

## Hamburger Ombudsstelle in der Flüchtlingsarbeit – FAQ

### 1. Wer kann sich an die Ombudsstelle wenden?

Grundsätzlich kann sich jede und jeder an die Ombudsstelle wenden. Also: Bürgerinnen und Bürger, freiwillig Engagierte, Verbände und Institutionen aber auch Flüchtlinge sowie Mitarbeitende in Unterkünften und Behörden.

### 2. Bei welchen konkreten Problemen hilft die Ombudsstelle?

In welchen Fällen die Ombudsstelle hilft, entscheidet die Ombudsperson. Die Ombudsstelle wird jedoch nur dann tätig, wenn zunächst die eigentlich zuständigen Stellen nachweislich in Anspruch genommen wurden und dies zu keiner Lösung führte. Die Geschäftsstelle kann Ihnen bei der Suche nach dem jeweils zuständigen Ansprechpartner behilflich sein. Grundsätzlich kann die Ombudsperson bei nahezu allen Anliegen, Beschwerden und Problemen helfen, die im Rahmen der Hamburger Flüchtlingsarbeit entstehen und die nicht zwischen den Beteiligten selbst gelöst werden können.

Beispiele:

- Zugangsberechtigungen für Ehrenamtliche,
- Vernetzungsprobleme von ehrenamtlichen Institutionen mit hauptamtlichen Mitarbeitern
- Fragen zum Verlegungsmanagement
- Unterstützung bei Projekten in der Flüchtlingsarbeit
- Neue Ideen für eine bessere Integration

### 3. Bei welchen Problemen kann die Ombudsstelle nicht helfen?

Die Ombudsstelle kann Ihnen nicht helfen, wenn es sich um folgende Themen handelt:

- Anliegen, die Gegenstand einer Eingabe beim Eingabenausschuss gemäß Art. 28 Hamburger Verfassung sind,
- Angelegenheiten, die Gegenstand gerichtlicher Überprüfung sind und
- Fragen des Ausländerrechts, weder einzelfallbezogen noch im Grundsatz.

Sachverhalte, die im Zuständigkeitsbereich des Bundesamtes für Migration und Flüchtlinge (BAMF) liegen, können von der Ombudsperson - soweit möglich und sinnvoll - direkt weitergeleitet werden.

### 4. Wer arbeitet in der Ombudsstelle?

Die Ombudsstelle wird durch eine Ombudsperson geleitet. Sie arbeitet ehrenamtlich und ist unabhängig sowie politisch neutral. Sie wird nach eigenem Ermessen im Einzelfall aktiv, wozu ihr u.a. jederzeit unangekündigter ungehinderter Zugang zu allen Unterkünften gewährt wird. Sie allein entscheidet, in welchen Fällen die Ombudsstelle aktiv wird. Für die kommenden zwei Jahre ist Annegrethe Stoltenberg zur Ombudsperson ernannt worden.

Unterstützt wird die Ombudsperson durch eine Geschäftsstelle mit zunächst zwei Vollzeitstellen, die über den Zentralen Koordinierungsstab Flüchtlinge (ZKF) an die Verwaltung angebunden ist. So können vereinbarte Lösungen schnell und effizient in das reguläre Verwaltungshandeln integriert werden und nachhaltig wirken. Da die Ombudsperson keinen Weisungen aus den Behörden unterliegt, ist die Unabhängigkeit gewahrt. Beschwerden werden auch anonym angenommen.

### 5. Wie ist die Ombudsstelle erreichbar?

Am 1. Juli 2017 nimmt die Ombudsstelle ihre Arbeit auf und kann während der normalen Geschäftszeiten telefonisch erreicht werden. Persönliche Gespräche bietet die Ombudsfrau nach vorheriger Terminabsprache an. Selbstverständlich können auch Mails und Briefe geschickt werden.

### 6. Was passiert, wenn die Ombudsstelle nicht helfen kann?

Die Ombudsstelle wird nicht in allen Fällen helfen können. Aber sie verweist an entsprechende Ansprechpartner und leitet das Problem gegebenenfalls an die jeweils zuständigen Stellen weiter. Und sie informiert die Betroffenen über Zwischenstände und Lösung des Problems.