

Schriftliche Kleine Anfrage

der Abgeordneten Dr. Carola Ensslen (DIE LINKE) vom 18.06.19

und Antwort des Senats

Betr.: Aktueller Stand der Ombudsstelle für die Flüchtlingshilfe

Zum Juli 2017 hat die Ombudsstelle für die Flüchtlingsarbeit ihre Arbeit aufgenommen. Diese war zunächst auf zwei Jahre befristet (vergleiche Drs. 21/8844). Sie hat die Aufgabe, Beschwerden im Zusammenhang mit der Flüchtlingshilfe aufzunehmen und bei Konflikten zwischen verschiedenen Beteiligten (zum Beispiel Ehrenamtlichen, Hauptamtlichen, Geflüchteten oder Behörden) zu schlichten, wenn Regelverfahren keine Abhilfe schaffen konnten. Unter Ehrenamtlichen in der Flüchtlingshilfe ist die Ombudsstelle nicht unumstritten. Dies liegt unter anderem daran, dass die Ombudsstelle als nicht unabhängig von bestehenden Verwaltungsstrukturen wahrgenommen wird, was schon mit einer Einbettung der Internetpräsenz der Ombudsstelle auf den regulären Seiten der Hamburger Verwaltung beginnt. Zugleich richtet sich Kritik insbesondere von Ehrenamtlichen und Geflüchteten häufig gegen Strukturen der Verwaltung, sodass das Vertrauen in die Unabhängigkeit und Lösungsmöglichkeiten der Ombudsstelle nicht sehr ausgeprägt ist.

Vor diesem Hintergrund frage ich den Senat:

Mit der Einrichtung einer neutralen, weisungsungebundenen, unparteiischen und niedrigschwelliger Beschwerde- beziehungsweise Schlichtungsstelle hat der Senat ein Instrument geschaffen, um Anfragen und Beschwerden Einzelner wie auch strukturelle und organisatorische Problemlagen aufzunehmen und lösend oder schlichtend zu agieren.

Viele Themenkomplexe, die seitens der Geflüchteten, Haupt- und Ehrenamtlichen in den letzten Jahren kritisch angesprochen wurden, sind zwischenzeitlich deutlich verbessert worden. Dies ist insbesondere die Verbesserung der Unterbringungsqualität durch die Außerbetriebnahme der prekären Erstaufnahmeeinrichtungen (EA) und durch den Bau von öffentlich-rechtlichen Folgeunterkünften (örU) sowie die verstärkte Vermittlung in privaten Wohnraum. Zugleich haben sich die Regelsysteme Kita, Schule, Jobcenter und so weiter auf die Lebenslagen und Bedürfnisse der Geflüchteten eingestellt. Aufgrund der Verbesserung der Situation und der seit geraumer Zeit niedrigeren Zugangs- und Unterbringungszahlen nimmt die Anzahl und Schwere der Beschwerdefälle ab, die bei der Ombudsstelle eingehen und bearbeitet werden.

Die Ombudsstelle hat in einem ersten Tätigkeitsbericht über ihre Arbeit berichtet, siehe Drs. 21/14275. Ein zweiter Tätigkeitsbericht ist in Vorbereitung. Im Übrigen siehe Drs. 21/8844.

Dies vorausgeschickt, beantwortet der Senat die Fragen wie folgt:

1. *Zu einer der Aufgaben der Ombudsstelle in der Flüchtlingshilfe gehört die Einzelaufnahme und -dokumentation der Anliegen und Beschwerden in einer Datenbank.*

a. *Wie viele und welche Einrichtungen hat die Ombudsstelle seit 01.07.2018 bis zum Stichtag 15.06.2019 aus je welchen Anlässen besucht? Bitte tabellarisch darstellen.*

- i. *Wie viele der unter 1. a. angeführten Besuche hat die Ombudsstelle ohne vorherige Ankündigung und/oder eigeninitiativ getätigt?*
- ii. *In wie vielen Fällen wie unter 1. a. ist die Ombudsstelle einer Einladung gefolgt?*

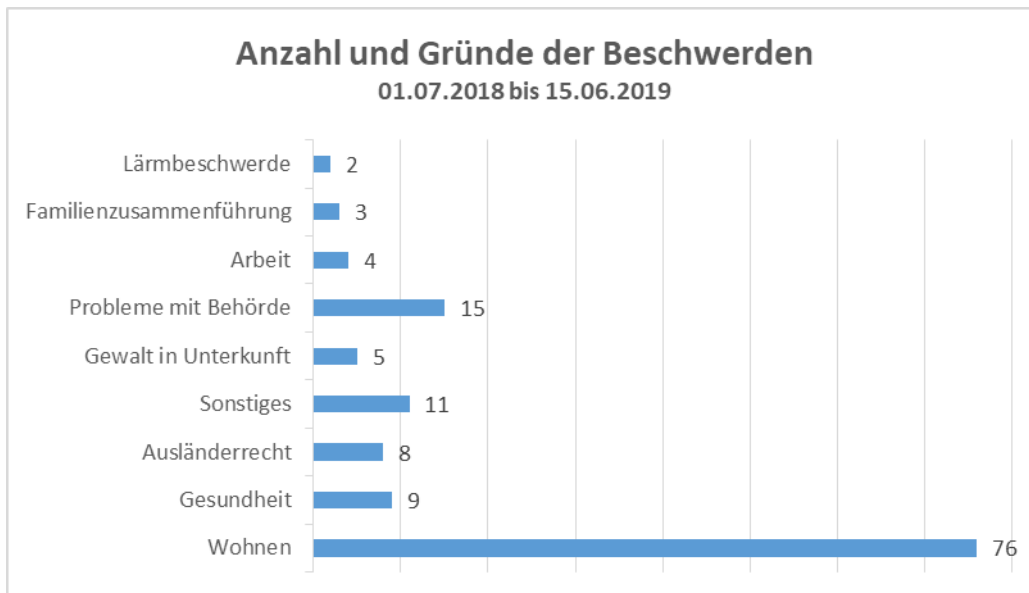
Im genannten Zeitraum hat die Ombudsstelle folgende zehn Einrichtungen angemeldet besucht, die neu eröffnet wurden oder aufgrund von Beschwerden durch Ehrenamtliche oder Bewohnerinnen oder Bewohnern aufgefallen sind:

Einrichtung
EA Neuer Höltigbaum
Unterkunft mit der Perspektive Wohnen (UPW) Raja-Ilinauk-Straße
UPW Duvenacker
örU Am Stadtrand
örU Walddörfer Straße
Ankunftszentrum Bargkoppelstieg/Bargkoppelstraße
EA Oskar-Schlemmer-Straße
örU Kirchenpauerstraße
EA Harburger Poststraße
UPW Flughafenstraße

Ein Besuch erfolgte aufgrund einer Einladung.

b. *In wie vielen Fällen wurde die Ombudsstelle seit 01.07.2018 bis zum Stichtag 15.06.2019 aus je welchen Gründen tätig? Bitte tabellarisch darstellen.*

Aus dem folgenden Diagramm gehen die Anzahl der bearbeiteten Beschwerden und deren Gründe hervor:



Im Übrigen siehe Drs. 21/14275.

- c. *In wie vielen Fällen hat die Ombudsstelle im Zeitraum 01.07.2018 bis Stichtag 15.06.2019 aus je welchen Gründen abgelehnt, tätig zu werden?*
- d. *Wie wird konkret mit Beschwerden verfahren, die an die Ombudsstelle herangetragen werden, die jedoch außerhalb des Zuständig-*

keitsbereiches der Ombudsstelle liegen? Wer kümmert sich stattdessen?

- e. *Was ist über den Ausgang von Konflikten und/oder Beschwerden bekannt, die zwar an die Ombudsstelle herangetragen werden, jedoch nicht in ihren Zuständigkeitsbereich fallen?*

In Vorsprachen zur Wohnungssuche und in Verfahren, in denen weder Fehler noch unzumutbare Härten vorgelegen haben, kann die Ombudsstelle nicht tätig werden. Eine statistische Erfassung der Fälle erfolgt nicht.

Bei Unzuständigkeit wird an die zuständige Stelle verwiesen. Eine Erfassung der Weiterleitung erfolgt nicht, sodass auch der Ausgang nicht verfolgt werden kann.

- 2. *Obwohl die Ombudsstelle eine Geschäftsstelle und Geschäftsöffnungszeiten hat, gibt es auch die Möglichkeit, Beschwerden, Kritik und Konflikte per Mail mitzuteilen.*
 - a. *Wie hat sich im Zeitraum 01.07.2018 bis Stichtag 15.06.2019 das Verhältnis zwischen persönlicher Vorsprache und Beschwerden per Mail entwickelt, das heißt, wie viele Beschwerden wurden im oben genannten Zeitraum durch persönliche Vorsprache und wie viele per Mail an die Ombudsstelle herangetragen?*
 - b. *In wie vielen Fällen haben Menschen im Zeitraum 01.07.2018 bis Stichtag 15.06.2019 im Kontext von Beschwerden etwa aus Angst vor einer Eskalation des Konfliktes ausdrücklich um Diskretion und Anonymität gebeten?*
 - c. *Welche konkreten Möglichkeiten bestehen für die Ombudsstelle, Konflikte zu lösen und zugleich die Anonymität der Betroffenen zu wahren?*
- 3. *Die Ombudsstelle für die Flüchtlingshilfe richtet sich an alle Menschen, die mit dem weiten Feld der Flüchtlingshilfe zu tun haben.*
 - a. *Wie viele Anliegen wurden im Zeitraum 01.07.2018 bis Stichtag 15.06.2019 von Geflüchteten an die Ombudsstelle herangetragen? Wie viele davon durch Minderjährige?*
 - b. *Wie viele Anliegen wurden im Zeitraum 01.07.2018 bis Stichtag 15.06.2019 von Ehrenamtlichen an die Ombudsstelle herangetragen?*
 - c. *Wie viele Anliegen wurden im Zeitraum 01.07.2018 bis Stichtag 15.06.2019 von hauptamtlichem Personal, etwa von Trägern der Freien Wohlfahrtspflege oder Mitarbeitern/-innen von Unterkunftsbetreibern, an die Ombudsstelle herangetragen?*
 - d. *Wie hat sich das Aufkommen an Beschwerden und/oder Kritik insgesamt und im Vergleich zum Vorjahr entwickelt?*
 - i. *Sofern die Anzahl an Beschwerden gesunken ist, welche Erklärungen werden hierfür angeführt?*

Die Ombudsstelle hatte im genannten Zeitraum 94 persönliche Besuchskontakte mit Beschwerdeaufnahme und 41 schriftliche Beschwerdefälle per Mail aufgenommen. Diese betrafen nur volljährige Personen. 26 Ehrenamtliche und 26 Hauptamtliche haben sich an die Ombudsstelle gewandt.

Ein Beschwerdefall ist anonym eingegangen. Der Sachverhalt wurde ohne Namensnennung ermittelt, um geeignete Lösungen zu finden.

Im Übrigen siehe Vorbemerkung.

- 4. *Die Einrichtung der Ombudsstelle war zunächst auf zwei Jahre befristet worden und wurde dann bis zum Ende der Legislaturperiode verlängert.*
 - a. *Wird diese Verlängerung realisiert?*

Wenn nein, warum nicht?

- b. *Ist eine Verlängerung der Ombudsstelle darüber hinaus geplant?*
 - i. *Falls ja, für welchen Zeitraum?*
 - ii. *Falls ja, wird Frau Stoltenberg weiterhin zur Verfügung stehen?*
 - (1) *Falls nein, werden schon Gespräche mit anderen Interessenten/-innen geführt?*

Wenn ja, mit welchen?
 - iii. *Falls keine Verlängerung geplant ist, warum nicht?*
- c. *Wie wird die personelle Ausstattung der Ombudsstelle mit einer ehrenamtlich tätigen Ombudsfrau und zwei VZÄ im Hinblick auf das zu lösende Konfliktaufkommen bewertet? Bitte ausführlich darstellen.*

Die personelle Ausstattung der Ombudsstelle ermöglicht die Abarbeitung aller Beschwerdefälle sowie die Teilnahme an diversen regelmäßigen und unregelmäßigen Besprechungen mit verschiedenen Akteuren wie Behörden, Betreiber von Unterbringungen, Wohlfahrtsverbände und ehrenamtlichen Gruppen. Es ist bisher immer gelungen, auch zeitaufwendige Besuche in Wohnunterkünften durchzuführen.

Die personelle Ausstattung wird deshalb als ausreichend erachtet, um die Beschwerdefälle sorgfältig abzuarbeiten und notwendige Präsenzzeiten abzudecken.

Darüber hinaus sind die Planungen noch nicht abgeschlossen.

Im Übrigen siehe Vorbemerkung.

- 5. *Wie hat die Ombudsstelle auf Kritik seitens Ehrenamtlicher reagiert und welche Konsequenzen hat sie daraus gezogen? Bitte ausführlich darlegen?*

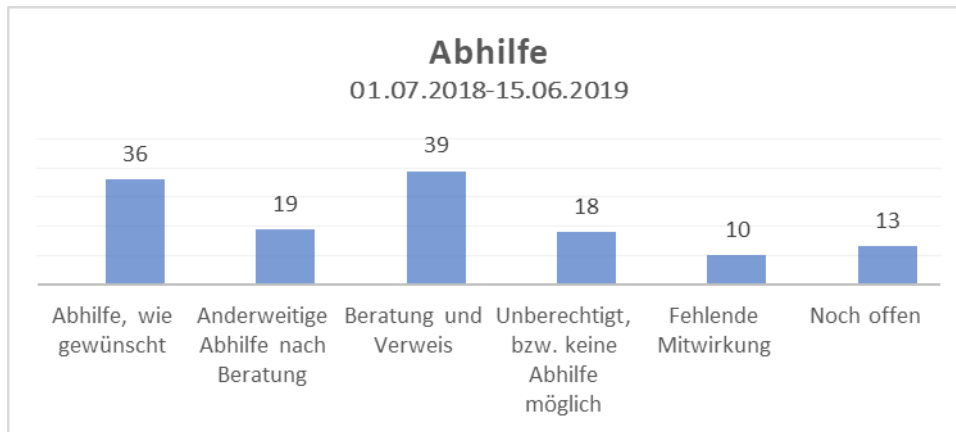
Auf Kritik von Ehrenamtlichen zur Organisation und Arbeitsweise wurde mit Gesprächsangeboten reagiert, die teilweise in Anspruch genommen wurden. Dabei hat die Ombudsstelle über ihre Arbeitsweise und ihre Befugnisse aufgeklärt. Insofern konnten mögliche Missverständnisse aus Sicht der Ombudsstelle ausgeräumt werden. Anregungen zur Evaluation von Ehrenamtlichen hat die Ombudsstelle umgesetzt und die Abhilfe von Beschwerdefällen detailliert erfasst.

- 6. *Welche Herangehensweisen an herangetragene Konflikte oder Beschwerden haben sich bewährt, welche nicht? Welche Veränderungen in der Arbeitsweise der Ombudsstelle gab es seit ihrer Einsetzung? Bitte ausführlich darlegen.*

Die Ombudsstelle löst Beschwerden und Konflikte pragmatisch, niedrighschwellig im Gespräch durch direkte Ansprache der Beteiligten, siehe Drs. 21/14275. Diese Arbeitsweise hat sich sehr bewährt.

Auf Anregung aus dem Kreis der Ehrenamtlichen wurde die Evaluation der Beschwerden gegenüber dem ersten Jahresbericht detaillierter erfasst.

Die Abhilfe bei Beschwerden sieht demnach wie folgt aus:



Im Übrigen siehe Vorbemerkung.

7. *Wie hoch sind die Kosten zur monatlichen Unterhaltung der Ombudsstelle? Bitte tabellarisch darstellen und aufschlüsseln nach*
 - a. *Miete,*
 - b. *Gehalt der Mitarbeiter/-innen,*
 - c. *Aufwandsentschädigung der Ombudsfrau inklusive Fahrtkostenpauschale,*
 - d. *Bürobedarf,*
 - e. *Werbung (Flyer und Ähnliches),*
 - f. *sonstige Ausgaben (bitte benennen).*

Die monatlichen Mietkosten betragen 3 300 Euro. Die monatlichen Gesamtpersonalausgaben belaufen sich auf 12 063 Euro. Für einen Wachdienst sind Kosten von monatlich 660 Euro entstanden.

Zur Aufwandsentschädigung der Ombudsfrau siehe Drs. 21/8844.

Eine Erfassung des Bürobedarfs einzelner Organisationseinheiten erfolgt nicht. Darüber hinaus werden die Kosten mittels Büroarbeitsplatzpauschale berücksichtigt, siehe: http://daten.transparenz.hamburg.de/Dataport.HmbTG.ZS.Webservice.GetRessource100/GetRessource100.svc/71fe4e72-7ddc-4311-8290-09ee31697307/Akte_FB1a.058.15-1_1.0001.pdf.