

Anlagen:	2_Report_AGFW_Monitor_Verwaltungshandeln.pdf; Zentrale Ergebnisse 2. Monitor Verwaltungshandeln.pdf; Kontaktdaten_Amt
	M_Referat_Asylobewerberleistungen.pdf; Kontaktdaten_Jobcenter.xlsx; 2. Report AGFW Monitor Verwaltungshandeln.pdf

+++ Newsletter Monitor Verwaltungshandeln vom 08.04.2025 +++

- **2. AGFW-Report Monitor Verwaltungshandeln veröffentlicht**
- **Medienberichterstattung**
- **Kurzbericht AGFW-Fachtag Behördenreichbarkeit**



Sehr geehrte Damen und Herren,
Liebe Kolleg:innen,

ein fachlicher Leckerbissen liegt hinter uns: Am 02. April hat die AGFW auf dem Fachtag Behördenreichbarkeit den **2. AGFW Report Monitor Verwaltungshandeln** vorgestellt, von dem ich euch gern berichten möchte. Beigefügt findet ihr den 2. Report in einer Lang- und Kurzfassung. Insgesamt wurden **3724 Problemanzeigen** gemeldet. Der Report umfasst die Auswertung aller Daten, die zwischen Oktober 2023 und Dezember 2024 im Monitor von Beratungsstellen und Mitarbeitern von Behörden eingegangen sind.

Zentrale Ergebnisse (in a nutshell):

- **Strukturelle Probleme** beim **Amt für Migration Auszahlung Asylbewerberleistungen** und **Jobcenter Hamburg** bei den Themen
 - ❖ Erreichbarkeit
 - ❖ Umgang mit Unterlagen
 - ❖ Geldleistungen, Bearbeitungszeiten

Der 2. AGFW-Report bestätigt damit die Erkenntnisse des 1. AGFW-Report Monitor Verwaltungshandeln.

Medienberichterstattung

Nach der AGFW-Pressekonferenz (03.04.) zum Monitor Verwaltungshandeln können wir uns über Beiträge verschiedener Medien freuen:

- Hamburg Journal, [Monitoring: Systemische Probleme in der Hamburger Verwaltung | NDR.de - Fernsehen - Sendungen A-Z - Hamburg Journal](#)
- Hamburg Journal/NDR 90,3: <https://www.ndr.de/nachrichten/hamburg/Hamburger-Wohlfahrtsverbaende-berichten-ueber-Probleme-mit-Behoerden,wohlfahrtsverband104.html>
- Hamburger Abendblatt, [Keine Zahlungen, unerreichbar: Probleme mit den Behörden in Hamburg](#) (Vollständiger Artikel ist kostenpflichtig / mit Abonnement kostenfrei zugänglich)
- Taz, [Bericht über Mängel in der Verwaltung: Gekniffen sind die Leute in prekären Verhältnissen | taz.de](#)
- Presseerklärung der AGFW-Hamburg, <https://www.agfw-hamburg.de/AGFW/Detail.aspx?id=25431>

Auch das ZDF, der SPIEGEL und der epd waren bei dem Termin anwesend. Diese Medien überlegen noch, ob und wie sie das Thema aufgreifen.

Erkenntnisse Fachtag Behördenreichbarkeit (in Stichpunkten)

- Sehr großes Interesse: ca. 180 Teilnehmende aus Beratungsstellen und Behörden. Viele Teilnehmende waren nicht bei den letzten Fachtagungen zum Thema Behördenreichbarkeit
- **Das Amt für Migration (Frau Kindel) hat den Beratungsstellen die direkten Kontaktdaten der Sachbearbeiter*innen (Mail) der Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen zur Verfügung gestellt, um Problemlagen schnell klären zu können. Die Kontaktdaten findet ihr in der Anlage. Bitte nutzt die direkten Kontaktmöglichkeiten zu den Sachbearbeiter*innen bei Problemanzeigen.**
- Haltungsänderung bei den Amtsleitungen wahrnehmbar: Das Amt für Migration (Frau Kindel), die Sozialbehörde (Frau Nicolaus) und Jobcenter Hamburg (Herr Heyden) zeigten sich offen für Gespräche. Keine Abwehrhaltung mehr (Beim 1. Report zeigten sich die Amtsleitungen eher empört).
- Kein Widerspruch bei der Aussage, dass es sich um strukturelle Probleme handelt. Das Einzelfallargument wurde von den Amtsleitungen nicht genannt. Auch die Abgeordneten aus der Bürgerschaft (Grüne/SPD) bestätigten, dass es sich um strukturelle Probleme handelt.
- Vorsitzender der AGFW (Herr Spriewald) betonte, dass der Monitor Verwaltungshandeln fortzusetzen ist, um das Thema Behördenreichbarkeit gemeinsam mit den Amtsleitungen zu adressieren und Verbesserungen bei der Durchsetzung sozialer Rechte / existenzsichernden Leistungen zu erwirken.
- Ein Jour Fixe mit dem Amt für Migration (Frau Kindel) ist auf AGFW-Ebene im Gespräch.
- Vereinbarungen bei Problemanzeigen zum Thema Respekt wurden mit Frau Kindel (Amtsleitung Amt für Migration) getroffen. Im Monitor gemeldete Problemlagen zum Thema Respekt werden in Zukunft direkt an Frau Kindel (auf dem kurzen Dienstweg) gemeldet und Klärungsprozesse umgehend eingeleitet.
- Durchweg positive bis begeisterte Rückmeldungen

DANKE

Einen sehr großen Dank gilt allen, die Problemanzeigen im Monitor Verwaltungshandeln nutzen. **OHNE EURE EINTRÄGE WÄREN DIESE ERFOLGE NICHT MÖGLICH.**

Bitte an Kolleg*innen weitergeben

Wir freuen uns, wenn diese Informationen an andere Gremien, Verteiler, Netzwerke, viele Kolleg:innen weiterleitet werden.

Herzliche Grüße
Paul Grabbe

Diakonie 
Hamburg



Paul Grabbe

Arbeitslosigkeit, Armut und Existenzsicherung

grabbe@diakonie-hamburg.de

T 040 30620-325 | F 040 30620-340

Diakonisches Werk Hamburg

Königstraße 54 | 22767 Hamburg

www.diakonie-hamburg.de

Amtsgericht Hamburg VR 59 36