

Schriftliche Kleine Anfrage

der Abgeordneten Dr. Carola Ensslen (DIE LINKE) vom 14.09.20

und Antwort des Senats

Betr.: Keine Ombudsstelle in der Flüchtlingshilfe mehr – Wohin kann man sich jetzt noch wenden?

Einleitung für die Fragen:

Die Tätigkeit der Ombudsstelle für die Flüchtlingshilfe ist mit Datum 31. März 2020 eingestellt worden. Seitdem ist sie auf Internetseiten der Stadt Hamburg im Archiv zu finden. Sie hatte im Juli 2017 ihre Arbeit aufgenommen und war von vorneherein auf zwei Jahre befristet. Ziel war es, Beschwerden im Zusammenhang mit der Flüchtlingshilfe aufzunehmen und bei Konflikten zwischen verschiedenen Beteiligten zu schlichten, wenn Regelverfahren keine Abhilfe schaffen konnten (vergleiche Drs. 21/17556). Die Einrichtung der Ombudsstelle war unter Geflüchteten und Ehrenamtlichen nicht unumstritten, weil Zweifel an der Unabhängigkeit der Ombudsstelle bestanden. Zugleich war der originäre Auftrag der Ombudsstelle, auf strukturelle Missstände zwar hinzuweisen, nicht aber selbst tätig zu werden. Es fällt ins Auge, dass in beiden Tätigkeitsberichten der Ombudsstelle das Thema „Wohnen“ den Hauptbeschwerdegrund darstellt. Inzwischen kann man sich gemäß der oben genannten Internetseiten in Unterbringungsfragen über ein Feedback-Formular direkt an das Unternehmen f & w fördern & wohnen AöR (f & w) wenden. Es ist unwahrscheinlich, dass Geflüchtete diesen Weg finden werden.

Vor diesem Hintergrund frage ich den Senat:

Einleitung für die Antworten:

Die Tätigkeit der Ombudsstelle war zunächst auf zwei Jahre angelegt und wurde bis zum Ende der letzten Legislaturperiode (31. März 2020) verlängert. Im letzten Quartal sind die Kontaktaufnahmen und Inanspruchnahmen der Stelle jedoch deutlich zurückgegangen. Die Mehrzahl der Beschwerdefälle hatte das Thema Wohnen zum Inhalt (vergleiche Jahresberichte der Ombudsstelle für 2017/2018 und 2018/2019, siehe <https://www.hamburg.de/ombudsstelle-fluechtlinge/>).

Auch bei Beschwerden mit Bezug zu f & w fördern und wohnen AöR (f & w) ist ein Rückgang zu verzeichnen gewesen. Im letzten Quartalsbericht wurde noch über rund 20 Beschwerden berichtet. Bereits vor und während des Bestehens der Ombudsstelle war es Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführern möglich, sich auch direkt an das dezentrale Beschwerdemanagement bei f & w zu wenden und Anliegen vorzubringen. Auf der Basis dieser Strukturen übernimmt f & w einen Teil der Funktionen und Aufgaben der ehemaligen Ombudsstelle. f & w hat einen systematischen Ausbau des bisherigen dezentralen Beschwerdemanagements zu einem zentral dokumentierten „Feedbackmanagement“ vorgenommen. Diese Weiterentwicklung hin zum Feedbackmanagement erfolgte auf Basis einer entsprechenden Prozessbeschreibung, die zum 1. August 2020 per Organisationsverfügung implementiert wurde.

Das Feedbackmanagement-System besteht im Wesentlichen aus den Elementen der Einführung eines Feedback-Formulars auf der Internetseite von f & w, einer zentralen Datenbank für jegliche Anliegen mit der Möglichkeit der systematischen Auswertung,

sowie der Einrichtung einer zentralen Feedbackstelle (ZFS), die zu Sprechzeiten kontaktiert werden kann. Ergänzt werden diese Strukturen um einen „f & w-Beirat-Beschwerdemanagement“, welcher als unabhängiges, überparteiliches Gremium mindestens halbjährlich tagt. Der Beirat setzt sich zusammen aus Personen der Gesellschaft, die in ihrer jeweiligen beruflichen Funktion fachlichen Bezug zur öffentlich-rechtlichen Unterbringung und/oder zur Zielgruppe der Geflüchteten haben. Darin vertreten sind neben der ehemaligen Leitung der Ombudsstelle für Geflüchtete mindestens eine Person mit Fluchthintergrund, je eine Person aus der Sozialbehörde und aus den bezirklichen Fachstellen sowie je eine Person der Arbeitsgemeinschaft der freien Wohlfahrtspflege und des Bündnisses Hamburger Flüchtlingsinitiativen. f & w ist im Beirat in beratender Funktion und zur Präsentation der systemischen Auswertung der Beschwerden vertreten. Der Beirat soll anhand dieser Auswertungen die Beschwerdesituation analysieren, beurteilen und gegebenenfalls weitere Maßnahmen vorschlagen. Die Mitglieder des Beirates waren bereits beim Entwicklungsprozess des Feedbackmanagements beteiligt.

Das neue Feedbackmanagement richtet sich an alle Personen, die ein Anliegen gegenüber f & w vorbringen möchten. Die Zielgruppe ist nicht abschließend definiert und betrifft unter anderem in öffentlich-rechtlicher Unterbringung untergebrachte Personen, Klientinnen und Klienten des Bereiches Begleitung und Teilhabe, Freiwillige, Nachbarschaft von Einrichtungen, betreuende Personen oder weitere Personen, die in anderer Verbindung zu f & w stehen (zum Beispiel externe Träger).

Auch die anderen Träger von Unterkünften verfügen über etablierte Feedback-Prozesse wie zum Beispiel Beschwerdeformulare und Beschwerdekästen. Zudem besteht die Möglichkeit, sich an das jeweilige Unterkunfts- und Sozialmanagement sowie auch alle anderen sonstigen Beschäftigten der Einrichtungen zu wenden.

Anliegen und Beschwerden, die die Arbeit des Jobcenters team.arbeit.hamburg (Jobcenter) betreffen, werden durch das dortige Kundenreaktionsmanagement bearbeitet. Bei Fragen zur Vermittlung in Ausbildung und Arbeit, wie auch bei Fragen, die mit dem Thema Aufenthaltsrecht und Ausbildung/Beschäftigung im Zusammenhang stehen, steht das Projekt W.I.R – work and integration for refugees – zur Seite.

Geflüchtete mit Erfahrungen oder Beziehungen zu Personen erlebter Beziehungsgewalt, sexualisierter Gewalt oder Gewalt aufgrund sexueller Orientierung, können sich an „savva steps against violence“ wenden.

Bei Beschwerden oder Feedback im Zusammenhang mit den Aufgaben oder der Arbeit der Fachstellen und Kundenzentren in den Bezirksämtern können die jeweiligen Stellen der Dienst- beziehungsweise Fachaufsicht kontaktiert werden.

Darüber hinaus können entsprechende Anfragen, Beschwerden und Feedback an die Stabsstelle Flüchtlinge und übergreifende Aufgaben (SFA) gerichtet werden. Im Übrigen siehe <https://www.hamburg.de/ombudsstelle-fluechtlinge>.

Dies vorausgeschickt, beantwortet der Senat die Fragen wie folgt:

Frage 1: *Warum wurde die Ombudsstelle für die Flüchtlingshilfe nicht weitergeführt?*

Antwort zu Frage 1:

Siehe Vorbemerkung.

Frage 2: *Inwieweit sind Erfahrungen mit der Ombudsstelle der Flüchtlingshilfe in die Etablierung des Feedback-Formulars eingeflossen?*

Antwort zu Frage 2:

Entsprechende Erfahrungen sind im Rahmen eines intensiven Dialoges und Wissenstransfers zwischen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Ombudsstelle und dem Projektteam Feedbackmanagement f & w eingeflossen und dokumentiert worden.

Frage 3: *An wen können sich Bewohner/-innen von Einrichtungen anderer Träger im Beschwerdefall richten?*

Frage 4: *Welche weiteren Träger, Initiativen, Vereine und dergleichen wurden im Vorfeld in die Entwicklung des Feedback-Systems einbezogen und welche Funktion haben diese für den weiteren Verlauf?*

Antwort zu Fragen 3 und 4:

Siehe Vorbemerkung.

Frage 5: *Welche Ziele verfolgt das Unternehmen f & w mit der Einrichtung eines Feedback-Formulars über die Internetseite des Unternehmens?*

Antwort zu Frage 5:

Im Rahmen der systematischen Weiterentwicklung des bisherigen f & w-Beschwerde-managements hin zu einem umfassenden Feedbackmanagement wurde auch das Feedback-Formular auf der Internetseite von f & w bereitgestellt. Das Feedback-Formular soll die bereits bestehenden diversen Möglichkeiten ergänzen, Feedback, Anregungen, Beanstandungen und Beschwerden bei f & w zu äußern.

Ziel aller Rückmeldemöglichkeiten ist es, Beschwerden aufzunehmen und auf das Anliegen der beschwerdeführenden Person zu reagieren, gegebenenfalls strukturelle Schwächen zu erkennen und nach Möglichkeit, die zugrunde liegenden Schwachstellen zu beseitigen.

Frage 6: *Wie geht f & w damit um, wenn über das Feedback-Formular Fälle geschildert werden, die auf strukturellen Regelungsbedarf hindeuten?*

Antwort zu Frage 6:

Die Fälle werden ausgewertet, analysiert und im internen Berichtswesen dargestellt. Darüber hinaus werden diese Fälle anonymisiert nach Schwerpunkten im Beirat vorgestellt. Gleichzeitig werden entsprechende Maßnahmen zur Behebung eventueller struktureller Schwerpunkte erarbeitet und gegebenenfalls zur weiteren Entscheidung an die Fachbehörde und Auftraggeberin herangetragen. Die meldende Person erhält eine entsprechende Rückmeldung und Begründung.

Frage 7: *Wie viele Feedbacks sind seit dem 01. April 2020 bis Stichtag 31. August 2020 über das Kontaktformular von f & w an das Unternehmen herangetragen worden? Bitte nach Beschwerdegrund und Bewohner-/innengruppen aufgeschlüsselt darstellen.*

Antwort zu Frage 7:

In der Zeit zwischen dem 1. April und dem 1. August 2020 sind Beschwerden dezentral über das bisherige Beschwerdeformular oder über das Kontaktformular der Internetseite eingegangen. Diese wurden nicht zentral erfasst und können daher auch nicht ausgewertet werden.

Ab dem 1. August 2020 ist das neue digitale Feedbackmanagement nutzbar gewesen und die zentrale Erfassung in der neuen Datenbank hat begonnen. Zum aktuellen Zeitpunkt werden bei f & w circa 50 Vorgänge in der Datenbank erfasst und bearbeitet. Eine erste systemische Auswertung über die Beschwerdegründe oder die beschwerdeführenden Personen liegt noch nicht vor.

Frage 8: *Welche Möglichkeiten gibt es seit dem 01. April 2020 jenseits des Feedback-Formulars von f & w für die Bearbeitung von Anliegen, die vorher an die Ombudsstelle gerichtet worden sind?*

Welche weiteren Beschwerdemöglichkeiten sollen jenseits des Feedback-Formulars noch etabliert werden?

Was genau ist geplant und wie ist der aktuelle Sachstand diesbezüglich? Welche Überlegungen, Gespräche und Umsetzungsschritte gab es dazu bislang?

Antwort zu Frage 8:

Das neue Feedbackmanagement wurde zum 1. August 2020 implementiert. Bereits davor bestand jederzeit die Möglichkeit, zu den Sprechzeiten in der jeweiligen Unterkunftsverwaltung vorzusprechen, um Beschwerden oder Anliegen vorzutragen. Telefonisch, per E-Mail oder postalisch war und ist es ebenfalls möglich, Anliegen mitzuteilen. Mit der Einführung des Feedbackmanagements wurde nun zusätzlich eine Zentrale Feedbackstelle (ZFS) geschaffen, die wöchentlich eine offene Sprechstunde anbietet, bei der Anliegen persönlich vorgetragen werden können.

Im Übrigen siehe Vorbemerkung.

Frage 9: *Wie viele Abteilungen des Unternehmens sind in die Etablierung und schließlich die Bearbeitung der eingereichten Beschwerden bei f & w einbezogen?*

Antwort zu Frage 9:

Mit der Einführung des neuen Feedbackmanagements sind alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von f & w mit der Entgegennahme von Anliegen beauftragt, die entsprechenden Kontakt zu externen Personen haben. Die ZFS übernimmt koordinierende Funktionen und bindet im Bedarfsfall die betreffende Abteilung von f & w in den Prozess mit ein. Die ZFS steuert jegliche Anliegen an die betreffende Organisationseinheit beziehungsweise Ansprechperson des Unternehmens.

Frage 10: *Wie viele Mitarbeitende sind bei f & w konkret zuständig für die Bearbeitung von Eingängen über das Feedback-Formular und wie viele Mitarbeitende an welcher Stelle sind speziell für Beschwerden zuständig beziehungsweise soll es zukünftig für die Bearbeitung von Beschwerden geben? Bitte in Vollzeitäquivalenten (VZÄ) angeben.*

Antwort zu Frage 10:

Für die Verarbeitung der Eingänge über das Feedback-Formular sind etwa 30 Prozent einer VZ-Stelle im Bereich des Qualitätsmanagement zu veranschlagen.

Die offene Sprechstunde der ZFS erfolgt aus dem Pool der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von f & w. Hierfür wurden fünf Mitarbeiterinnen beziehungsweise Mitarbeiter eingesetzt, die in einem rotierenden System jeweils vier Stunden und 45 Minuten pro Woche von ihren üblichen Aufgaben freigestellt werden. Die Zeit der Freistellung umfasst Anfahrt, Durchführung der dreistündigen Sprechstunde und eine Stunde für die Nachbereitung zur systemischen Erfassung der Prozesse.

Die Bearbeitung der konkreten Beschwerden durch die zuständige Stelle im Unternehmen hängt vom Einzelfall ab und lässt sich insgesamt nicht quantifizieren.

Frage 11: *Hat es für die Besetzung dieser Stellen eigene Stellenausschreibungen gegeben oder wurde das Team mit Kollegen/-innen aus dem Pool der Mitarbeitenden von f & w besetzt?*

Antwort zu Frage 11:

Die Aufgabe der ZFS ist durch ein Interessebekundungsverfahren intern besetzt worden.

Frage 12: *Wie ist dieses Team beziehungsweise sind diese Teams genau besetzt, das heißt welche formalen Voraussetzungen waren maßgeblich? Sind auch Ehrenamtliche und Geflüchtete beteiligt beziehungsweise sollen sie beteiligt werden?*

Wenn ja, jeweils wie viele?

Antwort zu Frage 12:

Die Aufgaben der ZFS werden ausschließlich durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von f & w wahrgenommen. Die statistische Bearbeitung der Beschwerden und die Steuerung des Prozesses obliegen dem Qualitätsmanagement. Ehrenamtliche und Geflüchtete sind im Beirat einbezogen.

Im Übrigen siehe Vorbemerkung.

Frage 13: *Wird das Team, das sich vorrangig um die Bearbeitung von Beschwerden kümmert, auch präventiv tätig?*

Antwort zu Frage 13:

Die Tätigkeitsbeschreibung der ZFS sieht vor, auf Basis interner Auswertungen strukturelle und sich wiederholende Probleme und Fragestellungen zu identifizieren. Ziel ist die interne Aufarbeitung, sodass zukünftigen Beschwerden ähnlicher Art vorgebeugt werden kann. Gegebenenfalls wird dabei die Geschäftsführung eingebunden.

Frage 14: *Welchen Beschwerdegründen geht das Unternehmen f & w nach und welchen nicht?*

Wie geht f & w mit Beschwerden um, denen das Unternehmen nicht inhaltlich nachgehen wird?

Antwort zu Frage 14:

Das neue Feedbackmanagement sieht vor, dass f & w grundsätzlich und unabhängig von den Gründen allen Anliegen und Beschwerden nachgeht. Auch bei Beschwerdegründen, die außerhalb des Handlungsspielraumes von f & w liegen, werden die Anliegen aufgenommen, geprüft und die beschwerdeführende Person erhält eine Rückmeldung. Somit erfolgt immer eine inhaltliche Prüfung des Einzelfalls.

Beschwerdegründe, die auf gesellschaftspolitische, vertragliche oder gesetzliche Vorgaben zurückzuführen sind, bei denen f & w keinen Ermessensspielraum hat, werden auch in der Datenbank erfasst. Diese können bei Bedarf ausgewertet werden und den entsprechenden Entscheidungsträgern gegebenenfalls in Verbindung mit Lösungsvorschlägen vorgelegt werden.

Im Übrigen siehe Antwort zu 6 und Vorbemerkung.

Frage 15: *Auf welche Art und Weise wird das Unternehmen f & w bei Eingaben über das Feedback-Formular tätig, das heißt welche Verfahrensschritte werden durchlaufen?*

Antwort zu Frage 15:

Bei Eingaben über das Feedback-Formular, aber auch bei allen anderen Formen der Feedback-Eingänge, wird zunächst die Form des Feedbacks in fünf verschiedenen Kategorien unterschieden. Geringfügige, sofort lösbare Leistungsmängel und Lob werden gelöst beziehungsweise zur Kenntnis genommen. Anregungen werden erfasst und soweit möglich umgesetzt. Beanstandungen, die als Reaktion auf gesellschaftspolitische, vertragliche oder gesetzliche Vorgaben entstehen, werden ausgewertet und gegebenenfalls mit Vorschlägen weitergeleitet. Bei Beschwerden hinsichtlich der Leistungen der Einrichtungen, des Fachbereiches beziehungsweise des Unternehmens erfolgt ebenfalls eine zentrale Dokumentation des Feedbacks und der eingeleiteten Maßnahmen. Sofern die feedbackeinreichende Personen namentlich bekannt sind, erhalten sie ausnahmslos eine Rückmeldung über den Eingang des Feedbacks und der eingeleiteten Maßnahmen beziehungsweise eine Begründung darüber, sofern keine Maßnahmen eingeleitet werden können. In der Kategorie „Lob“ erfolgt keine Rückmeldung.

Im Übrigen siehe Antwort zu 8.

Frage 16: *Auf welche Art und Weise wird f & w tätig, wenn Beschwerden eingehen, das heißt welche Verfahrensschritte durchläuft eine vorgebrachte Beschwerde von Bewohnern/-innen im Unternehmen f & w standardmäßig?*

Antwort zu Frage 16:

Bei Beschwerden oder Beanstandungen wird zunächst die fachlich zuständige Abteilung identifiziert. Gegebenenfalls leitet die ZFS-Beschwerden intern an die entsprechenden Ansprechpersonen oder Abteilungen weiter. Dort wird anhand der aufgenommenen Beschwerde die Notwendigkeit von Maßnahmen überprüft und diese bei Bedarf

initiiert. Der Abschluss der Verfahrensschritte wird immer mit einer Rückmeldung an die feedbackgebende Person abgeschlossen.

Im Übrigen siehe Antwort zu 15.

Frage 17: *Welche Möglichkeiten gibt es, eine schriftlich vorgebrachte Beschwerde – sei es über das Feedback-Formular oder in anderer Form – mündlich zu spezifizieren, etwa in vorgehaltenen Sprechstunden des Unternehmens f & w?*

Antwort zu Frage 17:

Einmal pro Woche ist es in der Sprechstunde der ZFS möglich, persönlich Anliegen oder Beschwerden vorzutragen. In den einzelnen Unterkünften besteht diese Möglichkeit zu den jeweiligen Sprechzeiten der Unterkunftsverwaltung.

Frage 18: *Welche Formen der Standardisierung bei der Erfassung und Auswertung von Eingaben liegen dem Feedback-Formular zugrunde bzw. sind geplant?*

Welche Formen der Standardisierung bei der Erfassung und Auswertung von Beschwerden gibt es bzw. sind geplant?

Antwort zu Frage 18:

Im Zuge des neuen Feedbackmanagements wurde auf der Basis eines SharePoints eine neue Datenbank erstellt. Damit steht nun ein datenbankbasiertes Vorgangsmangement für die Erfassung und Auswertung zur Verfügung. Auswertungen können zukünftig zum Beispiel für den Bericht im Beirat exportiert und graphisch aufbereitet werden.

Frage 19: *Ist das Unternehmen f & w etwa der Sozialbehörde gegenüber rechenschaftspflichtig, in welcher Anzahl Beschwerden mit je welchen Beschwerdegründen eingehen und wie diese bearbeitet werden?*

Antwort zu Frage 19:

Die Sozialbehörde ist Mitglied im Beirat und wird damit unmittelbar über die Auswertungen des Feedbackmanagements informiert.

Frage 20: *Wie sollen Bewohner/-innen von den Möglichkeiten und Wegen, Feedback oder Beschwerden über f & w bei f & w abzugeben, erfahren?*

Auf welchen weiteren Wegen plant das Unternehmen f & w zu kommunizieren, dass es diese neue Möglichkeit des Feedbacks gibt?

Antwort zu Frage 20:

Seit der Etablierung des neuen Feedbackmanagements sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von f & w aufgefordert, die Bewohnerinnen und Bewohner der Einrichtungen proaktiv über die bestehenden Möglichkeiten zu informieren. Zusätzliche Kommunikationsinstrumente wie Flyer oder Visitenkarten der ZFS werden derzeit erstellt. Zusätzlich wird auf der Homepage von f & w explizit auf die Einrichtung des Feedbackmanagements hingewiesen.

Darüber hinaus werden externe Träger und Personen, die bereits vor dem 1. August 2020 in Unterkünften tätig waren (zum Beispiel mit Angeboten oder als Freiwillige), entsprechend informiert.

Bei allen Personen, die eine neue Tätigkeit als Freiwillige bei f & w beginnen, ist ein Feedbackbogen mit den ergänzenden Informationen zum Feedbackmanagement in der Willkommensmappe enthalten.

Frage 21: *Können sich auch Haupt- und Ehrenamtliche an f & w mit Feedback und/oder Beschwerden wenden? Wie werden diese Fälle bearbeitet?*

Antwort zu Frage 21:

Das neue Feedbackmanagement berücksichtigt Beschwerden und Feedbacks aller Personen und Art unabhängig davon, in welcher Verbindung eine Person zu f & w steht.