

AGFW Fachtag Sozialberatung

**Damit die Durchsetzung sozialer Rechte
nicht zum Hürdenlauf wird**

Paul Grabbe

Arbeitsmarktpolitik und
Existenzsicherung

Gemeinsam unbürokratischere Behördenzugänge erreichen.

„In a nutshell“

- **Start: 11. Oktober 2023**
- **Ziel:** Zugangshürden systematisch erfassen / Schwachstellen identifizieren, um die Durchsetzung sozialer Rechte für alle Hamburgerinnen und Hamburger gemeinsam mit den Behörden zu verbessern.
- **Wer kann sich beteiligen?**
Mitarbeitende von Beratungseinrichtungen (unterschiedlicher Arbeitsfelder) in Hamburg und Behörden in Hamburg konnten freiwillig und anonym Problemanzeigen melden.

- Problemanzeigen konnten gemeldet werden zu:
 - **Amt für Migration Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen**
 - **Jobcenter team.arbeit.hamburg**
 - **Fachämter Grundsicherung und Soziales**
 - **Fachstellen für Wohnungsnotfälle**
 - **Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten**
 - **Familienkasse**

- Erfasst werden können Problemanzeigen bezogen auf den **Umgang mit Unterlagen, Erreichbarkeit, Geldleistungen und Bearbeitungszeiten, Dolmetschen und Respekt.**

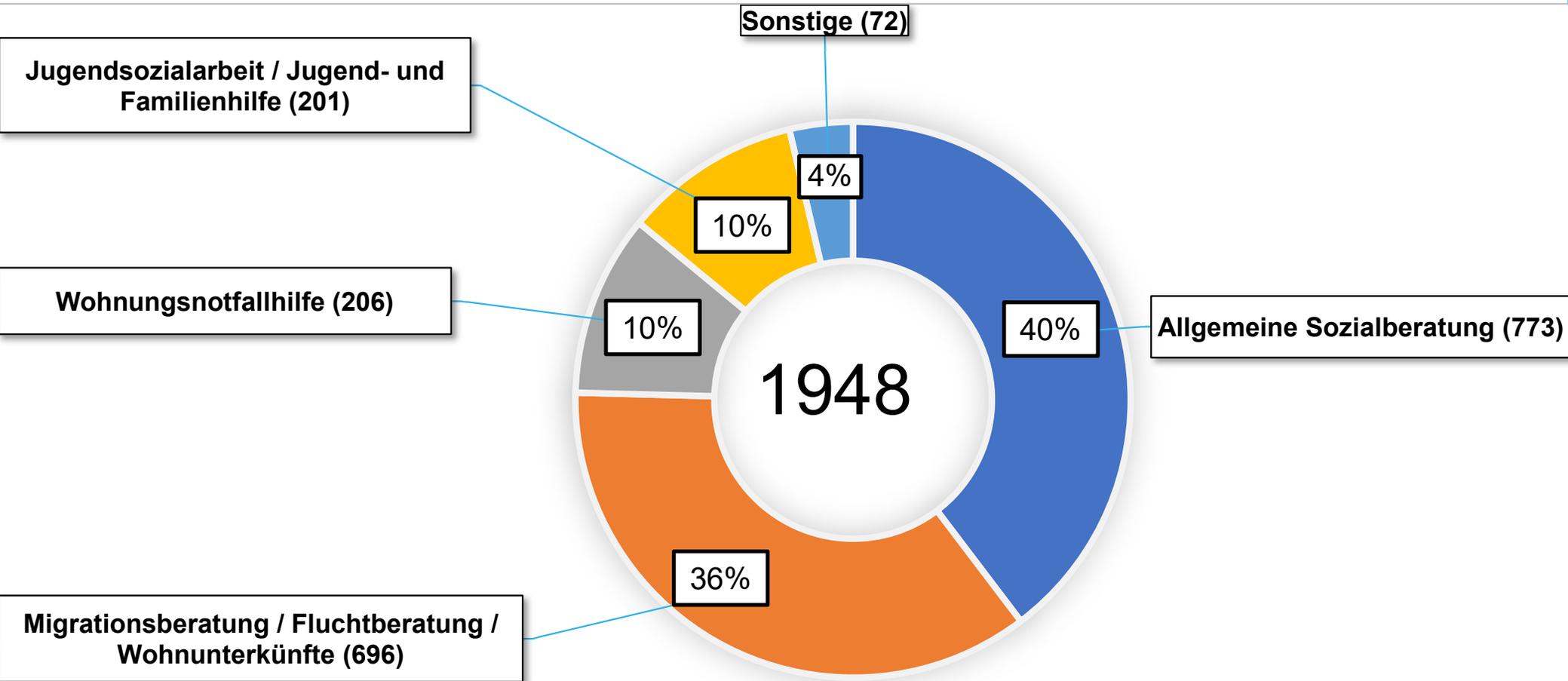
- **Keine repräsentative Umfrage.** Nicht alle Beratungsstellen nutzen den „Monitor Verwaltungshandeln“. Keine Pflicht Problemanzeigen im Monitor einzutragen.

Vom **11.Oktober 2023 bis 31.Januar 2024** sind im Monitor eingegangen:

566 Meldungen.

1948 Problemanzeigen.

Die Problemanzeigen kommen aus den Arbeitsfeldern:



1000 Dank

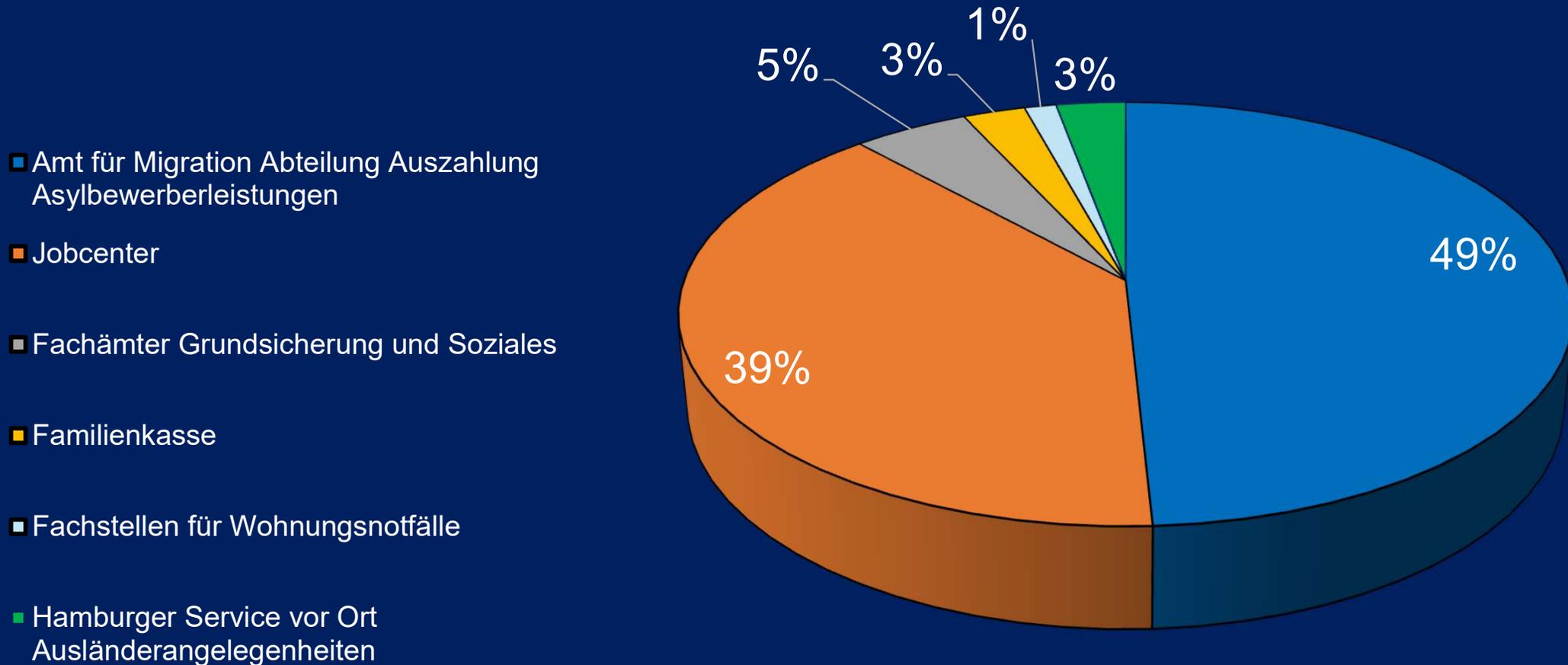
für die fantastische Unterstützung.

AGFW-Monitor Verwaltungshandeln

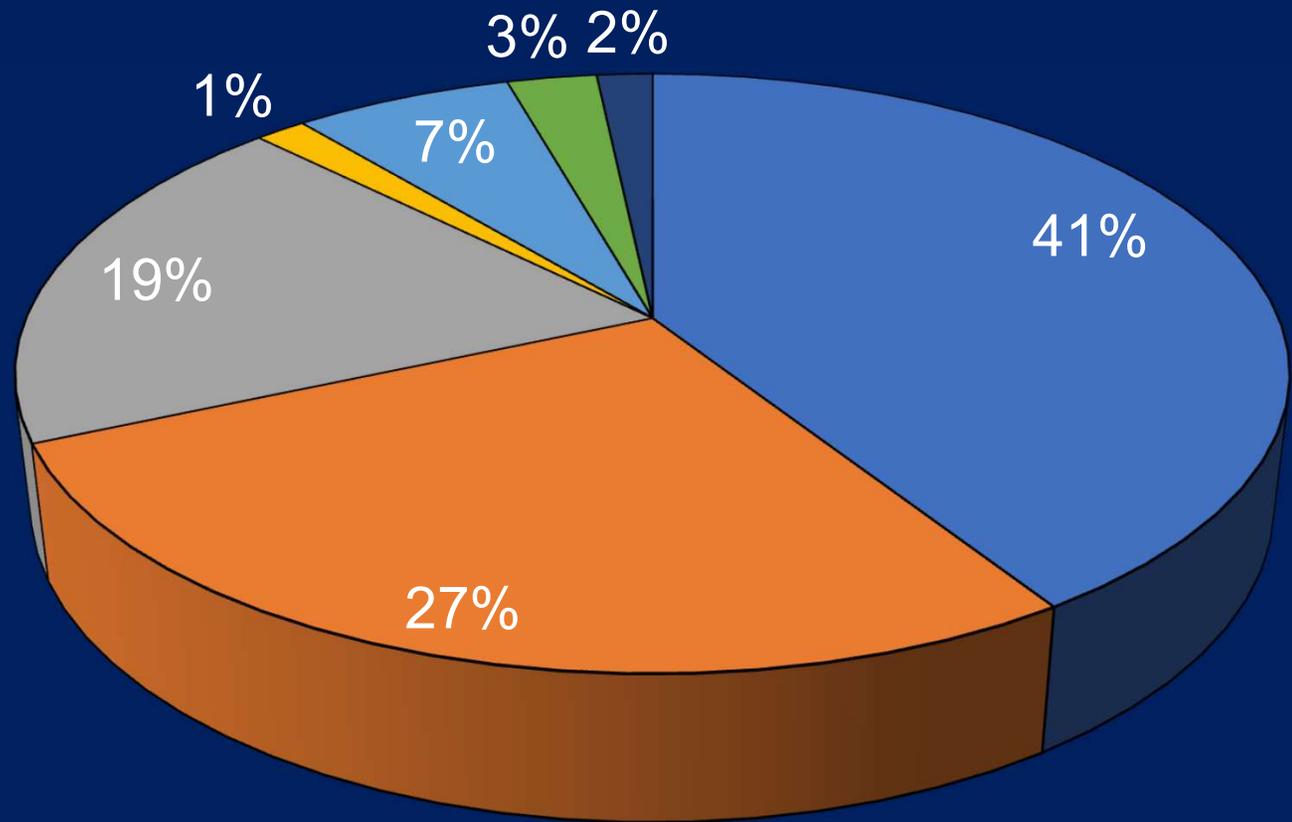
1. Quartalsbericht

- **Zentrale Ergebnisse für Hamburg**
- **11. Oktober 2023 bis 31. Januar 2024**

Verteilung der Problemanzeigen auf Behörden



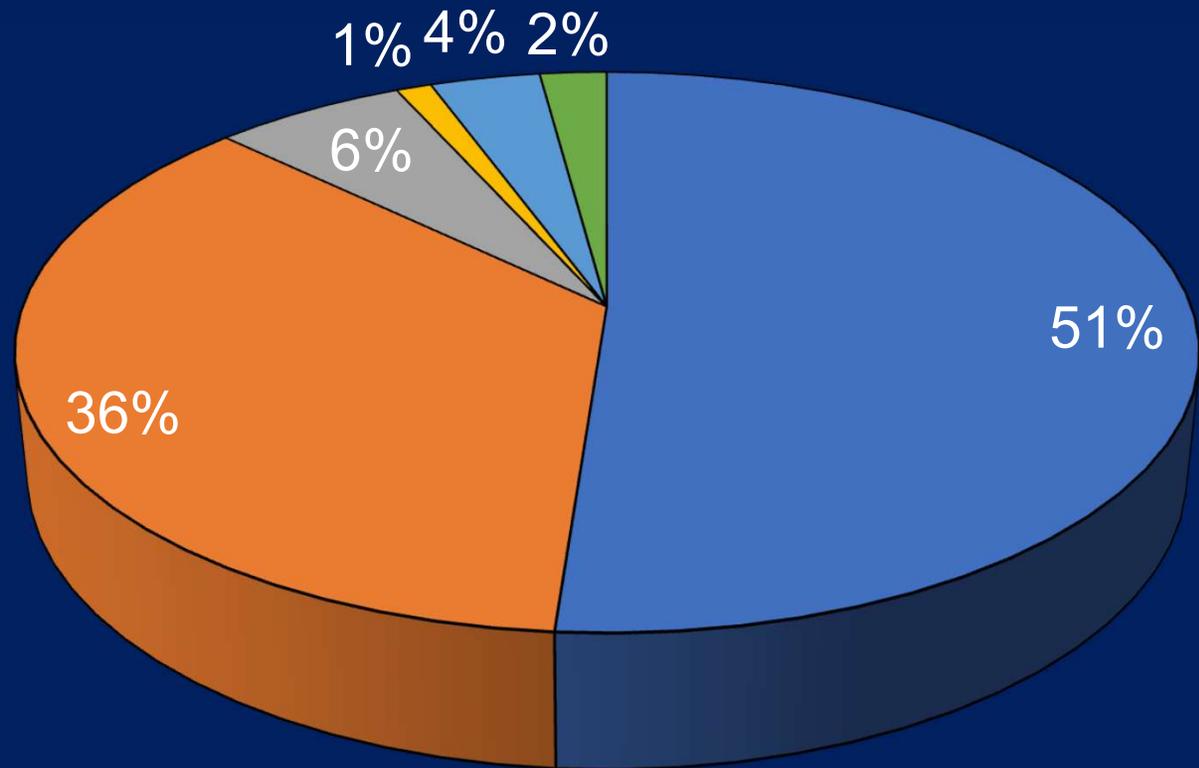
Thema der Problemanzeige



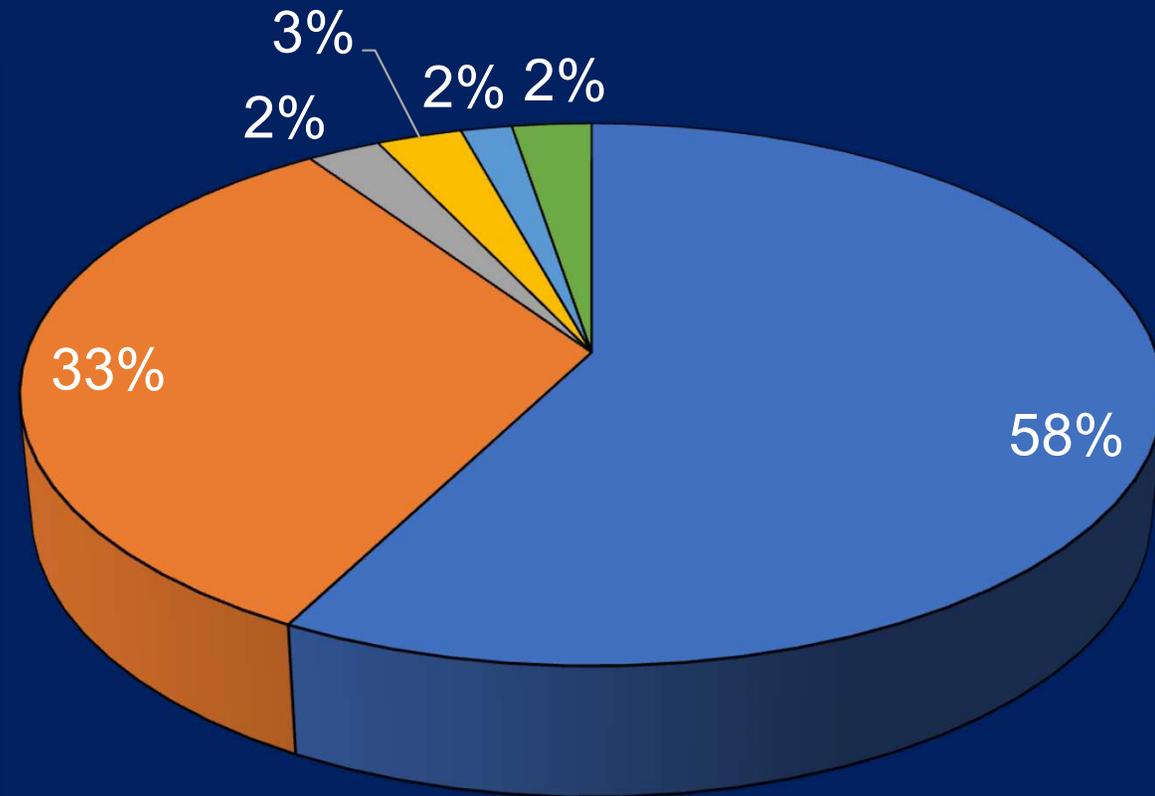
- Unterlagen
- Erreichbarkeit
- Geldleistungen
- Mittellosigkeit
- Digitale Barrieren
- Respekt
- Dolmetschen

Umgang mit Unterlagen

- Amt für Migration Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen
- Jobcenter
- Fachämter Grundsicherung und Soziales
- Fachstellen für Wohnungsnotfälle
- Familienkasse
- Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten

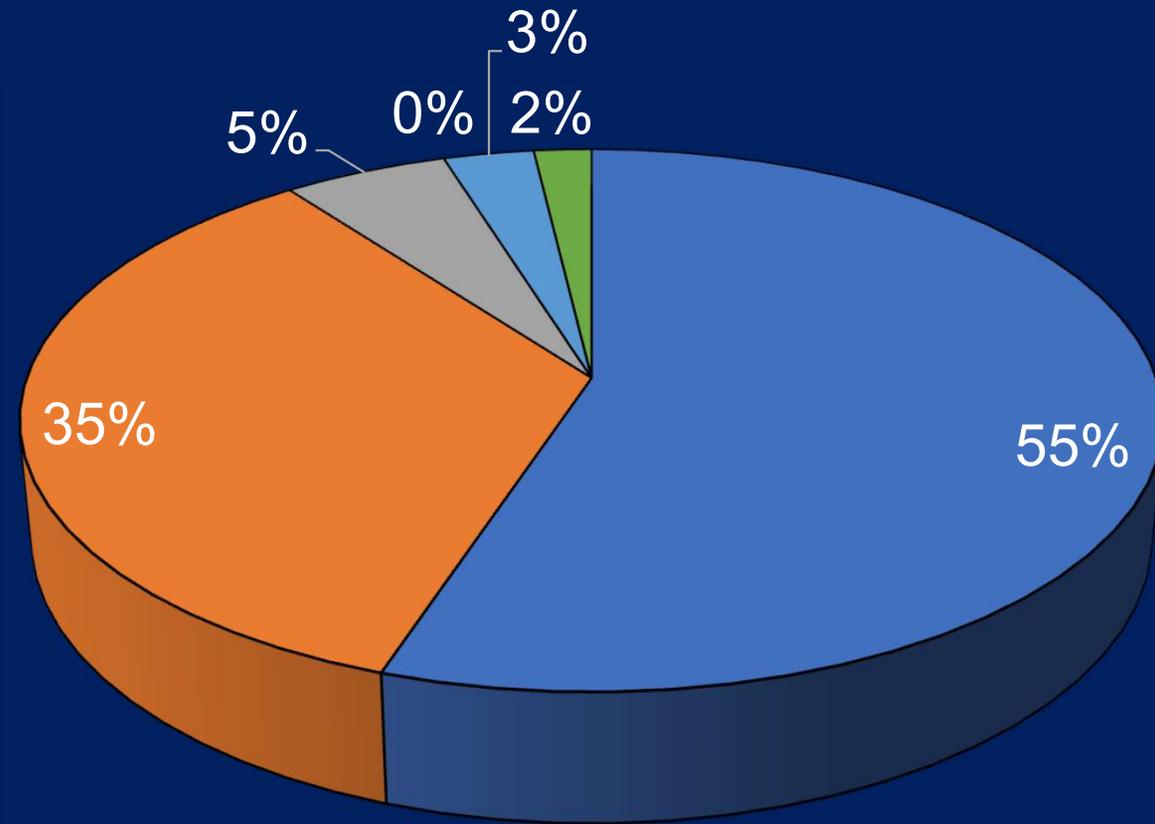


Erreichbarkeit



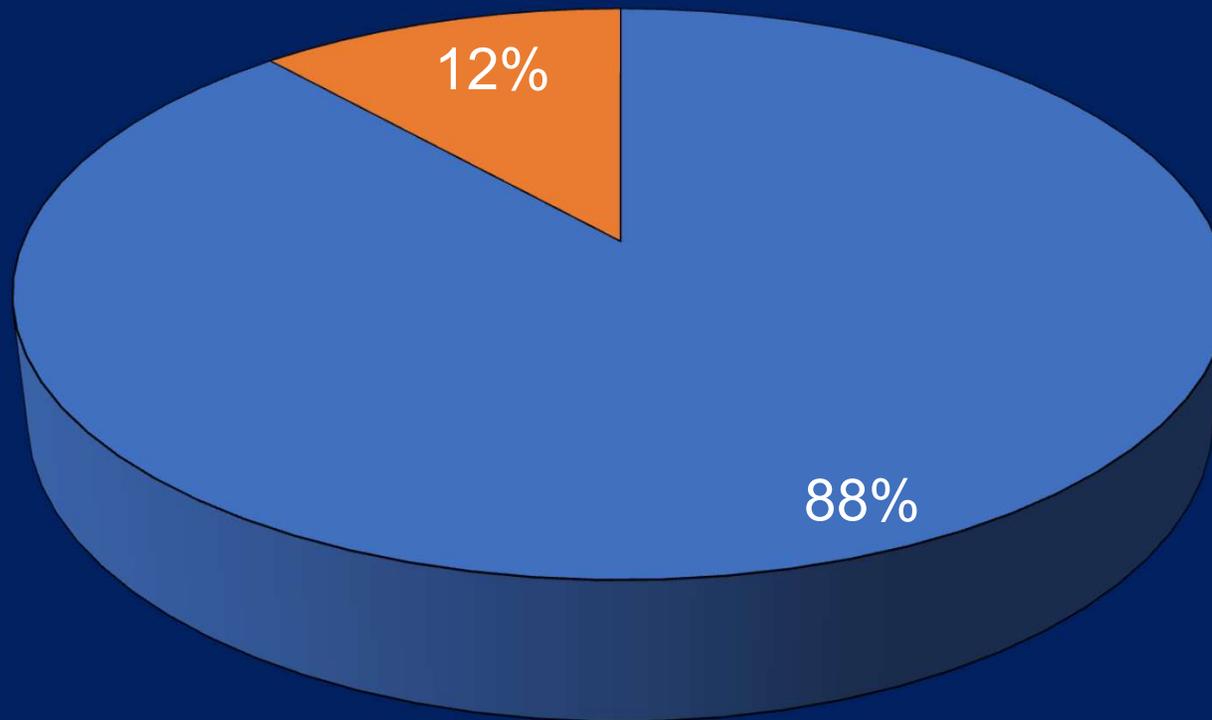
- Amt für Migration Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen
- Jobcenter
- Fachämter Grundsicherung und Soziales
- Fachstellen für Wohnungsnotfälle
- Familienkasse
- Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten

Geldleistungen, Bearbeitungszeiten



- Amt für Migration Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen
- Jobcenter
- Fachämter Grundsicherung und Soziales
- Fachstellen für Wohnungsnotfälle
- Familienkasse
- Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten

Digitale Zugänge

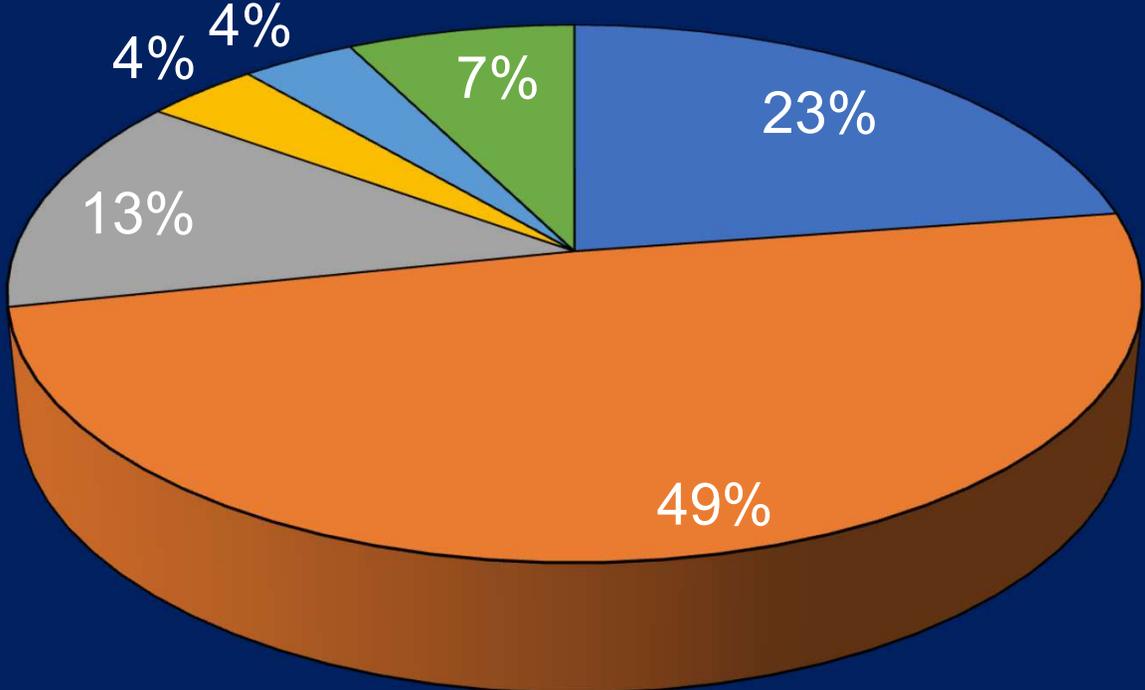


□ Jobcenter

■ Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten

Respekt

- Amt für Migration Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen
- Jobcenter
- Fachämter Grundsicherung und Soziales
- Fachstellen für Wohnungsnotfälle
- Familienkasse
- Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten



Problemanzeigen Respekt Amt für Migration Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen

*„Die Sachbearbeiterin hat der Ratsuchenden unterstellt das Sozialsystem unterwandern zu wollen und sowieso nicht bereit wäre zu arbeiten (obwohl sie keine Arbeitserlaubnis hat und sehr wohl großes Interesse hätte zu arbeiten).“
(Eintrag vom 13.10.2023)*

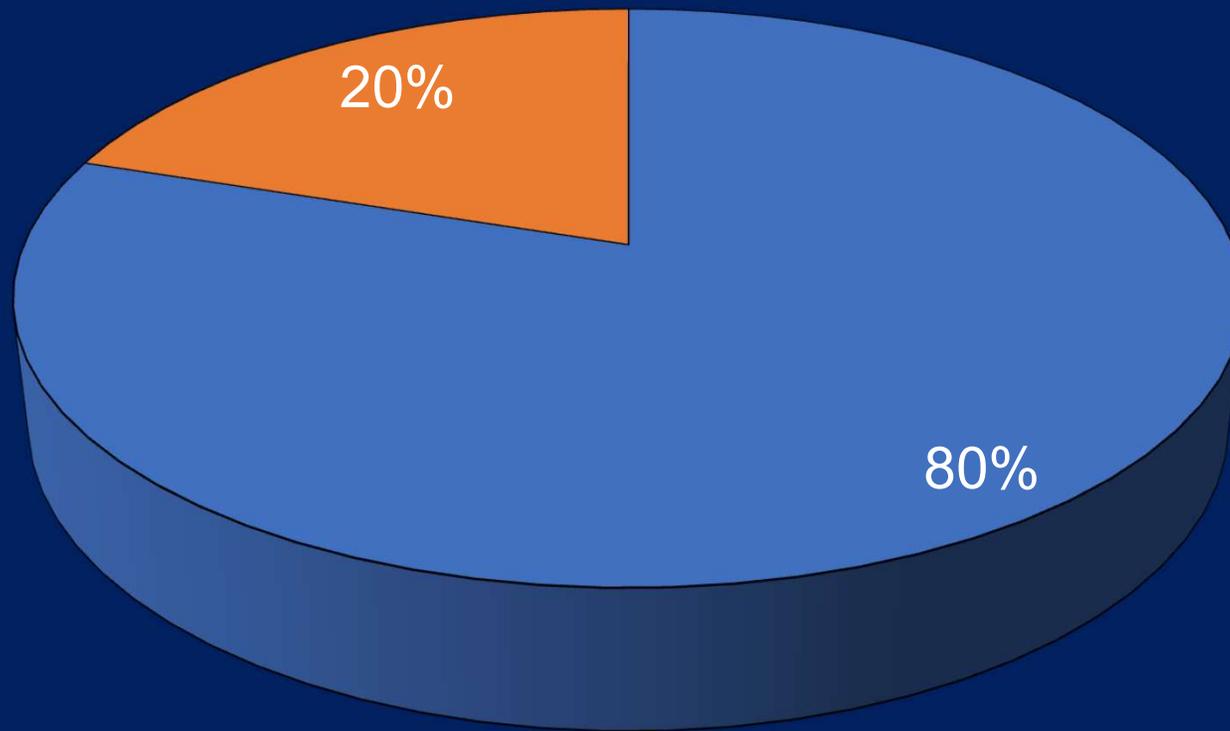
*„Amt für Migration in der Schlange. Es wurden 10 Leute abgezählt, die vom Security Dienst über das Gelände mitgenommen werden sollten zu den Sprechzimmern. Der Security Mitarbeiter belächelte die Wartenden, die nicht ganz verstanden haben was nun passiert und sagte "ja, genau sie werden jetzt verschleppt!" Auf Ansprache, dass diese Aussage alles andere als angebracht sei, entgegnete der Security Mitarbeitende, dass "die" das doch eh alle nicht verstehen.“
(Eintrag vom 25.10.2023)*

Problemanzeigen Respekt Jobcenter team.arbeit.hamburg

„Jobcenter-Mitarbeiter sagt den Kunden im Gespräch: "was wollt ihr denn hier? Euer Einkommen reicht doch" (es reicht keinesfalls!)“ (Eintrag vom 24.10.2023)

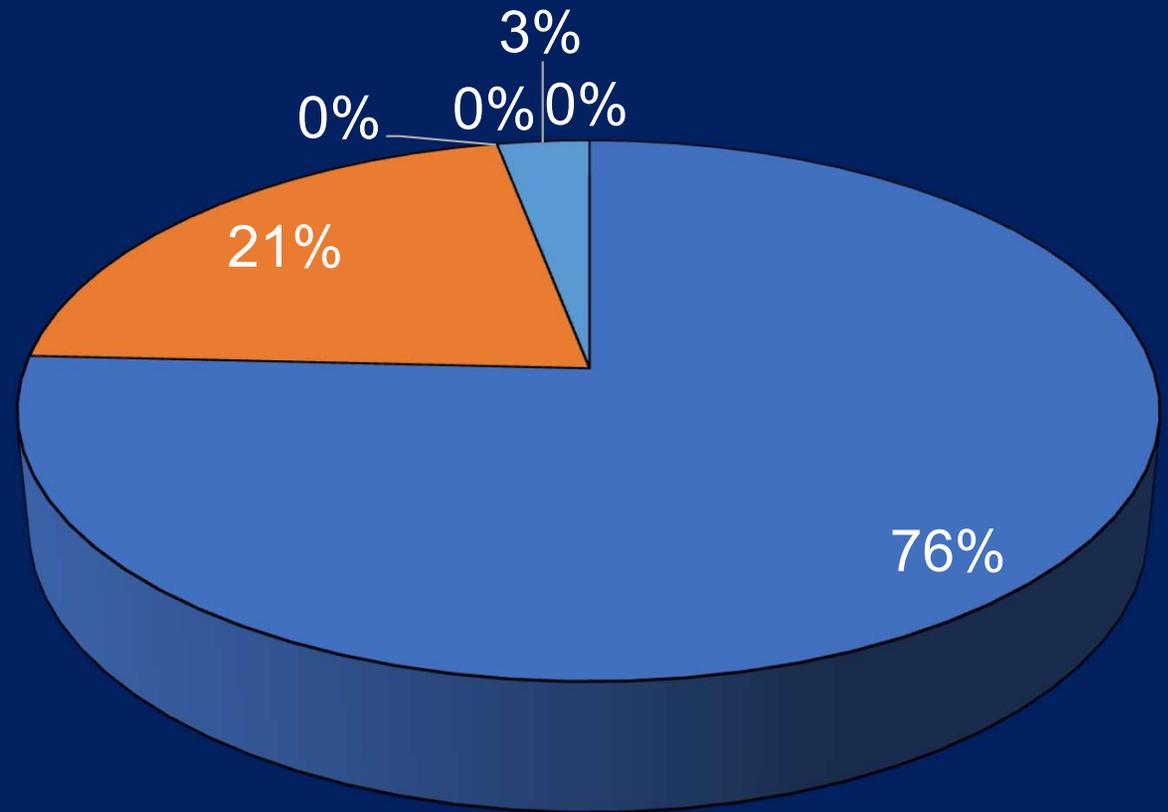
„Klientin wurde damit gedroht, dass sie überhaupt keine Hilfe zum Lebensunterhalt erhält, wenn sie nicht innerhalb von 4 (!) Tagen einen Arbeitsvertrag vorlegen kann.“ (Eintrag vom 24.01.2024)

Umgang bei Mittellosigkeit



■ Jobcenter ■ Fachämter Grundsicherung und Soziales

Dolmetschen



- Amt für Migration Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen
- Jobcenter
- Fachämter Grundsicherung und Soziales
- Fachstellen für Wohnungsnotfälle
- Familienkasse
- Hamburger Service vor Ort Ausländerangelegenheiten

Problemanzeigen Umgang mit Unterlagen, Erreichbarkeit, Geldleistungen (Amt für Migration Abteilung Asylbewerberleistungen / Jobcenter team.arbeit.hamburg)

„Klient:innen erhalten keine Leistungen; Unterkunftsgebühren werden nicht gezahlt (an Fördern und Wohnen); zum Teil selbst nach fünf E-Mails keine Reaktion; beim Wechsel zur Jobcenterleistungen werden Einstellungsbescheide z. T. erst zwei Monate NACH Einstellen der Leistung verschickt (Jobcenter zahlt aber erst, wenn der Bescheid vorliegt). Die Mitarbeiter:innen bemühen sich schon, die Anliegen zu bearbeiten, sie scheinen nur mengenmäßig (und vielleicht organisatorisch) komplett überlastet zu sein. Es gibt keine "Notschalter"/Notlösungen, wo die Betroffenen zumindest vorübergehend Hilfe erhalten. Die Klient:innen leben ja am Existenzminimum, sie haben keine Rücklagen - wie sollen sie Zeiten ohne Leistungen überbrücken? (Eintrag vom 23.10.2023)“

„Eingereichter Eintrag wurde als nicht vorliegend behandelt. Fast Wohnungsverlust durch Nichtzahlung der Miete. Niemand fühlt sich zuständig innerhalb des Jobcenters. Dabei geht es um Existenzen.“ (Eintrag vom 23.10.2023)

Problemanzeigen Umgang mit Unterlagen, Erreichbarkeit, Geldleistungen Amt für Migration Abteilung Asylbewerberleistungen / Jobcenter team.arbeit.hamburg)

„Anträge bei vorrangigen Leistungen dauern viel zu lange. Behörden, wie Elterngeldstelle oder Familienkasse brauchen viel zu lange, um einen Bescheid zu fertigen. Es kann nicht sein, dass das Jobcenter dann darauf beharrt, dass sie erstmal die Bescheide abwarten. Die Menschen müssen so schnell wie möglich vorläufige Leistungen erhalten, damit sie ihre Existenz erstmal sichern. Das funktioniert so nicht!“ (Eintrag vom 14.11.2023)

Die Sprechzeit nur Freitags von 8.00-12.00 Uhr [beim Amt für Migration Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen] für ganz Hamburg ist unakzeptabel. Klient kam 4x nicht aufgrund von 500 Menschen in der Warteschlange in die Sprechstunde. Er ist seit Juni mittellos und konnte noch keinen Antrag für Asylbewerberleistungen beantragen. (Eintrag vom 11.10.2023)

Problemanzeigen Umgang mit Unterlagen, Erreichbarkeit, Geldleistungen Amt für Migration Abteilung Asylbewerberleistungen / Jobcenter team.arbeit.hamburg)

*„Amt für Migration hat Zahlungen eingestellt, hat den Vater jedoch nicht auf den Ablehnungsbescheid geschrieben, so dass Jobcenter Bürgergeld ablehnt. Familie erhält seit 3 Monaten kein Geld. Familie wartet seit 6 Monaten auf Aufenthaltstitel (Vater hat deswegen seinen Job verloren). Die Familie hat nur ein Zettel, dass es länger dauert.; Zusatzinfo Erreichbarkeit: Kein Termin online buchbar.“
(Eintrag vom 01.12.2023)*

Umgang mit Unterlagen

Amt für Migration Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen

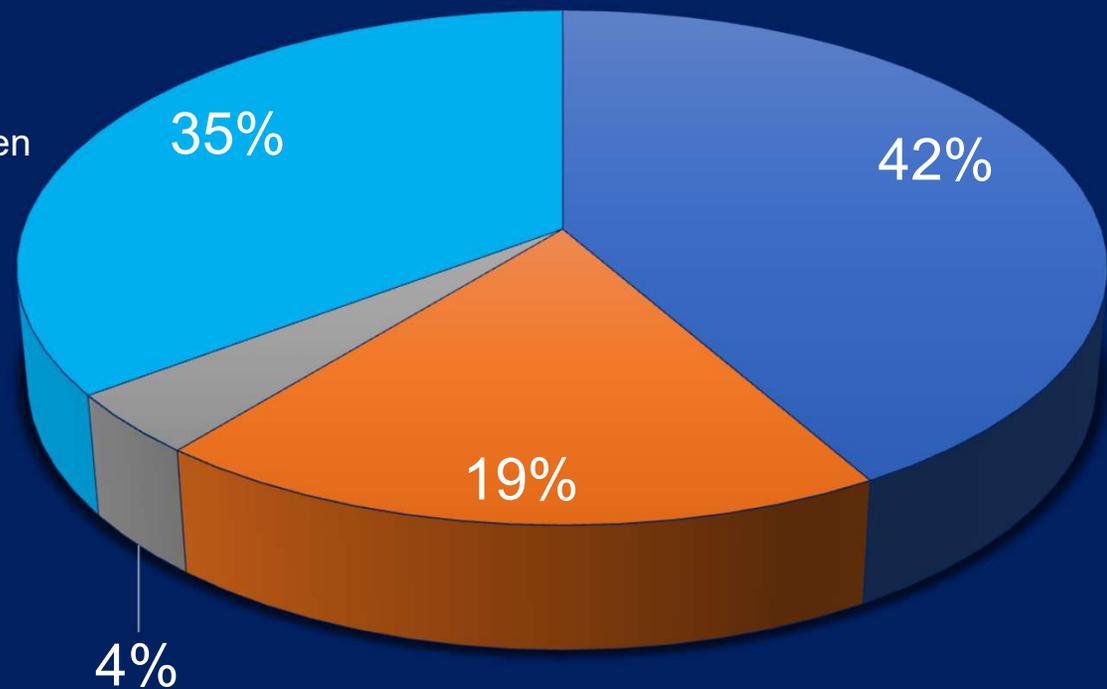


Jobcenter: Umgang mit Unterlagen



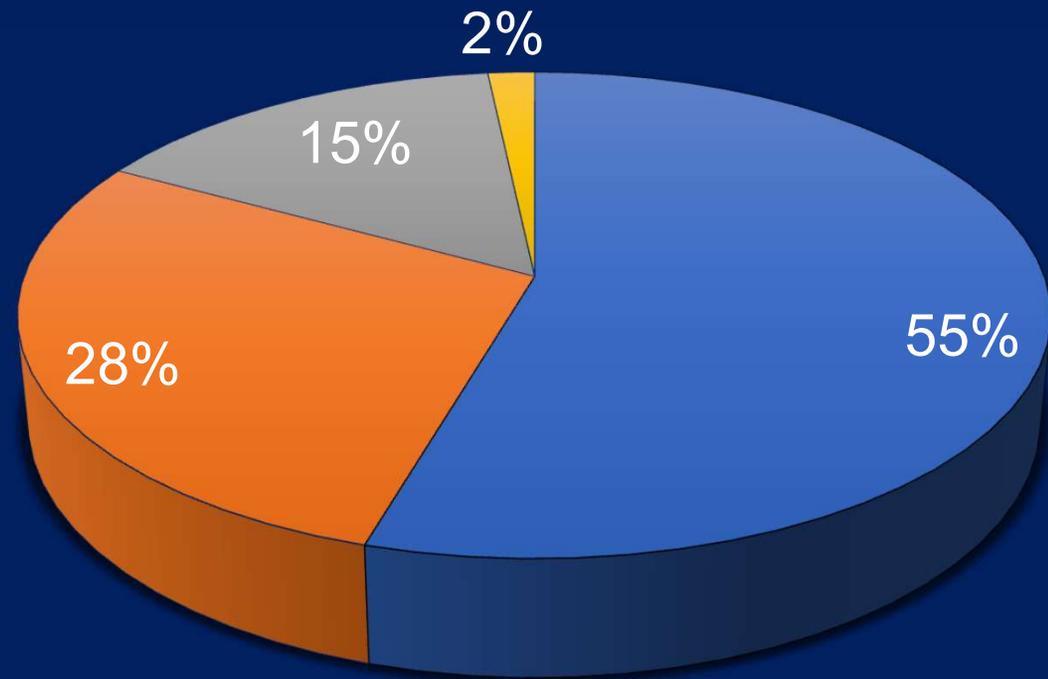
Erreichbarkeit Amt für Migration Auszahlung Asylbewerberleistungen

- Nicht telefonisch erreichbar während der telefonischen Sprechzeiten
- Wartezeit vor Ort über 4 Stunden
- Wartezeit vor Ort über 2 Stunden
- Keine Vorsprache in der persönlichen Sprechstunde möglich

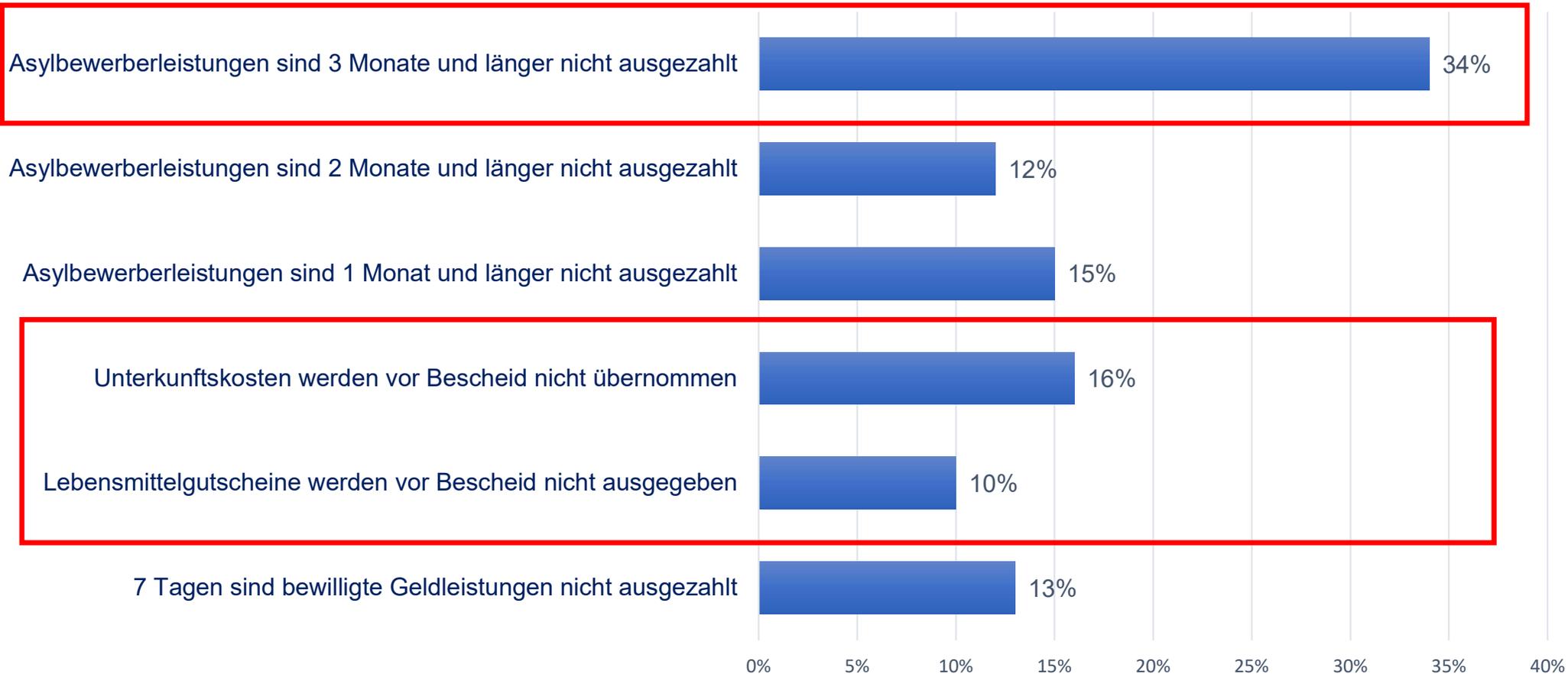


Jobcenter: Erreichbarkeit

- Telefonisch war Jobcenter während der Sprechzeiten nicht erreichbar
- Vereinbarter Rückruf erfolgte nicht
- Angefragter face-to-face Termin mit Sachbearbeitung wurde verweigert
- Wartezeit über 1 Stunde bei gebuchtem Termin



Geldleistungen, Bearbeitungszeiten Amt für Migration Abteilung Auszahlung Asylbewerberangelegenheiten



Jobcenter: Geldleistungen, Bearbeitungszeiten



Wie geht es weiter...

- Veröffentlichung des Reports auf der AGFW Pressekonferenz am 05.03.2024.
- Anschließende Gespräche mit Politik und Behörden zu den Ergebnissen im Rahmen der AGFW.
- Seit dem 31. Januar sind weitere 87 Meldungen im Monitor eingegangen. (Stand: 22.02.2024).
- Weitere Einrichtungen für den Monitor gewinnen:
Beratungseinrichtungen, ehrenamtliche Behördenbegleitungen bei Trägern, Mitarbeitende von Behörden, evtl. Ergänzung Fachamt Eingliederungshilfe
- Dauerhafte Finanzierung finden.
- Weitere Infos wie gewohnt über den Newsletter Monitor Verwaltungshandeln: Anmeldung möglich unter [Newsletter Monitor Verwaltungshandeln \(eveeno.com\)](https://eveeno.com)

**Vielen
Dank!**