

# BHFI – AG Interaktion Haupt- und Ehrenamt

## Konzept für eine Hamburger Ombudsstelle in der Flüchtlingsarbeit

Stand 19.1.2017

In mehrfacher Abstimmung mit der Behördenleitung BASFI und ZKF kommt die AG zu folgendem übereinstimmendem Konzept:

Die Ombudsstelle soll eine neutrale, weisungsungebundene, unparteiische und niedrigschwellige Beschwerde- bzw. Schlichtungsstelle sein, die Hinweise und Beschwerden in allen Bereichen der Flüchtlingsarbeit, insbesondere zur Aufnahme im Ankunftszentrum, Unterbringung und Integration von Flüchtlingen, entgegennimmt und versucht, tragfähige Lösungen zu erzielen.

Die Ombudsstelle soll der Prävention von Problemen dienen, strukturelle Defizite in der Hamburger Flüchtlingsarbeit identifizieren und lösungsorientiert bearbeiten.

In Hamburg sind verschiedene Akteure mit dem Management von Beschwerden bereits befasst. Keine Institution deckt jedoch das komplette Spektrum einer Ombudsstelle ab. Insofern kann eine Ombudsstelle als Ergänzung des bestehenden Institutionennetzwerkes / Beschwerdemanagements dienen.

Die Arbeit einer Ombudsstelle kann dahingehend einen positiven Beitrag leisten, als dass die Anliegen der Flüchtlinge und ehrenamtlich Tätigen nicht zwischen den Behörden verloren gehen, und dass sie fair behandelt werden. Was die Ombudsstelle dabei auszeichnet ist - auch aufgrund der Zusammensetzung des Beirates - die ganzheitliche Sicht auf die Situation in den Einrichtungen, den Sozialraum und das Behördenhandeln.

Näheres zur Einrichtung und Arbeit der Ombudsstelle soll Gegenstand einer **Senatsdrucksache** werden. das heißt, dass der Hamburger Senat die Idee der Ombudsstelle vom BHFI aufgreift, in vorliegender Fassung gut heißt und von sich auch die Umsetzung anstrebt.

### Leitgedanken

- Ethisch-moralische Instanz in der Flüchtlingsarbeit
- politisch unabhängig von Behörden, Institutionen und Verbänden
- kooperativ bei der Zusammenarbeit mit allen Beteiligten
- niedrigschwelliger Zugang für die Zielgruppe
- hohe Durchsetzungskraft im Interesse der Geflüchteten.

### Zielgruppe

- Geflüchtete, ehrenamtlich Tätige, Bürgerinnen und Bürgern sowie Mitarbeitende von Unterkunftsbetreibern
- 

### Aufgaben

- Einheitliche Ansprechstelle für Anliegen und Beschwerden in allen Bereichen der Flüchtlingsarbeit
- Die Ombudsstelle kann auch eigeninitiativ tätig werden
- Einzelaufnahme und -dokumentation der Anliegen und Beschwerden bei Bedarf mit Hilfe eines Sprachmittlers in einer Datenbank (auch anonyme Meldungen)
- weiteres Tätigwerden nur, wenn Regelzuständigkeiten und -verfahren insbesondere durch Fachkräfte und Ehrenamtliche erkennbar in Anspruch genommen wurden und keine Abhilfe geschaffen wurde

- Sachverhaltsaufklärung, Tatsachenermittlung, Bewertung des Anliegens, Hinwirken auf Lösungen oder ggf. Verweis an zuständige Ansprechpersonen in der Verwaltung oder bei den Betreibern von Unterkünften bzw. bei externen Dienstleistern
- Ergebnis- und Wirkungsdokumentation der Einzelfälle sowie eine zusammenfassende Analyse hinsichtlich allgemeinem Optimierungspotential und präventiver Maßnahmen auch mit Unterstützung wissenschaftlicher Kompetenz
- Förderung eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses bei der Aufnahme, Unterbringung und Integration von Flüchtlingen
- Initiierung mediativer Prozesse
- Entlastung von Behörden durch Bündelung und Bearbeitung von Anliegen, die über die Verwaltungsverfahren hinausgehen

## Organisation

Die Geschäftsstelle der Ombudsstelle wird administrativ an bestehende Verwaltungsstrukturen angehängt. Damit ist sichergestellt, dass Problemlösungen und präventive Ansätze effektiv und effizient in das Verwaltungshandeln kommuniziert werden können und nachhaltige Wirksamkeit erfahren. Das Nutzen bestehender Strukturen mit eingeübten Prozessen und vertrauten Akteuren reduziert den Transaktionsaufwand, befördert die Durchschlagskraft und ermöglicht die schnelle Realisierung der Ombudsstelle.

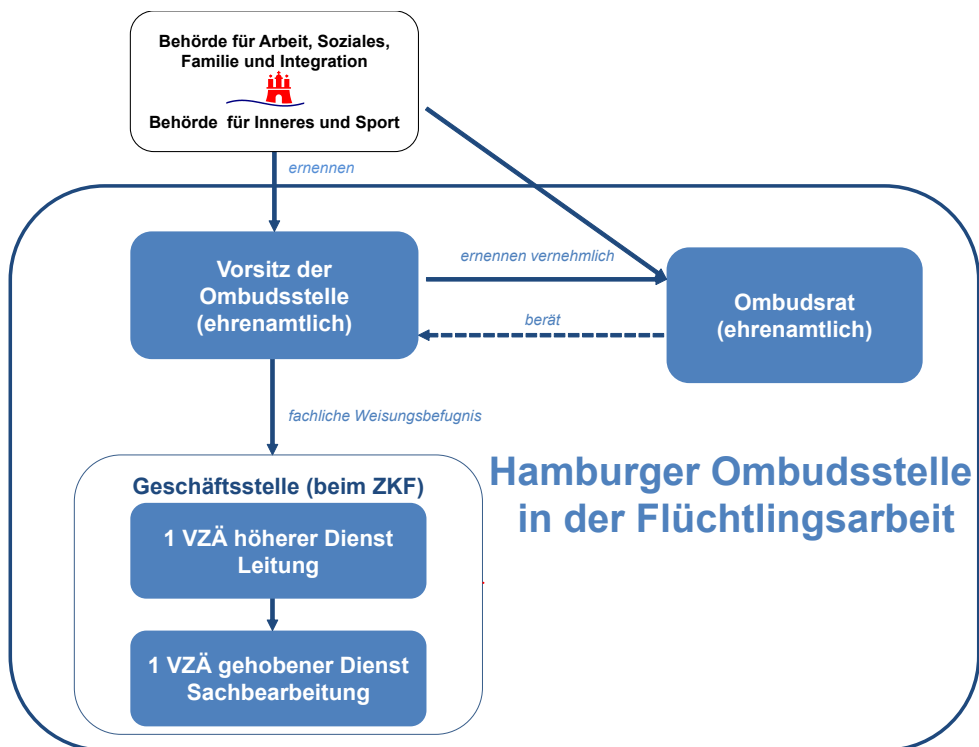
- Die/der Vorsitzende der Ombudsstelle wird durch die Präsidin der Behörde für Inneres und Sport und der Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration (BASFI) ernannt
- Die/der Vorsitzende ist ehrenamtlich, politisch neutral und weisungsungebunden tätig und erhält eine Aufwandsentschädigung
- organisatorische Anbindung an bestehende Verwaltungsstrukturen - Geschäftsstelle der Ombudsstelle beim ZKF -, besetzt durch zwei abgeordnete Verwaltungskräfte (Personalausstattung kann bei Bedarf angepasst werden)
- fachliche Weisungsbefugnis gegenüber den abgeordneten Verwaltungskräften der Geschäftsstelle durch die/den Vorsitzenden der Ombudsstelle
- Ein Ombudsrat wird von der BASFI im Einvernehmen mit der/dem Vorsitzenden mit ehrenamtlichen und unabhängigen Mitgliedern besetzt und bildet das Beratungsgremium der/des Vorsitzenden.
- Der Ombudsrat soll einmal monatlich tagen, bei Bedarf sind einzelne Beiratsmitglieder durch die/den Vorsitzenden zu konsultieren
- Beschwerden können über die Geschäftsstelle während definierter Zeiten an einem noch zu bestimmenden Sitz der Geschäftsstelle vorgebracht werden, daneben auch per E-Mail und Telefon
- Befristung der Ombudsstelle auf drei Jahre, Evaluation ein Jahr vor Ende der Befristung. Die Evaluation soll richtungsweisend für eine Entscheidung über die Fortführung der Ombudsstelle über die befristete Zeit hinaus sein

## Rechte und Pflichten

- Beratende Tätigkeit, die das Aufzeigen von Optimierungspotenzialen im Einzelfall und strukturell beinhaltet und auf die Realisierung von Verbesserungen abzielt (keine exekutiven Kompetenzen)
- Tätigwerden nur, wenn Regelzuständigkeiten und -verfahren erkennbar in Anspruch genommen wurden und keine Abhilfe geschaffen wurde; Anliegen, die Gegenstand einer Eingabe beim Eingabenausschuss gemäß Art. 28 Hamburger Verfassung sind, werden von der Ombudsstelle nicht (weiter)bearbeitet, gleiches gilt für Angelegenheiten, die Gegenstand gerichtlicher Überprüfung sind oder waren
- Die für von der Ombudsstelle verfolgte Anliegen fachlich zuständigen Dienststellen sind zur Auskunftserteilung und nach Möglichkeit zur Unterstützung bei der Suche nach Lösungen im Sinne der Antragstellenden verpflichtet soweit es der normative Rahmen zulässt; alle Beteiligten sollen auf die Vermeidung von Doppelarbeit achten; die Behörden und Bezirksämter sind zur Kooperation mit der Ombudsstelle verpflichtet

- Die/der Vorsitzende der Ombudsstelle tauscht sich durch vierteljährliche Teilnahme an der Lenkungsgruppe „Integration öffentlich-rechtliche Unterbringung (örU) und Erstaufnahmen (EA) in die gesamtstädtische Flächenverwertung und Planung“ mit den relevanten Behörden und Bezirksamtern aus
- unangekündigter, ungehinderter Zugang der/des Vorsitzenden zu allen Unterkünften unter Wahrung der Persönlichkeitsrechte der Bewohnerinnen und Bewohner; Besuche von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Ombudsstelle sollen anlass- und einzelfallbezogen erfolgen und auf ein Minimum begrenzt werden
- eigene Entscheidungskompetenz der/des Vorsitzenden, wann und in welchen Fällen aktiv zu werden ist
- Information der Unterkunfts-, Träger- oder Behördenleitung bei gravierenden Anliegen oder Beschwerden; eine Stellungnahme soll innerhalb von zwei Wochen erfolgen
- Kontaktaufnahme mit zuständigen Institutionen und Prüfung weiterer Schritte (bei Gefahr im Verzug Übergabe an Polizei, Kontaktierung des LKA bei Verdacht strafrechtlich relevanter Delikte)
- Keine Befassung mit materiell-rechtlichen Fragen des Ausländerrechts, weder einzelfallbezogen noch im Grundsatz
- Sachverhalte, die im Zuständigkeitsbereich des Bundesamtes für Migration und Flüchtlinge (BAMF) liegen, können soweit möglich direkt an das BAMF herangetragen werden
- Öffentlichkeitsarbeit, jährlich Tätigkeitsbericht veröffentlichen.

### Schaubild Hamburger Ombudsstelle in der Flüchtlingsarbeit



Für die AG Leitung Hendrikje Blandow-Schlegel und Petra Emich