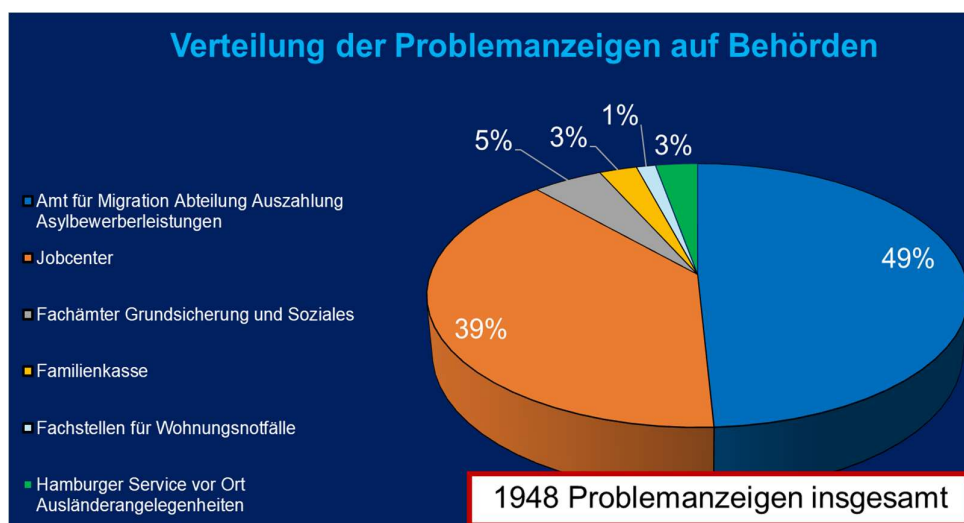


Erster Report AGFW-Monitor Verwaltungshandeln: Zentrale Ergebnisse

Vom 11. Oktober 2023 bis 31. Januar 2024 sind im Monitor Verwaltungshandeln 566 Meldungen mit **1.948 Problemanzeigen** eingegangen.

- Fast jede zweite Problemanzeige (49 Prozent) bezog sich auf das **Amt für Migration, Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen** (958 Problemanzeigen)
- Mehr als jede dritte Meldung (39 Prozent) steht im Zusammenhang mit **Jobcenter team.arbeit.hamburg** (761 Problemanzeigen)



Thema der Problemanzeigen

- Mehr als **jede dritte Problemanzeige** (41 Prozent) bezog sich auf den **Umgang mit Unterlagen** (797 Meldungen).
- Fast **jede dritte Meldung** (27 Prozent) steht mit **Erreichbarkeit** im Zusammenhang (536 Meldungen)
- Etwa **jede fünfte Problemanzeige** (19 Prozent) steht mit **Geldleistungen und Bearbeitungszeiten** im Zusammenhang (370 Problemanzeigen).
- Auf „Digitale Zugänge“ entfallen 7 Prozent der Problemanzeigen (129 Meldungen).
- Auf das Thema Respekt bezogen sich 3 Prozent der Problemanzeigen (53 Meldungen)
- Weniger Problemanzeigen gibt es beim Dolmetschen (2 Prozent, 33 Meldungen) und dem Umgang mit Mittellosigkeit (1 Prozent, 30 Meldungen).

Problemanzeige „Umgang mit Unterlagen“

797 Problemanzeigen sind im Monitor eingegangen; 51 Prozent (408 Meldungen) beziehen sich auf das Amt für Migration, 36 Prozent (208 Meldungen) auf Jobcenter team.arbeit.hamburg.

- Bei mehr als jeder dritten Meldung (44 Prozent) **liegen bereits eingereichte Unterlagen Jobcenter team.arbeit.hamburg nicht vor / werden erneut angefragt.**
Beim Amt für Migration Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen trifft dies auf etwa jede siebte Meldung (13 Prozent) zu (54 von 408 Meldungen).
- In 16 Prozent der Meldungen gab es bei den Jobcentern **innerhalb von 14 Tagen keine Rückmeldung**, dass das Anliegen bearbeitet wird und in 11 Prozent der Meldungen erteilten die Jobcenter innerhalb von 14 Tagen **keine Rückmeldung zum angefragten Bearbeitungsstand**. In 5 Prozent der Meldungen gab es **innerhalb von 7 Tagen keine Eingangsbestätigung**.
Beim Amt für Migration gab es gar in 28 Prozent der Meldungen innerhalb von 14 Tagen keinerlei Rückmeldungen und in 15 Prozent der Fälle keine Eingangsbestätigung innerhalb von 7 Tagen.
- Bei etwa jeder elften Meldung (9 Prozent) wurde die **persönliche Abgabe von Unterlagen an der Infothek verweigert** von Jobcenter team.arbeit.hamburg.
Beim Amt für Migration Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen trifft dies auf jede zehnte Meldung (10 Prozent) zu.

Problemanzeige „Erreichbarkeit“

536 Problemanzeigen sind eingegangen; 58 Prozent (309 Meldungen) beziehen sich auf das Amt für Migration, 33 Prozent (176 Meldungen) auf Jobcenter team.arbeit.hamburg.

- In über der Hälfte der Meldungen (55 Prozent) war Jobcenter team.arbeit.hamburg **telefonisch nicht während der telefonischen Sprechzeiten erreichbar**.
Beim Amt für Migration Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen trifft dies auf mehr als jede dritte Meldung (42 Prozent) zu.
- In mehr als jeder dritten Meldung (35 Prozent) war **keine Vorsprache in der persönlichen Sprechstunde möglich** beim Amt für Migration.
- Bei mehr als jeder vierten Meldung (28 Prozent) erfolgte ein **vereinbarter Rückruf nicht** von Jobcenter team.arbeit.hamburg.

- In fast jeder vierten Meldung (19 Prozent) betrug die **Wartezeit vor Ort über 4 Stunden** beim Amt für Migration.
- Bei mehr als jeder sechsten Meldung (15 Prozent) wurde ein **angefragter-face-to-face Termin mit der Sachbearbeitung** verweigert von Jobcenter team.arbeit.hamburg.

Problemanzeige „Geldleistungen und Bearbeitungszeiten“

370 Problemanzeigen sind eingegangen. Mehr als die Hälfte der Meldungen (55 Prozent) beziehen sich auf das **Amt für Migration Abteilung** (204 Meldungen), mehr als jede dritte Meldung (35 Prozent) bezieht sich auf Jobcenter team.arbeit.hamburg (128 Meldungen).

- Bei mehr als jeder dritten Meldung (34 Prozent) **warten Leistungsberechtigte 3 Monate und länger auf ihre Asylbewerberleistungen** nach vollständig eingereichten Unterlagen beim Amt für Migration Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen.
- Jede vierte Meldung (25 Prozent) gab an, **dass bei drohender/vorliegender Mittellosigkeit Anträge auf Vorausleistungen nicht innerhalb von 7 Tagen gewährt wurden** von Jobcenter team.arbeit.hamburg trotz offensichtlicher Anspruchsberechtigung.
- In jeder fünften Meldung (20 Prozent) wurden **weitere Anträge auf Vorausleistungen nicht gewährt** von Jobcenter team.arbeit.hamburg.
- In etwa jeder sechsten Meldung (16 Prozent) **werden Unterkunftskosten nicht vor Bescheid übernommen** vom Amt für Migration Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen
- Jede zehnte Meldung gab an, **dass Lebensmittelgutscheine nicht ausgegeben wurden** vom Amt für Migration Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen.

Problemanzeige „Respekt“

Hierzu sind 53 Problemanzeigen eingegangen; etwa jede zweite Problemanzeige (49 Prozent) steht im Zusammenhang mit Jobcenter team.arbeit.hamburg (26 Problemanzeigen), etwa jede vierte Meldung (23 Prozent) bezieht sich auf das Amt für Migration Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen (12 Problemanzeigen).

In der Auswertung wurden Meldungen zu unhöflichem Verhalten explizit nicht berücksichtigt. Beispiele für respektloses bzw. diskriminierendes Verhalten sind folgende Einträge:

*„Die Sachbearbeiterin [beim Amt für Migration Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen] 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 [Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen] 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)*

*„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 [bei Jobcenter team.arbeit.hamburg] 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)*