

Zugangs- und Kommunikationsbarrieren in der öffentlichen Verwaltung

- Jobcenter Hamburg
- Fachämter Grundsicherung und Soziales
- Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten
- Amt für Migration
Asylbewerberangelegenheiten

Schlussfolgerungen aus einer Befragung diakonischer Einrichtungen

Inhaltsverzeichnis

Vorbemerkung	1
Fehlende Endgeräte und geringes technisches Know-How erschweren Behördenkontakte in erheblichem Maße.	2
Der fehlende direkte Zugang zum/zur persönlichen Ansprechpartner:in erschwert massiv die Klärung von Anliegen.....	4
Unzuverlässige Erreichbarkeit während der Geschäftszeiten	5
Überlange Bearbeitungszeiten	7
Umgang mit Unterlagen.....	8
Problembereich Drucken, Kopieren, Scannen	9
Zu wenig Unterstützung bei der Erläuterung von Bescheiden	9
Unterstützungsmöglichkeiten sind nicht bekannt	10

Herausgeber

Diakonisches Werk Hamburg
Soziales und Internationale Zusammenarbeit
Königstraße 54
22767 Hamburg
www.diakonie-hamburg.de

Ansprechpartner:
Paul Grabbe
grabbe@diakonie-hamburg.de
T 040 30620-325

Vorbemerkung

Alle Bürger:innen¹/Leistungsberechtigte sind auf eine funktionierende Verwaltung angewiesen. Jede:r muss sich darauf verlassen können, dass Behörden zu ihren Geschäftszeiten zuverlässig erreichbar sind, Anträge über alle eingerichteten Kommunikationswege in verständlicher Sprache möglichst einfach gestellt werden können, Leistungen zügig ausgezahlt werden und Anfragen beantwortet werden.

Vorschriften für die Arbeitsweise von Behörden sind in verschiedenen Gesetzbüchern niedergelegt. Das Verwaltungsverfahrensgesetz (VwVfG) verpflichtet Behörden Auskünfte zu erteilen (§ 25 VwVfG). Das Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung (EGovG) verpflichtet alle Behörden, einen Zugang zur Übermittlung elektronischer Dokumente in verständlicher Sprache sicherzustellen, über ihre Geschäftszeiten sowie ihre telefonische und elektronische Erreichbarkeit zu informieren. Für Behörden, die die Sozialgesetzbücher umsetzen wie das Jobcenter oder die Fachämter Grundsicherung und Soziales, sind weitere Vorschriften für alle Kontakte mit Leistungsberechtigten festgelegt. Das Sozialgesetzbuch I (SGB I) verpflichtet Behörden, zu sozialen Rechten aufzuklären (§13 SGB I), umfassend zu beraten (§ 14 SGB I) und Auskünfte zu erteilen (§ 15 SGB I). Nach §17 SGB I sind Behörden verpflichtet, darauf hinzuwirken, dass jede:r Leistungsberechtigte die ihm zustehenden Sozialleistungen zeitgemäß, umfassend und zügig erhält, der Zugang zu Sozialleistungen möglichst einfach gestaltet wird und Verwaltungs- und Dienstgebäude frei von Zugangs- und Kommunikationsbarrieren sind.

Wie setzen aktuell in Hamburg die **Jobcenter**, die **Fachämter Grundsicherung und Soziales**, die Dienststellen des **Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten** und das **Amt für Migration Asylbewerberangelegenheiten**² ihren gesetzlichen Auftrag um? Ist der Zugang zu Sozial- und Dienstleistungen für Hamburger:innen einfach gestaltet und frei von Zugangs- und Kommunikationsbarrieren?

Diese Fragen sind insbesondere für Bürgerinnen und Bürger wichtig, deren Existenz von einem reibungslosen Verwaltungshandeln abhängig ist, sei es, dass sie als Leistungsberechtigte Leistungen nach dem SGB II, dem SGB XII oder dem AsylbLG beziehen oder sei es, dass sie dringend Bescheide über ihre Aufenthaltstitel brauchen.

Von März 2023 bis Mai 2023 hat das Diakonische Werk Hamburg dazu eine Umfrage unter seinen Mitgliedern durchgeführt. 23 Einrichtungen aus den Arbeitsfeldern Allgemeine Sozialberatung, Migrationsberatung/Jugendmigrationsdienste, Integrationszentren, Wohnungslosenhilfe, Familienbildung und Beschäftigungsträger haben sich beteiligt.

Dieses Positionspapier bündelt die Erfahrungen und benennt konkrete Handlungsnotwendigkeiten. Aufgegriffen wurden nur Problemlagen, die standortübergreifend von mehreren Einrichtungen genannt wurden und somit als allgemeinere Problemanzeigen betrachtet werden können. Ergänzend sind auch Rückmeldungen von nicht-diakonischen Beratungsstellen in Hamburg eingeflossen.

Aus diakonischer Sicht zeigen die Erfahrungen, dass die oben genannten gesetzlichen Vorschriften des Sozialgesetzbuchs I und des Verwaltungsverfahrensgesetzes an vielen Punkten verletzt werden. So sind bei den **Jobcentern** und den **Fachämtern Grundsicherung und Soziales** § 17 SGB I und die Auskunfts-, Aufklärungs- und Beratungspflichten gemäß §§ 13,14,15 SGB I unzureichend umgesetzt.

Beim **Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten** und dem **Amt für Migration Asylbewerberangelegenheiten** wird die Auskunftspflicht nach §25 VwVfG oftmals nicht eingehalten. Hier kommt hinzu, dass die Bearbeitungszeiten für die Verlängerung/Ausstellung von Aufenthaltstiteln oder zur Gewährung von AsylbLG-Leistungen teilweise extrem lang sind.

¹ Gemeint sind alle Hamburger:innen, die entweder keine Geldleistungen in Anspruch nehmen können oder denen es um die Beantragung/Verlängerung von Aufenthaltstiteln geht.

² Abteilung M 320 Aufenthalt von Asylbewerbern und Flüchtlingen und M 430 Leistungen nach dem AsylbLG im Amt für Migration Hamburg

Jobcenter, Fachämter für Grundsicherung und Soziales, die Dienststellen des Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten sowie das Amt für Migration Asylbewerberangelegenheiten haben in unterschiedlicher Weise persönliche, telefonische und digitale Kommunikationskanäle eingerichtet. Sowohl die Problembeschreibungen wie auch die Forderungen und Vorschläge dieser Positionierung orientieren sich an den vorhandenen Kommunikations- und Zugangswegen. Dabei impliziert die Reihenfolge der Themen keine Priorisierung.

Das Diakonische Werk Hamburg versteht diese Positionierung als einen Beitrag zur Diskussion um die weitere Ausgestaltung einer bürgerfreundlichen Behördenlandschaft in Hamburg.

Fehlende Endgeräte und geringes technisches Know-How erschweren Behördenkontakte in erheblichem Maße

Die Digitalisierung der Hamburger Verwaltung ist ein notwendiger und sinnvoller Prozess, der alle öffentlichen Dienststellen umfasst. Dabei muss gerade in den Bereichen, wo Menschen in existenzieller Weise auf schnelle und reibungslose Kommunikationswege mit öffentlichen Stellen angewiesen sind, darauf geachtet werden, dass niemand und erst recht nicht besonders benachteiligte Personengruppen in ihren Rechten und Leistungsansprüchen eingeschränkt werden. Niemand darf im Zuge der Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung abgehängt werden. Das Diakonische Werk Hamburg begrüßt grundsätzlich, dass Hamburger:innen digitale Antragsverfahren und datenschutzsichere Behördenkommunikationswege zur Verfügung stehen. Gerade bei den hier betrachteten Verwaltungen sind daneben telefonische und persönliche Kommunikationswege unverzichtbar.

Digitale Antrags- und Nachrichtenkommunikationswege sind an den Jobcenterstandorten, den Fachämtern Grundsicherung und Soziales, den Dienststellen des Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten und dem Amt für Migration Asylbewerberangelegenheiten unterschiedlich ausgestaltet:

- An den **Jobcenterstandorten** ist mit [jobcenter.digital](#) eine datenschutzsichere, digitale Serviceplattform für eine wechselseitige Kommunikation zwischen Leistungsberechtigten und Jobcenter installiert. Digital eingerichtet sind telefonische

Terminvereinbarung, Antragsstellung sowie eine datenschutzsichere Nachrichtenkommunikation zur Klärung von individuellen Nachfragen zwischen Leistungsberechtigten und Sachbearbeiter:innen/Arbeitsvermittler:innen. Die bestehenden E-Mailfunktionspostfächer werden sukzessive eingestellt. Die Benutzeroberfläche von [jobcenter.digital](#) wird ausschließlich in deutscher Sprache angeboten.

- An den Standorten des **Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten** ist das digitale Serviceportal [Hamburg Service](#) eingerichtet. Über das Serviceportal können Anträge digital gestellt werden. Eine datenschutzsichere Nachrichtenkommunikation zwischen Bürger:innen und Sachbearbeiter:innen ist nicht installiert. Das digitale Serviceportal wird ausschließlich in deutscher und englischer Sprache angeboten.
- Bei den **Fachämtern für Grundsicherung und Soziales** und dem **Amt für Migration Asylbewerberangelegenheiten** sind keine digitalen Serviceportale eingerichtet. Leistungsberechtigte/Bürger:innen sind auf die postalische, telefonische oder persönliche face-to-face Kommunikation angewiesen, um ihre Anliegen zu klären.

Die aktuelle Umsetzung dieser Kommunikationswege führt in der Praxis zu erheblichen Problemen. Jobcenter.digital und die digitale Serviceplattform Hamburg Service setzen technische Geräte, einen Internetzugang, eine Mailadresse und digitale Fähigkeiten voraus, um Anträge zu stellen und Nachfragen zu klären. Diese Voraussetzungen können von vielen Leistungsberechtigten/Bürger:innen nicht erfüllt werden. Viele verfügen nur über ein altes Smartphone, in dem die gesamte digitale Kommunikation sowie wichtige Anhänge und Dokumente nicht gesichert werden können. Auch eine Mailadresse ist nicht selbstverständlich. Einen eigenen PC/Laptop oder einen Drucker besitzen nur sehr wenige. Der Zugang ist damit erheblich hochschwelliger geworden. Ein großer Teil ist auf die Unterstützung und Infrastruktur von Beratungsstellen angewiesen, die technisch und sprachlich vermitteln können. Die unterfinanzierten und stark belasteten Beratungsstellen geraten so zusätzlich unter Druck.

Zu diesen digitalen Barrieren kommen Funktionsprobleme hinzu, die den Zugang erschweren und Berater:innen wie Leistungsberechtigten/Bürger:innen zusätzlich viel Zeit kosten. So kommen beispielsweise Systemabstürze vor, begonnene Vorgänge werden abgebrochen, Dateien können nicht hochgeladen werden, die Plattformen hängen sich beim Absenden von Dokumenten auf oder die automatische Speicherung der vorherigen Eingaben erfolgt oft nicht. Alle Daten und Dateien müssen dann nochmal eingegeben werden. Zudem können Leistungsberechtigte nicht an allen Standorten alle Anträge über jobcenter.digital stellen. Beispielsweise kann am Jobcenterstandort Billstedt ein Antrag auf Kostenübernahme bei mehrtägigen Klassenfahrten/Kita-Ausflüge über jobcenter.digital gestellt werden, aber nicht am Jobcenterstandort Harburg. Am Jobcenterstandort Bramfeld verweist jobcenter.digital auf Angebote der Hamburger Arbeit, aber nicht in Altona, obwohl die Hamburger Arbeit in allen Jobcenterstandorten Angebote vorhalten usw.

Diese Problemlagen werden dadurch verschärft, dass zumindest in den Jobcenterstandorten Leistungsberechtigte offenbar regelhaft sowohl bei telefonischen als auch persönlichen Kontakten auf jobcenter.digital verwiesen werden. Die Möglichkeit einer direkten Vorsprache wird immer seltener benannt.

Aus Sicht der Diakonie kann somit nicht von einem einfachen digitalen Zugang gesprochen werden.

Handlungsempfehlungen der Diakonie:

- Grundsätzlich müssen digitale Zugänge so gestaltet und kommuniziert werden, dass sie wirklich für alle nutzbar sind. Dies gilt erst recht dort, wo zunehmend auf digitale Zugänge als dominierende oder gar ausschließliche Tools verwiesen wird. Mindestens dort, wo Behörden digitale Zugänge präferieren oder wo diese von Leistungsberechtigten/Bürger:innen bevorzugt werden, müssen Leistungsberechtigten/Bürger:innen Zugang zu einem Laptop/PC mit Internetzugang erhalten.
- An allen Standorten der **Jobcenter** und den Dienststellen des **Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten** müssen Leistungsberechtigten/ Bürger:innen PC's mit Internetzugang zur Verfügung gestellt werden, die zu den allgemeinen Öffnungszeiten genutzt werden können.
- An allen **Jobcenterorten** und den Dienststellen des **Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten** muss es vor Ort Ansprechpersonen geben, die Leistungsberechtigte/Bürger:innen individuelle Hilfestellung/Unterstützung geben. Diese Hilfestellung/Unterstützung muss die technische Bedienung der PCs in den Jobcenterstandorten/Dienststellen des Hamburger Service vor Ort, aber auch der Endgeräte von Leistungsberechtigten/Bürger:innen beinhalten und die Internetnutzung sowie alle Funktionen von jobcenter.digital/Hamburger Service umfassen. Dazu gehört auch einfache Sprache, Mehrsprachigkeit und/oder die Hinzuziehung von Sprachmittler*innen.
- Beratungsstellen mit veralteter technischer Infrastruktur müssen mit neuen Endgeräten ausgestattet werden, damit sie Leistungsberechtigte/Bürger:innen bei der Nutzung der digitalen Serviceportale unterstützen können. Ggf. müssen Beratungsstellen zu jobcenter.digital/ Serviceportal Hamburg Service geschult werden.
- Die Funktionalität der digitalen Serviceplattformen jobcenter.digital/digitale Serviceplattform Hamburg Service sollte verbessert werden. Technische Fehler bei der Eingabemaske sollten beim jeweiligen Beschwerdemanagement benannt werden können. jobcenter.digital muss so weiterentwickelt werden, dass an allen Standorten alle Funktionen für Leistungsberechtigte zur Verfügung stehen.
- Solange Leistungsberechtigte/Bürger:innen digitale Zugänge und Kommunikationswege nicht nutzen können, müssen alle Kommunikationswege zu Behörden – sei es persönlich mündlich, schriftlich (postalisch oder digital) -gleichberechtigt nebeneinander stehen. Allen Leistungsberechtigten/Bürger:innen muss es ermöglicht werden, in der von ihnen bevorzugten Form mit den Behörden zu kommunizieren. Bei Kontakten mit Leistungsberechtigten/Bürger:innen müssen die öffentlichen Dienststellen alle persönlichen, telefonischen und digitalen Kommunikationswege zur Klärung vom Anliegen verständlich benennen. Dazu gehört auch einfache Sprache, Mehrsprachigkeit und/oder die Hinzuziehung von Sprachmittler:innen.

Leistungsberechtigte/Bürger:innen müssen gefragt werden, ob sie ihr Anliegen persönlich, telefonisch oder digital klären wollen.

Der fehlende direkte Zugang zum/zur persönlichen Ansprechpartner:in erschwert massiv die Klärung von Anliegen

Leistungsberechtigte/Bürger:innen sind auf schnelle und einfache Klärungen von Anliegen angewiesen. Die fachlichen Entscheidungen zu Anträgen fällen die persönlichen Ansprechpersonen, welche mit der individuellen Fallkonstellation vertraut sind. Eine einfache, direkte und schnelle Erreichbarkeit der Sachbearbeitung ist entscheidend für eine schnelle Bearbeitung von Anträgen und den damit verbundenen Kommunikationsprozessen.

Die Zugänge zum/zur persönlichen Ansprechpartner:in sind unterschiedlich ausgestaltet:

- An den Standorten der **Jobcenter** können Leistungsberechtigte nicht direkt mit ihrer Sachbearbeitung/Arbeitsvermittlung ins Gespräch kommen. Sie müssen (außer in Notfällen) dafür einen Termin mit ihrem/r zuständigen Ansprechpartner:in vereinbaren. Nach Auskunft von team.arbeit.hamburg können Leistungsberechtigte einen direkten face-to-face Termin mit ihrer Sachbearbeitung/Arbeitsvermittlung über die Standorthotline, die Infothek oder postalisch vereinbaren.³ Telefontermine mit ihrem/ihrer persönlichen Ansprechpartner:in können Leistungsberechtigte über die Standorthotline, die Infothek und jobcenter.digital vereinbaren. Direkt sind die persönlichen Ansprechpartner:innen telefonisch für Leistungsberechtigte nicht erreichbar. Face-to-Face Termine vor Ort können von Leistungsberechtigten über jobcenter.digital offenbar nur bei Rückmeldungen aus dem Urlaub gebucht werden. Die gebuchten Termine finden während der Öffnungszeiten statt. Ohne vereinbartem Termin werden Leistungsberechtigte außerhalb der Infotheken nicht in das Gebäude durchgelassen. Bei Notfällen (wie z.B. Mittellosigkeit) können Leistungsberechtigte über die Infotheken (Mittwochs außerhalb der Infotheken) ohne Termin mit ihren

direkten Sachbearbeiter:innen/
Arbeitsvermittler:innen sprechen.

- In den **Fachämtern Grundsicherung und Soziales** können Leistungsberechtigte telefonisch direkt mit ihrer Sachbearbeitung sprechen. Einen persönlichen face-to-face Termin mit der Sachbearbeitung müssen Leistungsberechtigte telefonisch oder per Mail in Rücksprache mit ihrem/ihrer Sachbearbeiter:in vereinbaren. Die persönlichen Termine vor Ort mit der Sachbearbeitung finden im Rahmen der allgemeinen Öffnungszeiten statt. Ein direktes persönliches face-to-face Gespräch ohne Termin ist nur mit den Mitarbeitenden der Sozialen Dienstleistungszentren (nicht der Sachbearbeitung) sichergestellt. Leistungsberechtigte können dort ohne Termin während der Öffnungszeiten in der Eingangszone Platz nehmen und ihr Anliegen vortragen. Termine im Sozialen Dienstleistungszentrum sind auch telefonisch und digital buchbar. In den Außenstellen (den Standorten ohne Soziales Dienstleistungszentrum) ist ein direktes persönliches face-to-face Gespräch ohne Termin während der Geschäftszeiten nicht möglich. Face-to-face Termine werden in den Außenstellen nur mit der Sachbearbeitung angeboten. Die face-to-face Termine müssen telefonisch oder per Mail mit der Sachbearbeitung verabredet werden. Ohne Termin werden Leistungsberechtigte in den Außenstellen nicht in das Gebäude durchgelassen.
- An den Standorten **Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten** können Bürger:innen nicht direkt mit ihrem/r Ansprechpartner:in ihr Anliegen klären. Sie müssen einen Termin vereinbaren. Die Termine können nicht direkt mündlich vor Ort und auch nicht telefonisch vereinbart werden. Sie müssen entweder über das digitale Serviceportal Hamburg Service gebucht oder per Mail vereinbart werden. Die gebuchten Termine finden in den Öffnungszeiten statt. Ohne gebuchtem Termin werden Bürger:innen nicht in das Gebäude durchgelassen. Telefonisch können Bürger:innen ihre Sachbearbeitung nicht direkt erreichen.

³ Team.arbeit.hamburg verweist in mehreren Antworten auf die persönliche Erreichbarkeit der Jobcenterstandorte. Diese persönliche Vorsprache gilt offenbar nur für die Infotheken, nicht aber für Gespräche mit der Sachbearbeitung/Arbeitsvermittlung (vgl. Antwort von t.a.H. am 25.09.2023 auf den offenen Brief „Direkte Zugänge zu den Hamburger Behörden müssen erhalten bleiben! Migrations- und Sozialberatungsstellen kritisieren dysfunktionale Effekte der Digitalisierung vom 08.09. 2023.; Antwort von t.a.H. auf Mail vom 11.09.2023)

- Beim **Amt für Migration Asylbewerberangelegenheiten** können Asylbewerber:innen während der offenen Sprechstunde (jeden Freitag von 8-14 Uhr in der Hammer Straße 30-34) persönlich ohne Termin mit ihrer Sachbearbeitung sprechen. Telefonisch sind die Sachbearbeiter:innen direkt nicht erreichbar. Termine werden nur per Mail vergeben. Eine Terminvergabe über ein digitales Serviceportal wird nicht angeboten.

Da viele Bürger:innen/Leistungsberechtigte nicht über digitale Endgeräte mit Internetanschluss, ein Handy mit Guthaben oder eine Mailadresse verfügen, kann bei einer Terminbuchungspflicht bzw. bei Terminvergaben nur über digitale Serviceportale nicht von einem einfachen Zugang gesprochen werden. Auch hier gilt, dass sich viele Leistungsberechtigte/Bürger:innen aktuell an eine Beratungsstelle wenden müssen, um einen Termin zu vereinbaren. Das ist mit einem großen zeitlichen Aufwand und teilweise erheblichen Fahrtkosten verbunden, die nicht erstattet werden.

In den Jobcenterstandorten werden diese Problemlagen dadurch verschärft, dass Leistungsberechtigte offenbar regelhaft sowohl bei telefonischen als auch persönlichen Kontakten auf jobcenter.digital verwiesen werden. Angefragte persönliche face-to-face Termine mit der Sachbearbeitung/Arbeitsvermittlung werden offenbar regelhaft abgelehnt. Die Möglichkeit einer direkten Vorsprache wird immer seltener benannt.

Handlungsempfehlungen der Diakonie:

- Analog zu den Fachämtern Grundsicherung und Soziales müssen Leistungsberechtigte/Bürger:innen auch in allen Standorten der **Jobcenter**, den Dienststellen **Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten**, beim **Amt für Migration Asylbewerberangelegenheiten** und dem **Fachamt Grundsicherung und Soziales Hamburg-Mitte** ohne Terminvereinbarung persönliche Ansprechpartner:innen bzw. Vertretungen telefonisch erreichen können. Aufgrund der wechselnden Ansprechpartner:innen sollten an allen Standorten der **Jobcenter**, den Dienststellen des **Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten** und dem **Amt für Migration Asylbewerberangelegenheiten** telefonische Hotlines eingerichtet werden. Leistungsberechtigte/Bürger:innen können von dort mit ihrer zuständigen Sachbearbeitung/Arbeitsvermittlung bzw. den Vertretungen direkt

verbunden werden oder bekommen Auskünfte zu Erreichbarkeit oder Terminvereinbarung .

- An allen **Jobcenterstandorten** und den Dienststellen des **Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten** muss es für Leistungsberechtigte/Bürger:innen möglich sein, zu den allgemeinen Geschäftszeiten einen Termin mit ihrer persönlichen Ansprechperson/Vertretung direkt vor Ort zu vereinbaren. Die Termine sollten innerhalb einer Woche stattfinden können. Ideal wäre es, wenn die Termine noch am selben Tag stattfinden könnten.
- An allen **Jobcenterstandorten** sollte es über jobcenter.digital für Leistungsberechtigte möglich sein, für alle bei jobcenter.digital eingestellten Anliegen einen face-to-face Termin mit der Sachbearbeitung/Arbeitsvermittlung/Vertretungen zu buchen.
- Beim **Amt für Migration Asylbewerberangelegenheiten** und den Standorten des **Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten** müssen Termine – wie bei den Jobcenterstandorten und den Fachämtern Grundsicherung und Soziales - auch telefonisch vereinbart werden können.

Unzuverlässige Erreichbarkeit während der Geschäftszeiten

Bei den Jobcenterstandorten, Fachämtern Grundsicherung und Soziales, den Standorten von Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten und dem Amt für Migration Asylbewerberangelegenheiten sind während der Geschäftszeiten folgende telefonische, elektronische und persönliche Kommunikationswege eingerichtet:

- An den **Standorten der Jobcenter** wurden während der Corona-Zeit zusätzlich zur allgemeinen Hotline Standorthotlines eingerichtet, die außer im JC Süderelbe an allen Jobcenterstandorten weiterhin aktiv sind. Eingerichtet sind E-Mailfunktionspostfächer, welche sukzessive durch eine datenschutzsichere Nachrichtenkommunikation über jobcenter.digital abgelöst werden. Eine offene Sprechstunde der Sachbearbeiter:innen/Arbeitsvermittler:innen gibt es nicht. Anliegen können zu den Öffnungszeiten persönlich vor Ort Mitarbeitenden an den Infotheken vorgetragen werden.

- In den **Fachämtern Grundsicherung und Soziales** sind Telefonnummern und eine Mailadresse eingerichtet, sowohl zur Sachbearbeitung als auch zu den Sozialen Dienstleistungszentren. Offene Sprechstunden während der Geschäftszeiten sind ausschließlich in den Sozialen Dienstleistungszentren eingerichtet. Anliegen und kleine Nachfragen können hier ohne und mit Termin vorgetragen werden. Eine Art Infopoint, der z.B. Unterlagen annimmt, Anträge herausgibt, den Eingang von Unterlagen bestätigt oder kleine Nachfragen beantwortet, ist damit ausschließlich in den Sozialen Dienstleistungszentren eingerichtet, nicht aber an den Außenstellen.
- Bei den Standorten von **Hamburg-Service vor Ort Ausländerangelegenheiten** sind eine Telefonhotline und E-Mail-Accounts eingerichtet. Eine offene Sprechstunde gibt es nicht. Anliegen und Nachfragen können ausschließlich bei der Sachbearbeitung vorgetragen werden. Auch hier gibt es keinen Infopoint.
- Beim **Amt für Migration Asylbewerberangelegenheiten** sind eine Telefonnummer und eine Mailadresse eingerichtet. Eine offene Sprechstunde existiert freitags von 8-14 Uhr. Anliegen können ausschließlich bei der Sachbearbeitung vorgetragen werden, ein Infopoint ist nicht installiert.

Die Rückmeldungen der Beratungsstellen zum Thema Erreichbarkeit während der Geschäftszeiten sind differenziert:

- Die Beratungsstellen berichten von sehr guten Erfahrungen mit den Standorthotlines der **Jobcenter**. Allgemeine Anliegen und Nachfragen (z.B. zum Bearbeitungsstand des Antrages) können schnell und unkompliziert bearbeitet werden, die telefonische Erreichbarkeit wird als sehr zuverlässig und mit lediglich kurzen Wartezeiten in der Telefonschleife beschrieben. Im Vergleich dazu können über die allgemeine Hotline Anliegen und Nachfragen nur unzureichend bearbeitet werden. Dies ist zudem mit langen telefonischen Wartezeiten verbunden. Über E-Mails konnten bisher viele Anliegen und Nachfragen geklärt werden, über jobcenter.digital jedoch scheinen Sachbearbeiter:innen/Arbeitsvermittler:innen nur sehr eingeschränkt zu reagieren. Mit den Mailadressen konnten Beratungsstellen im Auftrag der Leistungsberechtigten direkt mit den Jobcentern kommunizieren.

Sobald diese Mailadressen abgeschaltet werden, ist den Beratungsstellen eine direkte elektronische Kommunikation mit den Jobcentern nicht mehr möglich, da sie nicht mit einem eigenen Zugang an jobcenter.digital angeschlossen sind. Es besteht die Gefahr, dass sich dann die Klärung von Anliegen durch Beratungsstellen erheblich erschweren wird.

- Die **Fachämter Grundsicherung und Soziales** (Sachbearbeitung/Soziale Dienstleistungszentren) sind erfahrungsgemäß zuverlässig per Mail und Telefon erreichbar. Termine müssen häufig nicht vereinbart werden, sind aber möglich. Über lange Wartezeiten/Wartezeiten in den Fachämtern Grundsicherung und Soziales wird nicht berichtet. Anders verhält es sich am Standort Hamburg Mitte. Der Standort Hamburg-Mitte ist offenbar telefonisch und per Mail kaum bis gar nicht erreichbar.
- Beim **Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten** haben Bürger:innen aktuell kaum bis gar keine Chancen, ihre Anliegen telefonisch oder per Mail vorzutragen bzw. auf Mails Rückmeldungen zu erhalten.
- Dasselbe gilt für das **Amt für Migration Asylbewerberangelegenheiten**. Telefonisch ist das Amt für Migration Asylbewerberangelegenheiten nur schwer oder gar nicht erreichbar. Auf Mails wird kaum bis gar nicht geantwortet. Die offene Sprechstunde am Freitag ist völlig überfüllt. Leistungsberechtigte müssen häufig mehr als 4 Stunden warten.

Handlungsempfehlungen der Diakonie:

- Die Standorthotlines sollten an allen **Jobcenterstandorten** sichergestellt und dauerhaft verankert werden; die Standorthotline am Jobcenterstandort Süderelbe muss wieder in Betrieb genommen werden. Auf Anliegen und Anfragen, die über jobcenter.digital gesendet werden, sollte binnen 14 Tagen reagiert werden. Darüber hinaus sollte Beratungsstellen ein eigener Zugang zu jobcenter.digital ermöglicht werden, um fachliche Anliegen/Nachfragen auf digitalem Wege klären zu können. Es wird empfohlen, dass die Beratungsstellen sich direkt mit den zuständigen Sachbearbeiter:innen/Arbeitsvermittler:innen über jobcenter.digital in Verbindung setzen können. Diese müssten ggfs. entsprechend bei jobcenter.digital für die Beratungsstellen hinterlegt und laufend aktualisiert werden. Die E-Mailkommunikation hat sich

bewährt, und die E-Mailfunktionspostfächer müssen weitergeführt werden. Um eine datenschutzsichere elektronische Kommunikation zu gewährleisten, ist eine Umstellung auf DE-Mailfunktionspostfächer zu empfehlen.

- Im Fachamt **Grundsicherung und Soziales Hamburg-Mitte**, den Dienststellen von **Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten** sowie beim **Amt für Migration Asylbewerberangelegenheiten** muss es möglich gemacht werden, dass Auskünfte telefonisch und per Mail während der Geschäftszeiten zuverlässig erfolgen. Gerade beim Amt für Migration Asylbewerberangelegenheiten müssen die Wartezeiten deutlich verkürzt werden. Dafür muss ein zweiter Standort eingerichtet werden. Die offenen Sprechzeiten sollten an mehreren Tagen in der Woche und auch nachmittags angeboten werden.
- In den Außenstellen der **Fachämter Grundsicherung und Soziales**, den Standorten **Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten** und beim **Amt für Migration Asylbewerberangelegenheiten** sollten Infopoints eingerichtet werden, die Unterlagen annehmen, Anträge herausgeben, den Eingang von Unterlagen bestätigen und kleine Nachfragen beantworten.

Überlange Bearbeitungszeiten

Leistungsberechtigte/Bürger:innen müssen oftmals sehr lange auf die Bewilligung ihrer Anträge/Auszahlung von Leistungen warten. Berichtet wurden folgende Erfahrungen:

- Bei den **Fachämtern Grundsicherung und Soziales** müssen Leistungsberechtigte bis zu zwei Monate auf die Leistungsgewährung warten.
- Beim **Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten** warten Bürger:innen häufig mehrere Monate bis zu einem halben Jahr auf ihren Aufenthaltstitel, den sie wiederum für Arbeitserlaubnis und Job oder beim Jobcenter ggfs. für Anträge auf Sozialleistungen vorlegen müssen. Nicht selten werden Anträge auf existenzielle Leistungen vom Jobcenter wegen fehlender Mitwirkung des Leistungsberechtigten abgelehnt.
- Beim **Amt für Migration Asylbewerberangelegenheiten** warten Leistungsberechtigte nicht selten mehrere Wochen auf die Auszahlung ihrer Leistungen nach dem Asylbewerberleistungsgesetz.
- An den **Jobcenterstandorten** und in den **Fachämtern Grundsicherung und Soziales** werden Anträge auf Vorausleistungen nach §42 SGB I nicht bewilligt. Berater:innen berichten, dass die Möglichkeit, einen Vorschuss zu beantragen, gegenüber den Leistungsberechtigten nicht kommuniziert wird. Wenn dennoch Anträge auf Vorschüsse gestellt werden, werden sie in vielen Fällen gar nicht oder mit langer Bearbeitungszeit bearbeitet.

In der Folge geraten Leistungsberechtigte/Bürger:innen in schwerwiegende existenzbedrohende Notlagen und Schuldenspiralen. Leistungsberechtigte/Bürger:innen können unter Umständen ihre Miete nicht zahlen, verlieren ihre Wohnung und ggfs. auch ihren Job (wenn dieser z.B. an einen gültigen Aufenthaltstitel gebunden ist). Sie können sich nicht ausreichend mit Essen, Trinken, Energie etc. versorgen und können – etwa ohne Aufenthaltstitel - noch nicht einmal entsprechende Anträge stellen.

Handlungsempfehlungen der Diakonie:

- Die Verwirklichung der Rechte auf existenzsichernde Leistungen oder auf die Gewährung und Verlängerung von Aufenthaltstiteln und die zügige Bearbeitung von Anliegen dürfen weder an technischen Gegebenheiten noch an Personalmangel scheitern. Existenzsichernde Leistungen und/oder Aufenthaltstitel müssen nach zwei Wochen ohne abgeschlossene Prüfung vorübergehend gewährt/ausgestellt werden.
- Die Dienststellen des **Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten** müssen gewährleisten, dass Aufenthaltstitel innerhalb von 2 Wochen erstellt bzw. verlängert werden. Ggfs. müssen Titel vorübergehend und ohne abgeschlossene Prüfung erteilt/verlängert werden.
- Die **Fachämter Grundsicherung und Soziales** sollten in der Lage sein, Entscheidungen über Leistungen innerhalb von zwei Wochen zu fällen. Solange das nicht der Fall ist, müssen Anträge vorübergehend auch vor einer abgeschlossenen Prüfung positiv beschieden werden.

- Sowohl von den **Jobcentern** als auch von den **Fachämtern Grundsicherung und Soziales** müssen Anträge auf Vorausleistungen sofort geprüft und beschieden werden.
- Leistungsberechtigte der **Jobcenter** und **Fachämter Grundsicherung und Soziales** müssen über die Möglichkeit informiert werden, Vorauszahlungen zu beantragen. Im persönlichen Gespräch mit dem/der persönlichen Ansprechpartner:in, im telefonischen Gespräch sowie an der Infothek/Empfangsbereich muss auf diese Möglichkeit hingewiesen werden. Aufgrund der vielen Problemanzeigen sollte ein entsprechendes Infoschreiben an alle Leistungsberechtigten der Jobcenter und Fachämter Grundsicherung und Soziales versendet werden, bei denen die Bearbeitungszeit zwei Wochen übersteigt.

Umgang mit Unterlagen

Berater:innen berichten immer wieder von Fällen, bei denen eingereichte Unterlagen nicht wieder auffindbar sind. Sozialleistungen/Aufenthaltstitel können nur bewilligt bzw. ausgestellt/verlängert werden, wenn vollständige Antragsunterlagen vorliegen. Verlorenegegangene Unterlagen haben verheerende Auswirkungen für Leistungsberechtigte/Bürger:innen, sie kommen dadurch in erhebliche Notsituationen. Nicht auffindbare Unterlagen können auch dazu führen, das Fristen (Fristen für Erstantrag, Wiederholungsantrag, Widersprüche etc.) nicht eingehalten werden können, was ebenfalls mit erheblichen finanziellen Nachteilen für Leistungsberechtigten/Bürger:innen verbunden ist.

Der Umgang der hier betrachteten Behörden mit Unterlagen und die Erfahrungen sind unterschiedlich:

- Die **Jobcenterstandorte** können Leistungsberechtigten mit einem Eingangsstempel den Eingang von Unterlagen bestätigen. Der Eingangsstempel kann auf Nachfrage per Post oder an der Infothek vergeben werden. Mit dem Eingangsstempel können Leistungsberechtigte belegen, dass sie keine Frist versäumt haben und alle Unterlagen vollständig abgegeben sind. Nachteile, die häufig in Notsituationen münden, können durch den Eingangsstempel verhindert werden.
- Allerdings werden offenbar auch nachgefragte Eingangsstempel an den Jobcenterstandorten sowohl postalisch als auch persönlich an der Infothek häufig verweigert. Leistungsberechtigte müssen dann darauf vertrauen, dass ihre Unterlagen im komplexen Ablagesystem nicht verloren gehen. Die aktuelle Praxis zeigt, dass in der Tat immer wieder Unterlagen in den Standorten verloren gehen bzw. der fristgemäße Eingang bestritten wird.
- Die **Fachämter Grundsicherung und Soziales**, die Standorte von **Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten** und das **Amt für Migration Asylbewerberangelegenheiten** bestätigen den Eingang von Unterlagen nicht über einen Eingangsstempel.
 - Das fristgerechte Einreichen von Unterlagen kann auch über ein Faxprotokoll⁴ nachgewiesen werden. Während in den **Fachämtern Grundsicherung und Soziales** und beim **Amt für Migration Asylbewerberangelegenheiten** eine Faxnummer eingerichtet ist, ist das an den Standorten **Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten** und an den **Jobcenterstandorten** offenbar nicht der Fall. Bei den Jobcentern werden weder auf den Webseiten noch offenbar auf allen Bescheiden Faxnummern kommuniziert. Leistungsberechtigte der Jobcenter und Bürger:innen des Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten haben so keine Möglichkeit, den Eingang von Unterlagen per Fax nachzuweisen.

Handlungsempfehlungen der Diakonie:

- An den **Jobcenterstandorten** muss sichergestellt werden, dass ein nachgefragter Eingangsstempel erteilt wird. Die Eingangsstempel müssen an den Infotheken sowie von der persönlichen Ansprechperson zuverlässig ausgegeben werden. Aufgrund der vielen Problemanzeigen hinsichtlich nicht auffindbarer Unterlagen ist es aus diakonischer Sicht notwendig, Leistungsberechtigten in Hamburg ungefragt den Eingang von Unterlagen postalisch zu bestätigen.

⁴ [Wissenschaftlicher Dienst des Deutschen Bundestages 2016: Eingangsbestätigung bei Sozialleistungsanträgen.](#)

- An den **Fachämtern Grundsicherung und Soziales**, den Dienststellen des **Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten** und dem **Amt für Migration Asylbewerberleistungen** sollte ein Eingangsstempel eingeführt werden.
- Analog zur Praxis des Amtes für Migration Asylbewerberleistungen und den Fachämtern Grundsicherung und Soziales kommunizieren die **Jobcenterstandorte** und die Dienststellen des **Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten** Faxnummern auf allen Bescheiden und auf ihrer Webseite, damit Leistungsberechtigte über das Faxprotokoll belegen können, dass sie Unterlagen eingereicht haben.

Problembereich Drucken, Kopieren, Scannen

Für Anträge müssen Leistungsberechtigte/ Bürger:innen oftmals viele Dokumente einreichen. Alle Personen, die nicht drucken, kopieren und scannen können, sind dabei auf entsprechende Scan- Druck- und Kopiermöglichkeiten angewiesen.

Die Kopier- Druck- und Scanoptionen sind bei den Behörden unterschiedlich ausgestaltet:

- An den **Jobcenterstandorten** gibt es für Leistungsberechtigte die Option, über die Infotheken Kopien anzufertigen und Dokumente einscannen zu lassen⁵. An den **Fachämtern Grundsicherung und Soziales, Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten** und dem **Amt für Migration Asylbewerberleistungen** werden keine Kopier- Druck- und Scanoptionen bereitgestellt.

In der Praxis können Leistungsberechtigte das Angebot der Jobcenter allerdings nur höchst selten nutzen, teilweise ist Kopieren und Scannen an den Infotheken gar nicht möglich. Leistungsberechtigte werden in nicht wenigen Fällen auf den nächsten Copyshop verwiesen, wo die Gebühren in der Regel deutlich höher liegen.

Handlungsempfehlungen der Diakonie:

- Kopieren, Drucken und Scannen muss an den Infotheken in allen **Jobcenterstandorten** auch tatsächlich-praktisch flächendeckend möglich sein.
- In den **Jobcenterstandorten**, den **Fachämtern Grundsicherung und Soziales**, den Standorten

von **Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten** und beim **Amt für Migration Asylbewerberleistungen** müssen Kopier- Druck- und Scanoptionen eingerichtet werden, die von Leistungsberechtigten/Bürger:innen zu den allgemeinen Öffnungszeiten genutzt werden können. Ansprechpartner:innen müssen ggf. Hilfestellungen zur Bedienung der Geräte geben.

Zu wenig Unterstützung bei der Erläuterung von Bescheiden

Bescheide von Behörden/Antragsverfahren sind komplex und für viele Leistungsberechtigte/ Bürger:innen kaum zu verstehen, selbst dann nicht, wenn ihre Muttersprache deutsch ist.

Außer am Jobcenterstandort Harburg gibt es weder an den anderen **Jobcenterstandorten**, noch bei den **Fachämtern Grundsicherung und Soziales**, den Dienststellen des **Hamburger Service vor Ort Ausländerangelegenheiten** oder beim **Amt für Migration Asylbewerberangelegenheiten** eine Anlaufstelle, die Leistungsberechtigten/ Bürger:innen Bescheide/Antragsverfahren face-to-face umfassend erklärt.

Von einem einfachen Zugang oder einer Erfüllung der Aufklärungs-, Auskunfts- und Beratungspflicht kann hier nicht gesprochen werden.

Handlungsempfehlungen der Diakonie:

Mit Blick auf die vielen Verständnisfragen von Leistungsberechtigten/Bürger:innen zu Bescheiden/Antragsverfahren ist es aus diakonischer Sicht notwendig, solche Anlaufstellen an jedem Standort der **Jobcenter, Fachämter Grundsicherung und Soziales, des Hamburger Service vor Ort Ausländerangelegenheiten** und beim **Amt für Migration Asylbewerberangelegenheiten** einzurichten.

Bei der Einführung sollten folgende Punkte beachtet werden:

- Leistungsberechtigte/Bürger:innen müssen bereits im Eingangsbereich der Dienststellen über eine Infotafel o.ä. verständlich (einfache Sprache/Mehrsprachigkeit) über die Anlaufstelle informiert werden.
- Das Angebot muss auf den jeweiligen Webseiten klar und verständlich beworben

⁵ Siehe Drucksache [22/6969](#)

werden. Leistungsberechtigte/Bürger:innen müssen postalisch über das Angebot informiert werden.

- Die Anlaufstelle muss Bescheide/Antragsverfahren in einem geschlossenen Raum erklären, um die Privatsphäre sicherzustellen.

Unterstützungsmöglichkeiten sind nicht bekannt

Berater:innen berichten, dass viele Leistungsberechtigten/Bürger:innen wichtige Angebote der Behörden nicht kennen. So scheint etwa die Dolmetscherhotline kaum bekannt zu sein. Diese Problemanzeige betrifft Leistungsberechtigte/Bürger:innen der **Jobcenterstandorte**, der **Fachämter Grundsicherung und Soziales**, der Standorte des **Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten** und das **Amt für Migration Asylbewerberangelegenheiten** gleichermaßen. Auch die Infotheken bei den Jobcenterstandorten kennen offenbar nur wenige Leistungsberechtigte.

Handlungsempfehlungen der Diakonie:

- Die Informationen zur Dolmetscherhotline müssen deutlich, klar und verständlich in mehreren Sprachen per Aushang/Infotafel an den Eingangstüren der **Jobcenterstandorte**, **Fachämtern Grundsicherung und Soziales**, den Standorten **Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten** und dem **Amt für Migration Asylbewerberangelegenheiten** mit einer Infotafel bekannt gegeben werden.
- Die Informationen zur Dolmetscherhotline müssen deutlich, klar und verständlich in mehreren Sprachen auf den Webseiten der **Jobcenterstandorte**, **Fachämtern Grundsicherung und Soziales**, den Standorten **Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten** und dem **Amt für Migration Asylbewerberangelegenheiten** kommuniziert werden.
- Leistungsberechtigte/Bürger:innen der **Jobcenterstandorte**, der **Fachämter Grundsicherung und Soziales**, der Standorte **Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten** und des **Amtes für Migration Asylbewerberleistungen** sollten postalisch über die Dolmetscherhotline informiert werden.
- In den **Jobcenterstandorten** müssen Öffnungszeiten und allgemeine Informationen zu den Infotheken deutlich und klar in mehreren Sprachen per Aushang/Infotafel bekannt gegeben.
- Allgemeine Informationen zu Infotheken sowie deren Öffnungszeiten müssen auf den entsprechenden Internetseiten der **Jobcenterstandorte** klar und verständlich in mehreren Sprachen kommuniziert werden.