

Monitor Verwaltungshandeln



Ein Projekt der
Hamburger
Wohlfahrtsverbände

AGFW

Arbeitsgemeinschaft der Freien
Wohlfahrtspflege Hamburg e.V.

**WOHLFAHRT
VERBINDET.**





Inhalt:

- 1. Über das Projekt**
- 2. Erstes Reporting**
- 3. Presseinformation**
- 4. Fachtag “Damit die Durchsetzung sozialer Rechte nicht zum Hürdenlauf wird”**
 - **Präsentation mit zentralen Ergebnissen**
 - **Dokumentation des Fachtags**

Über das Projekt



Der Monitor Verwaltungshandeln ist eine Initiative der Arbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege (AGFW) Hamburg, dem Zusammenschluss der Hamburger Wohlfahrtsverbände. Mit dem Monitor verfolgen wir das Ziel, kritisches Verwaltungshandeln sichtbarer zu machen und systematische Mängel zu identifizieren. Denn Probleme mit Behörden sind erfahrungsgemäß keine Einzelfälle.

Wir wollen erreichen, dass Hamburger*innen unbürokratischere und niedrigschwelligere Zugänge zu Behörden haben und ihre sozialen Rechtsansprüche durchsetzen können. Jede Problemanzeige im Monitor bringt uns diesem Ziel näher. Der Monitor ist erreichbar unter

www.tinyurl.com/monitor-verwaltungshandeln



Erstes Reporting



Der Monitor Verwaltungshandeln ist am 11. Oktober 2023 gestartet. Im Februar 2024 hat die AGFW einen ersten Zwischenbericht veröffentlicht. Die zentralen Ergebnisse sind:

- Bis Ende Januar 2024 haben Beratungsstellen 566 Meldungen eingereicht und 1.948 verschiedene Problemanzeigen dokumentiert.
- Die meisten Problemanzeigen betreffen das Amt für Migration und das Jobcenter.
- Inhaltlich bezogen sich die Meldungen vor allem auf drei Problemfelder: Den Umgang mit Unterlagen, die Erreichbarkeit und das Thema „Geldleistungen und Bearbeitungszeiten“.

Den ganzen Bericht finden Sie auf www.agfw-hamburg.de



Presseinformation zum ersten Reporting



Anlässlich des ersten Reportings hat die AGFW am 5. März 2024 eine Pressemitteilung veröffentlicht, in der sie Forderungen an die Verwaltung formuliert. Die wichtigsten Forderungen sind:

- Um Notlagen zu vermeiden, braucht es ein unbürokratisches Vorgehen, insbesondere durch vorübergehende Bewilligungen von Anträgen bei offensichtlicher Anspruchsberechtigung.
- Die Erreichbarkeit muss sichergestellt sein, z. B. über direkte Kontaktmöglichkeiten und zentrale Anlaufstellen in den Behörden.
- Der Umgang mit Unterlagen und die Kommunikation dazu müssen verbindlicher werden, z.B. über Eingangsbestätigungen und regelhafte Rückmeldungen zum Sachstand.

Die vollständige Mitteilung finden Sie im [AGFW-Pressbereich](#).



Fachtag “Damit die Durchsetzung sozialer Rechte nicht zum Hürdenlauf wird” am 28. Februar 2024



Das Reporting zum Monitor Verwaltungshandeln hat die AGFW auf einer Fachtagung vorgestellt, die von knapp 200 Personen besucht wurde. Dazu wurde ein Vortrag mit den zentralen Ergebnissen des Reportings gezeigt. Anschließend haben die versammelten Fachleute über Lösungsvorschläge diskutiert, die in einer Dokumentation zusammengefasst wurden.

Über die Ergebnisse des Reportings und der Fachtagung werden sich die Wohlfahrtsverbände mit Verwaltung und Politik austauschen, um an konkreten Verbesserungen mitzuwirken.

Die Präsentation und die Dokumentation finden Sie auf www.agfw-hamburg.de



Dokumentation



Präsentation