

+++ PRESSEMITTEILUNG +++

„Monitor Verwaltungshandeln“ der Hamburger Wohlfahrtsverbände deckt Schwachstellen in Behörden auf

Probleme können zu existenziell bedrohlichen Situationen für Betroffene führen

Hamburg, 03.04.2025. Eine Familie wartet monatelang auf Zahlungen einer Hamburger Behörde. Sie erhält weder Antworten auf ihre Nachfragen noch kann sie die Behörde telefonisch erreichen oder einen Gesprächstermin vereinbaren. Solche und ähnliche Fälle verzeichnet ein aktueller Bericht der Hamburger Wohlfahrtsverbände, die im Rahmen ihrer Initiative „Monitor Verwaltungshandeln“ problematischen Vorgängen in Ämtern und Behörden auf den Grund gehen.

Der „Monitor Verwaltungshandeln“ umfasst eine Website, auf der Mitarbeitende von Beratungsstellen Probleme im Umgang mit der Verwaltung melden können. Ziel der Wohlfahrtsverbände ist es, mit dem Monitor am Abbau von Barrieren mitzuwirken und so die Durchsetzung sozialer Rechte für alle Hamburger*innen zu verbessern.

Zwischen dem 11. Oktober 2023 und dem 31.12.2024 haben Beratungsstellen insgesamt **3.724 Problemanzeigen** gemeldet. Von den Problemanzeigen sind vor allem zwei Behörden betroffen: 1.611 Problemanzeigen (43 Prozent) beziehen sich auf das **Amt für Migration in der Innenbehörde** und 1.573 (42 Prozent) auf **das Jobcenter team.arbeit.hamburg**.

Die meisten Probleme entstanden behördenübergreifend auf drei Gebieten: Die **Erreichbarkeit** (47 Prozent aller Problemanzeigen), den **Umgang mit Unterlagen** (22 Prozent) und das Thema **„Geldleistungen und Bearbeitungszeiten“** (ein Fünftel aller Einträge).

„Es ist nicht akzeptabel, wenn Hamburger*innen ihre Rechtsansprüche nicht durchsetzen können, weil Behörden nicht erreichbar sind, Unterlagen nicht an ihr Ziel gelangen oder Anträge monatelang nicht bearbeitet werden“, sagt Sandra Berkling von der Arbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege (AGFW), dem Zusammenschluss der Hamburger Wohlfahrtsverbände. „Administrative Probleme können mit mangelnden Ressourcen in der Verwaltung zusammenhängen. Sie dürfen aber nicht dazu führen, dass Leistungsberechtigte in existentielle Notlagen geraten, weil Gelder nicht ausbezahlt werden.“

Die AGFW fordert daher, dass

- Behörden **über verschiedene Kommunikationskanäle** (Hotlines, per E-Mail, über Portale und mithilfe von Direktzugängen für Beratungsstellen) zuverlässig erreichbar sind;
- dass der Umgang mit Unterlagen verbindlicher wird und Behörden regulär eine **Eingangsbestätigung** ausstellen, die den Eingang aller eingereichten Unterlagen auflistet;
- es bei Mittellosigkeit möglich ist, **schnell und unbürokratisch Notlagen zu überbrücken**, wenn der Anspruch offensichtlich berechtigt ist.
- in allen Behörden **zentrale Anlaufstellen** geschaffen werden, die Leistungsberechtigte über Abläufe informieren, für sie Antragsunterlagen bereitstellen und sie auf Wunsch auch beraten.

Am 2. April 2025 hat die AGFW auf einer **Fachtagung** die Ergebnisse des Monitors Verwaltungshandeln vorgestellt und mit Vertreter*innen aus Politik, Verwaltung und Wissenschaft diskutiert. Die sich aus dem Monitor ergebenden Forderungen und Verbesserungsvorschläge erreichen die Politik so gerade in dem Moment, da in Koalitionsverhandlungen die Weichen in Hamburg für die kommenden fünf Jahre gestellt werden.

„Uns ist es ein Anliegen, die Erkenntnisse aus dem Monitor zu nutzen, um Lösungen für die bestehende Probleme zu finden. Das wollen wir gemeinsam mit den betreffenden Behörden tun. Wir fordern aber auch die Politik dazu auf, entsprechende Ressourcen bereitzustellen, um Verbesserungen überhaupt zu ermöglichen“, so Berkling. „Es ist wichtig, dass Menschen staatlichen Institutionen vertrauen. Und das können sie, wenn der Verwaltungsapparat zuverlässig funktioniert und ihnen dabei hilft, ihre sozialen Rechte wahrzunehmen.“

Der „Monitor Verwaltungshandeln“ ist abrufbar unter [tinyurl.com/monitor-verwaltungshandeln](https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=-_VdhL-gJ0mTFBesUCweK05j6TtPhjxDmP91NvxVQ7BUME5HUERKRVZFR0tHQIhMTE5OTFk0SjdBTC4u) (https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=-_VdhL-gJ0mTFBesUCweK05j6TtPhjxDmP91NvxVQ7BUME5HUERKRVZFR0tHQIhMTE5OTFk0SjdBTC4u) . Das vollständige Reporting sowie eine Kurzfassung stehen unten zum Download bereit.

Pressekontakt AGFW Hamburg e.V.

Sandra Berkling

Tel.: 040 60 77 46 512 // Mobil: 0151 42 54 74 68

Email: sandra.berkling@agfw-hamburg.de (<mailto:sandra.berkling@agfw-hamburg.de>)

Der Monitor Verwaltungshandeln – Ergebnisse in Kürze

Erfassungszeitraum der Problemanzeigen: 11.10.2023 bis 31.12.2024

Eingegangene Problemanzeigen durch Beratungsstellen: 3.765

Erfasste Ämter und Behörden: Jobcenter team.arbeit.hamburg, Amt für Migration (Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen), Fachämter für Grundsicherung und Soziales, Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten, Familienkasse, Fachstellen für Wohnungsnotfälle.

Schwerpunkte Ämter: *Amt für Migration Abt. Auszahlung Asylbewerberleistungen* (43 % = 1.611 Problemanzeigen) und *Jobcenter team.arbeit.hamburg* (42% = 1.573); 8% (= 304) entfielen auf die *Fachämter Grundsicherung und Soziales*.

Schwerpunkte Themen: Knapp 70 % der Problemanzeigen hatten mit der **Erreichbarkeit** (47 %) oder dem **Umgang mit Unterlagen** zu tun. Weitere 20 % drehten sich um **Geldleistungen und Bearbeitungszeiten**.

Nicht alle Beratungsstellen bzw. Träger haben im Erfassungszeitraum den Monitor Verwaltungshandeln genutzt.

2025-04-03

[2_Report_AGFW-Monitor-Verwaltungshandeln.pdf](#) (../download/2_Report_AGFW-Monitor-Verwaltungshandeln.pdf) (833 KB)

[Zentrale_Ergebnisse_2_Report-AGFW-Monitor-Verwaltungshandeln.pdf](#)

(../download/Zentrale_Ergebnisse_2_Report-AGFW-Monitor-Verwaltungshandeln.pdf) (461 KB)