

Hamburg. Hamburger Abendblatt, 03.04.2025

Verschleppte Auszahlungen, Kontaktaufnahme nahezu unmöglich: In welchen Behörden es besonders schlecht läuft, was Wohlfahrtsverbände fordern.

Monatelang auf Geld warten, **ohne** jemals eine **Rückmeldung** zu bekommen? Und dabei **keine Chance** zu haben, selbst jemanden zu erreichen? Wer in Hamburg schon mal einen Antrag beim [Jobcenter](#) oder dem **Amt für Migration** gestellt hat, kann hier wohl ein Lied von singen.

Eine junge Mutter erzählt, dass sie **dreieinhalb Monate** auf einen Wohngeldantrag **warten** musste. Dieser wurde dann allerdings von der Familienkasse **abgelehnt** und prompt ging alles wieder von vorne los. „Mit den Kindern und den Anträgen, das ist mir alles zu viel“, erzählt sie bei einer Pressekonferenz der Wohlfahrtsverbände.

Neuer Bericht zeigt: In Hamburg machen zwei Behörden besonders große Probleme

Oft seien Einzelpersonen geballt von verschiedenen Problemen betroffen. Dies geht aus einem [neuen Bericht](#) der Initiative „Monitor Verwaltungsverhandeln“ der Hamburger Wohlfahrtsverbände hervor. Auf der [Webseite des Monitors](#) können Mitarbeiter in Beratungsstellen, aber auch betroffene Antragsteller, anonym Probleme mit den Behörden melden.

Insgesamt habe es zwischen Oktober 2023 und Dezember vergangenen Jahres 3724 solcher Problemanzeigen in Hamburg gegeben. Dabei entfallen mehr als acht von zehn Beschwerden allein auf das Amt für Migration und

das Jobcenter. Darüber hinaus ist davon auszugehen, dass es weit mehr Probleme gibt, als durch den Monitor erfasst werden.

„Nicht akzeptabel“ – Jobcenter und Migrationsamt sind kaum zu erreichen

Das Ziel des Monitors sei es, die Probleme und Schwachstellen in der Hamburger Verwaltung zahlenmäßig zu erfassen. Dabei habe sich gezeigt: In knapp der Hälfte der Fälle scheitert es bereits an der Erreichbarkeit der jeweiligen Behörde. In jeder fünften Meldung geht es um Probleme im Umgang mit den Unterlagen. Ähnlich sieht es auch bei den Geldleistungen und Bearbeitungszeiten aus.

„Es ist nicht akzeptabel, wenn Hamburgerinnen und Hamburger 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.

Unverständliche Sprache, fehlende Zahlungen: Probleme mit Behörden zehren an Betroffenen und Beratungsstellen

Auch für die Mitarbeiter in den Beratungsstellen seien die Probleme mit den Behörden ein großer Zeitfresser, wie Lea Markard vom Jugendmigrationsdienst in Hamburg (CJD) berichtet. Dort hat sich auch die eingangs erwähnte junge Mutter beraten lassen. Wo es eigentlich um Ausbildung und Perspektiven gehen soll, werde sich den Großteil der Zeit mit Anträgen an die Behörden herumgeschlagen.

Auch eine andere Betroffene sagt: „Ich erlebe das seit acht Jahren.“ Teilweise habe das Jobcenter ihr zustehende Gelder bis heute nicht gezahlt. „Zum Glück habe ich sehr viel Geduld“, so Lina. Auch die oft hochkomplexe Behördensprache sei für sie eine große Herausforderung: „Ich habe

fortgeschrittene Deutschkenntnisse, aber so eine amtliche Sprache kann ich immer noch nicht.“

Das fordern die Wohlfahrtsverbände von der Politik

Mithilfe der Erkenntnisse aus dem Monitor möchten die die Hamburger Wohlfahrtsverbände dazu beitragen, die Abläufe in den Behörden zu verbessern. Dabei stellen sie die folgenden vier Forderungen: Erstens müssen die Behörden über verschiedene Kommunikationskanäle besser erreichbar sein. Außerdem sollen regulär Eingangsbestätigungen ausgestellt werden. Zudem fordern sie eine unbürokratische Lösung für Vorauszahlungen und Vorschüsse. Die rechtlichen Voraussetzungen seien hier zu streng. Des weiteren müssen die Behörden zentrale Anlaufstellen schaffen, in denen erklärt werden soll, wie die Anträge auszufüllen sind.

Hamburg wählt

Hamburg wählt: Jeden Donnerstag um 18 Uhr – wir liefern die Fakten, auch nach der Wahl.

JETZT ANMELDEN!

Mit meiner Anmeldung zum Newsletter stimme ich der [Werbevereinbarung](#) zu.

Mit Blick auf die [Koalitionsverhandlungen](#) richtet sich der Appell der Wohlfahrtsverbände auch an das Rathaus: „Wir fordern die Politik dazu auf, entsprechende Ressourcen bereitzustellen, um Verbesserungen überhaupt zu ermöglichen“, sagt Sandra Berkling von den Wohlfahrtsverbänden. „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.“

„Monitor Verwaltung“ der Hamburger Wohlfahrtverbände ist bundesweit der erste seiner Art

Seit Oktober 2023 können mithilfe des „Monitor Verwaltung“ online Problemanzeigen zu dem Umgang mit Unterlagen, der Erreichbarkeit,

Geldleistungen und Bearbeitungszeiten, dem Umgang mit Mittellosigkeit, dem respektvollen Umgang mit Klienten, Dolmetschen und digitalen Zugängen gestellt werden.

Mehr zum Thema Probleme mit Behörden

- [Hamburgs Bezirke am Limit: Personal überlastet, Bürger warten](#)
- [Plötzlich wohnungslos: Hamburgerin \(28\) erlebt Behörden-Pingpong](#)
- [Geflüchteter erzählt: So absurd ist die deutsche Bürokratie](#)

Der Monitor hilft, die Probleme in insgesamt sechs Ämtern und Behörden in Hamburg zu erfassen. Dabei wurden bislang drei von vier Meldungen durch die Allgemeine Sozialberatung und durch die Migrationsberatung gemacht. Die Initiative der Hamburger Wohlfahrtsverbände ist die erste ihrer Art. In Berlin folge man inzwischen dem Hamburger Beispiel, wie die Wohlfahrtsverbände mitteilen.