskoordinatorinnen und Flüchtlingskoordinatoren der Bezirke
- Hanseatic Help e.V. (inkl. Besichtigung der Lagerhallen)
- Landesarbeitsgemeinschaft Flucht und Migration der Grünen-Fraktion der Bürgerschaft
- „MiMi Hamburg- Das Gesundheitsprojekt, mit Migranten, für Migranten“
- Diakonie
- Arbeitskreis Stadtteilmütter der Diakonie
- Arbeitskreis Elternlotsen in den Stadtteilen
- Arbeitsgemeinschaft freier Wohlfahrtspflege
- Rumänische Delegation von Aidrom (Ecumenical Association of Churches from Romania), Timisoara
- Ombudsstelle für Flüchtlingserstaufnahme Baden-Württemberg

Es wurden diverse Einrichtungen besucht, z.B.:

- Verschiedene Erstaufnahmeeinrichtungen (EA), z.B. Neuer Höltingbaum, erweitertes Ankunftszentrum Rahlstedt, Oskar-Schlemmer-Straße, Harburger Poststraße
- Verschiedene Folgeunterbringungen bzw. „Unterkünfte mit der Perspektive Wohnen“ , z.B. Raja-Ilinauk-Straße, Duvenacker, Am Stadtrand, Walddörfer Straße, Kirchenpauerstraße, Flughafenstraße.

Zur Vorstellung des ersten Jahresberichtes hat die Ombudsstelle am 30.08.2018 eine Pressekonferenz durchgeführt.

Am 08.11.2018 wurde der erste Jahresbericht im Ausschuss für Soziales, Arbeit und Integration der Bürgerschaft vorgestellt.

Des Weiteren gab es ein Presseinterview bei Hamburg 1 und ein Studiogespräch bei NDR 90,3 zum ersten Jahresbericht der Ombudsstelle.

An sonstigen verschiedenen Veranstaltungen hat die Ombudsstelle teilgenommen und z.T. ihre Arbeit vorgestellt:

- Forum Flüchtlingshilfe
- Empfang der Hamburg Vertretung in Berlin
- Parlamentarisches Sommerfest im Rathaus
- Dankeschön-Veranstaltung von f & w fördern und wohnen AöR für die Ehrenamtlich
- Jubiläumsfeier Hinz und Kuntz
- Rotary Club Lombardsbrücke
- „Bee 4 Change“
- Veranstaltung „Flüchtlingsbewältigung seit 2015: Herausforderung gemeistert!“ des Zentralen Koordinierungsstabs Flüchtling

5. Strukturelle Fragestellungen im Berichtszeitraum

Wie im ersten Jahresbericht beschrieben, wurden strukturelle Fragestellungen 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, insbesondere der Leitung des Einwohnerzentralamtes, austauschen.

Im Berichtszeitraum wurden folgende strukturelle Themen an uns herangetragen:

- Wohnsituation der Geflüchteten –insbesondere Situation der Kinder:

Während anfänglich noch das Thema der Verlegungswünsche von der Erstaufnahme in eine Folgeunterkunft ein großes Thema der Arbeit der Ombudsstelle war (s. bitte auch Erster Jahresbericht der Ombudsstelle), hat sich mit dem Abbau der Überresidenzen in den Erstaufnahmen der Tätigkeitsschwerpunkt hier verlagert:

Die Personen sind aus verschiedenen Gründen mit ihrer Unterbringung in der Folgeunterkunft nicht zufrieden, fühlen sich häufig beengt untergebracht und wünschen eine Änderung der Situation bzw. eine Verlegung (z.B. Wünsche nach mehr Platz, u.a. für Kinder, weiter Arbeitsweg, Familienzusammenführung, Wunsch nach Alleinunterbringung bei psychischer Erkrankung usw.)

Dies hängt zum Teil auch mit der langen Verweildauer in den Einrichtungen zusammen.

Fraglich erscheint uns insbesondere, dass Kinder unter drei Jahren kein eigener Raumbedarf zugemessen wird. Dies führt aus unserer Sicht z.T. zu einer sehr beengten Unterbringung, wenn sich z.B. Eltern und Kleinkind ein kleines Zimmer teilen müssen, dass eigentlich nur für zwei Personen vorgesehen war.

Schwierigkeiten ergeben sich auch häufig bei größeren Kinder dadurch, dass Eltern und z.T. pubertierendes Kind sich in einen dann zwar größeren Zimmer wiederfinden; die „Gemeinschaftsunterbringung“ aber weder den Bedürfnissen des oder der Heranwachsenden noch den Eltern Rechnung trägt.

Außerdem sehen wir verschiedentlich Probleme, wie bei getrennten Elternteilen mit Kindern das Besuchsrecht ordnungsgemäß ausgeübt werden kann. Wo kann z.B. das Kind übernachten, wenn der eine Elternteil in einem Raum mit weiteren sonstigen

Person untergebracht ist. Hier bemüht sich fördern und wohnen um Lösungen, die aufgrund der dichten Belegung nicht immer einfach zu finden sind.

Notwendig erscheint uns auch in besonderen Einzelfällen, z.B. bei Menschen mit psychischen Erkrankungen, Einzelzimmer vorzuhalten.

Hier regen wir an, ob es nicht generell sinnvoll wäre, auf die alten Belegungsregelungen und –standards zurückzugreifen, die vor der Flüchtlingskrise maßgeblich waren (vgl. Drucksache 19/3572 / Große Anfrage vom 11.08.2009, Drucksache 19/4159 / Kleine Anfrage vom 28.09.2009).

- Zentrale Erstaufnahmeeinrichtung Rahlstedt:

Bei den uns vorliegenden einzelnen Beschwerden und Sachverhaltsschilderungen wurde bemängelt, dass sich mit der Umwandlung in ein erweitertes Ankunftszentrum seit dem 01.10.18 die Zustände erheblich verschlimmert hätten. Hier wurden u.a. folgende Faktoren genannt: Es erfolge eine wesentlich dichtere Belegung. Wegen der fehlenden Privatsphäre und Ruhe aufgrund der baulichen Gegebenheiten und der Art der Unterbringung und der Ungewissheit der Menschen, wie es weitergehe, entstünden große Spannungen –zumal auch anstehende Abschiebungen nicht unbemerkt blieben. Eine Unterbringung von Kindern, egal welchen Alters, schwangeren Frauen und vulnerablen Personen sei dort unzumutbar usw.

Nach Besuch in der Zentralen Erstaufnahme Rahlstedt und nach Recherche der uns zugetragenen Sachverhalte und Belegungszahlen der Einrichtung, konnten wir einzelne Anregungen zur Verbesserung geben (z.B. Verlegung einer psychisch kranken Person in eine andere Erstaufnahme, Anregung des Runden Tisches der Ombudsstelle, verschiedenen Teilnehmenden desselben eine Besichtigung des Ankunftsentrums zu ermöglichen usw.).

Eine Rechtsberatung für neuankommende Geflüchtete wird über die Öffentliche Rechtsauskunft, Dammtorstraße 14 angeboten. Hier wurde seit unserem ersten Jahresbericht versucht, verschiedene Erleichterungen für die Geflüchteten einzuführen (separate Sprechzeiten, Ausgabe von Fahrkarten usw.).

Dennoch ist weiterhin fraglich, ob eine Rechtsberatung 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 oder ab nicht doch in Rahlstedt vor Ort eine unabhängige Rechtsberatung angeboten werden sollte.

- Weitere Betreuung /Beratung der Geflüchteten in den Folgeeinrichtungen insbesondere Personen mit besonderen Schutzbedarfen:

Nach wie vor zeigt sich, 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 sorgfältig zu unterscheiden.

Die Personen verfügen nach unserer Erfahrungen über sehr unterschiedliche Kenntnisse der deutschen Sprache und können sich demnach zum Teil schlecht verständlich machen.

Verstärkt sprachen in diesem Berichtszeitraum psychisch stark belastete, schwer körperlich erkrankte Personen oder Personen mit sonstigem besonderem Schutzbedarf vor, die besonderer Hilfen bedürfen.

- 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:

- 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.
 - nach wie vor lange Zeitdauer der Betreuung
 - Nach wie gibt es noch Geflüchtete, die aufgrund verschiedener Faktoren (z.B. vergebliche Wohnungssuche) lange in den Wohnunterkünften verbleiben.
- unterschiedlichste Fragenstellung zum Thema „weitere Integration“:
 - Wie kann möglicherweise eine einfachere Integration in Arbeit / Ausbildung erfolgen?
 - Sind die bestehenden Angebote den Geflüchteten und sonstigen Akteuren ausreichend bekannt? (Die Ombudsstelle gibt hier im Rahmen ihrer Gespräche entsprechende Informationen weiter.)
 - Wie gelangen die Personen noch schneller in den regulären Wohnungsmarkt und kommen dort gut zurecht?

- Gewalt /Drogenprobleme in den Wohneinrichtungen

Es wurde vereinzelt an uns herangetragen, dass es Probleme mit Gewalt und Drogen in einzelnen Einrichtungen gäbe.

Zu diesem Thema liegen der Ombudsstelle zu wenige Informationen vor,

Bei den eingegangenen Beschwerden wurde eine derartige Problematik eher als Argument für eine gewünschte Verlegung angeführt.

6. Resumee im Berichtszeitraum

Wie viele andere Akteure in der Flüchtlingsarbeit haben wir den Eindruck, dass das Thema „Integration“ mit allen seinen Facetten, wie Sprache, Ausbildung, Arbeit, Wohnen über die nächsten Jahre weiterhin ein wichtiges Thema sein wird. Aus unserer Sicht stellt sich hier insbesondere die Frage, wie mit dem Thema „Belegungsstandard“ und Betreuung in den Einrichtungen (s. unter 5.) weiter umzugehen ist; insbesondere da Integration in privaten Wohnraum nur Schritt für Schritt gelingen kann. Wichtig ist uns auch die Versorgung von Personen mit besonderen Schutzbedarfen (s. 5.).

Die Erfahrungen der Ombudsstelle mit den Akteuren der Flüchtlingsarbeit sind nach wie vor 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 selbst handeln, aber Kontakte pflegen, Vertrauen schaffen, ein „offenes Ohr“ bieten und offen, frühzeitig und direkt über die erkannten Missstände mit allen Beteiligten sprechen und dadurch zu Änderungen führen. Dies ist aus unserer Sicht bei vielen Fragestellungen auch im zweiten Berichtsjahr gut gelungen, wenn auch nicht immer Lösungen im Sinne der Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer gefunden werden konnten.

Die Ombudsstelle hat sich in den zwei Jahren ihres Bestehens unserer Einschätzung nach als Akteurin im „Konzert“ der staatlichen und nichtstaatlichen Akteure in der Flüchtlingsarbeit gut etabliert, so dass eine Verlängerung bis zum Ende der Legislaturperiode vorgesehen ist.

Insbesondere hat sich auch der Runde Tisch als erfolgreiches Instrument des Austausches der Akteure in der Flüchtlingsarbeit entwickelt, der auf alle Fälle beibehalten werden sollte –auch unabhängig vom weiteren Bestand der Ombudsstelle.

Allerdings sinken die Fallzahlen und auch die Themen, die strukturell an die Ombudsstelle herangetragen werden, werden weniger und „weniger schwerwiegend“. Es handelt sich vorwiegend um Einzelfälle.

Dies mag an den sinkenden Flüchtlingszahlen, aber auch am zunehmend immer besseren Funktionieren der Regelsysteme, insbesondere bei Standardaufgaben, liegen.

Der zentrale Koordinierungsstab Flüchtlinge steht auch nach seiner Verkleinerung weiterhin für die Bearbeitung von Beschwerdefällen zur Verfügung.

Ein Beschwerdemanagement ist bei fördern und wohnen zurzeit im Aufbau. Aus Sicht der Ombudsstelle ist dies besonders zu begrüßen, da die Mehrzahl unserer Beschwerden mit dem Thema Wohnen zu tun hat.

Zu klären wäre aus unserer Sicht in jedem Falle, wie der sinnvolle Gedanken der unabhängigen Ombudsstelle mit der realen Inanspruchnahme in einen organisatorischen Einklang gebracht werden kann und wie dann ein professionelles Beschwerdemanagement, insbesondere bei komplizierten Sachverhalten weiter aussehen kann.