



# Freie und Hansestadt Hamburg

## Ombudsstelle in der Flüchtlingsarbeit

**Zweiter Jahresbericht 01.07.2018 – 30.06.2019**

### **Zusammenfassung**

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

Sie kann von Geflüchteten und allen sonstigen Akteuren in der Flüchtlingsarbeit schriftlich und mündlich während der telefonischen und persönlichen Sprechzeiten in allen Angelegenheiten der Flüchtlingsarbeit angerufen werden; ein Videodolmetschersystem steht bereit. Nur in ausländerrechtlichen Fragestellungen darf sie nicht tätig werden.

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

Im zweiten Berichtsjahr hatte die Ombudsstelle 97 Besuchskontakte (davon ca. 75 % Geflüchtete) während der Sprechzeiten. Sie hat 139 Anliegen bearbeitet - im wesentlichen Fragen zum Thema „Wohnen“ / „Probleme mit Behörden“.

Die Ombudsstelle hält Kontakte zu den Akteuren in der Flüchtlingsarbeit, insgesamt gab es 65 Gespräche und Besuche (u.a. auch in diversen Wohneinrichtungen für Geflüchtete).

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

- Wohnsituation der Geflüchteten –insbesondere Situation der Kinder und von Personen mit besonderem Schutzbedarfen
- Zentrale Erstaufnahmeeinrichtung Rahlstedt
- Weitere Betreuung /Beratung der Geflüchteten in den Folgeeinrichtungen
- Belastung / „Frust“ der Hauptamtlichen und Ehrenamtlichen
- unterschiedlichste Fragestellung zum Thema „weitere Integration“ (Arbeit /Wohnungssuche usw.)

## Resümee 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 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.

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 selber handeln, aber Kontakte pflegen, Vertrauen schaffen, ein „offenes Ohr“ bieten und offen, frühzeitig und direkt über die erkannten Missstände mit allen Beteiligten sprechen. 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 geplant 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.

Der ausführliche Bericht findet sich unter:

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

