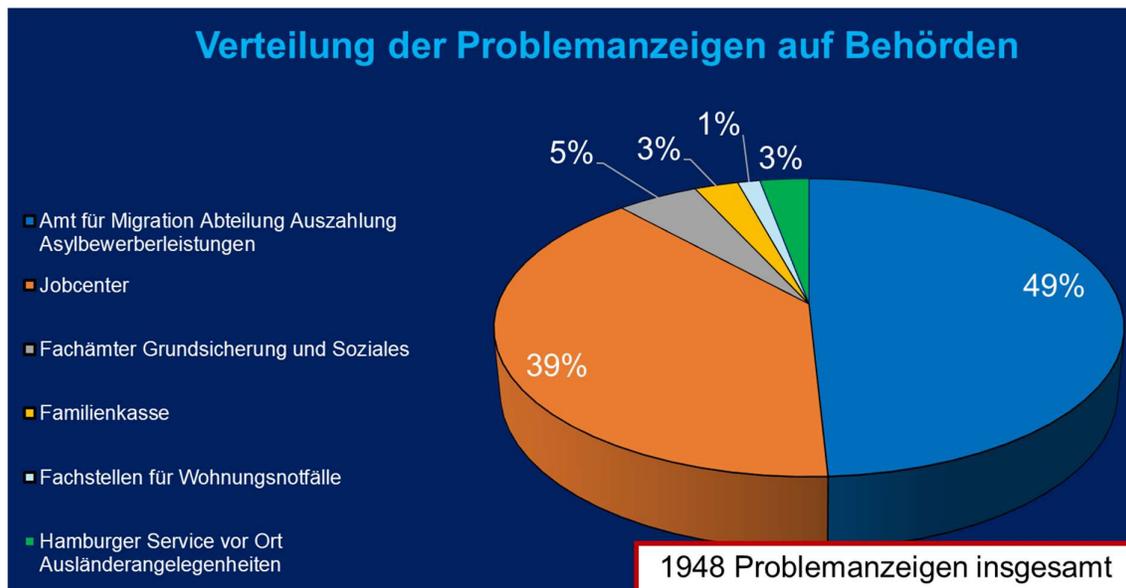


## Erster Report AGFW-Monitor Verwaltungshandeln Die wichtigsten Ergebnisse

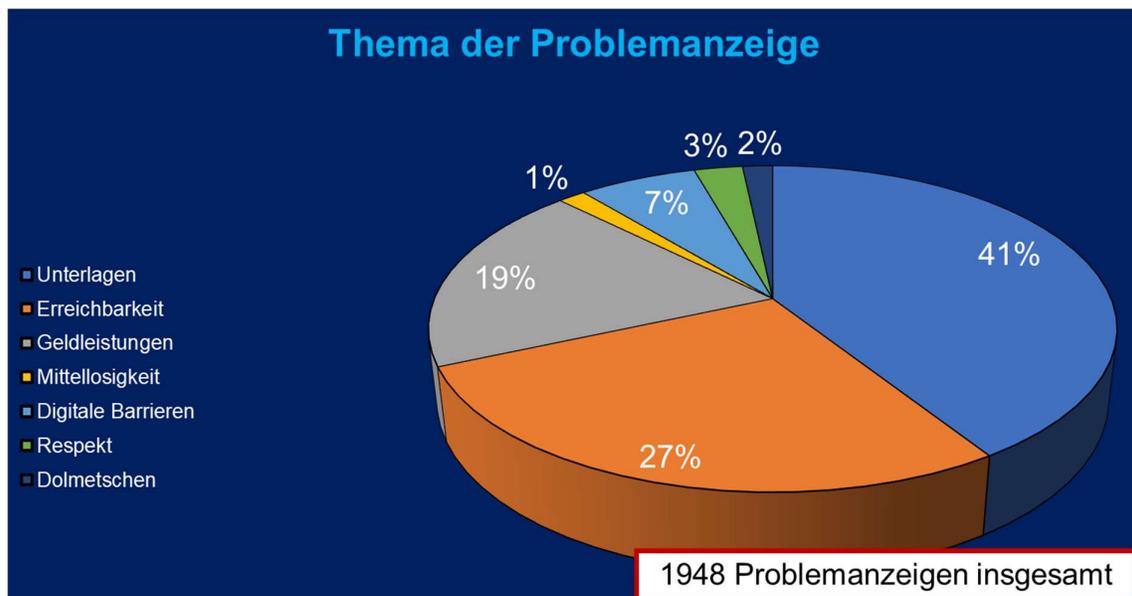
Vom 11. Oktober 2023 bis 31. Januar 2024 sind im Monitor Verwaltungshandeln 566 Meldungen mit **1.948 Problemanzeigen** eingegangen.

- **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

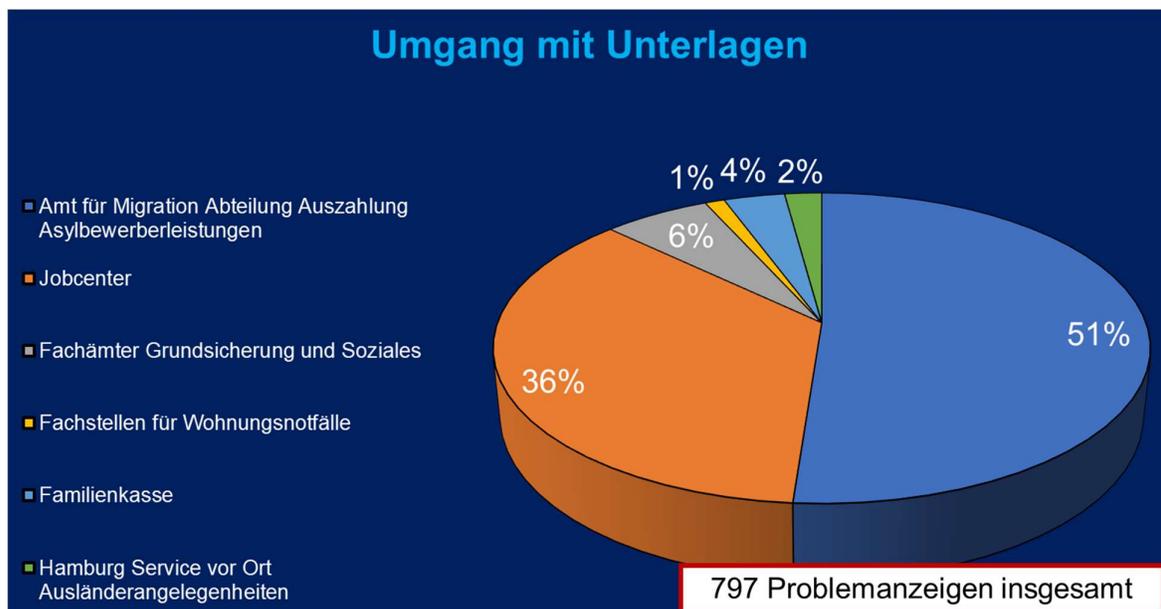
- Mehr als **jede dritte Problemanzeige** (41 Prozent) bezog sich auf den **Umgang mit Unterlagen** (797 Meldungen).
- Fast **jede dritte Meldung** (27 Prozent) steht mit **Erreichbarkeit** im Zusammenhang (536 Meldungen)
- Etwa **jede fünfte Problemanzeige** (19 Prozent) steht mit **Geldleistungen und 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)
- 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“

Zum Umgang mit Unterlagen sind 797 Problemanzeigen im Monitor eingegangen:

- Über **die Hälfte dieser Problemanzeigen** (51 Prozent) stehen in Zusammenhang mit dem **Amt für Migration Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen** (408 Meldungen).
- Mehr als **jede dritte Meldung** (36 Prozent) bezog sich auf **Jobcenter team.arbeit.hamburg** (286 Problemanzeigen).

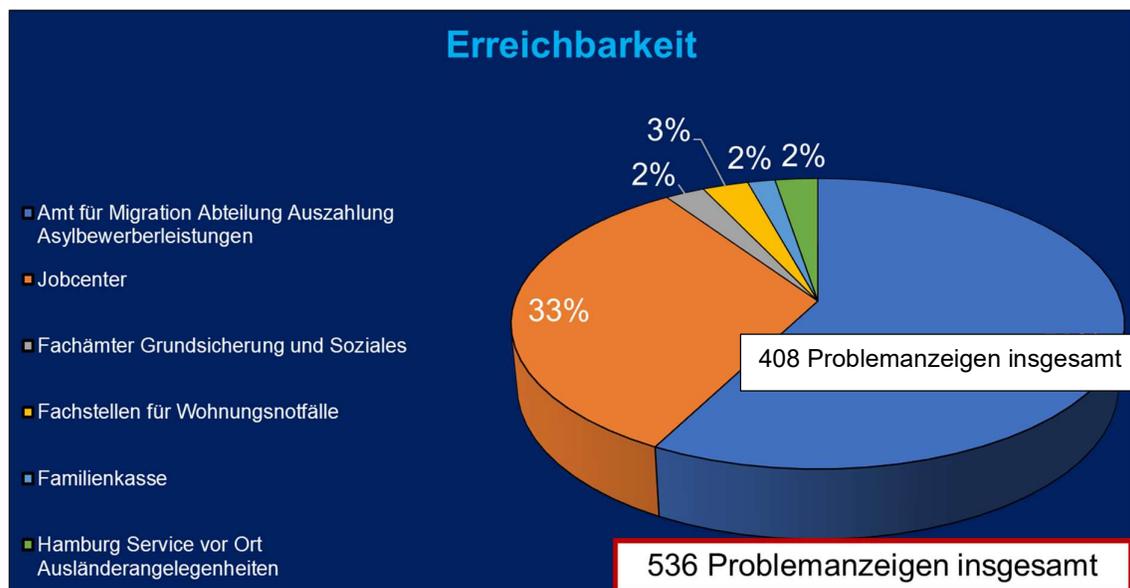


- Bei mehr als jeder dritten Meldung (44 Prozent) **liegen bereits eingereichte Unterlagen Jobcenter team.arbeit.hamburg nicht vor / werden erneut angefragt.**  
Beim Amt für Migration Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen trifft dies auf etwa jede siebte Meldung (13 Prozent) zu (54 von 408 Meldungen).
- 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“

Zur Erreichbarkeit sind im Monitor 536 Problemanzeigen eingereicht worden:

- Über die  **Hälfte der Problemanzeigen**  (58 Prozent) stehen im Zusammenhang mit dem  **Amt für Migration Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen**  (309 Meldungen).
- Jede  **dritte Meldung**  (33 Prozent) bezog sich auf  **Jobcenter team.arbeit.hamburg**  (176 Problemanzeigen).



- 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.
- In fast jeder vierten Meldung (19 Prozent) betrug die **Wartezeit vor Ort über 4 Stunden** beim Amt für Migration.
- Bei mehr als jeder vierten Meldung (28 Prozent) erfolgte ein **vereinbarter Rückruf nicht** von Jobcenter team.arbeit.hamburg.
- 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“

Zu Geldleistungen und Bearbeitungszeiten sind 370 Problemanzeigen im Monitor eingegangen:

- Mehr als **die Hälfte der Meldungen** (55 Prozent) stehen im Zusammenhang mit dem **Amt für Migration Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen** (204 Meldungen).
- Mehr als **jede dritte Meldung** (35 Prozent) bezieht sich auf **Jobcenter team.arbeit.hamburg** (128 Problemanzeigen).



- 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.
- 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.
- 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.

## Problemanzeige „Respekt“

Zum Thema **Respekt** sind **53 Problemanzeigen** im Monitor 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).

Zitate aus dem Monitor Verwaltungshandeln:

*„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)*