

Anlagen:

1. Report AGFW-Monitor Verwaltungshandeln.pdf; 1. Report AGFW-Monitor Verwaltungshandeln - Zentrale-Ergebnisse.pdf; Präsentation Fachtag Sozialberatung am 28.02.2024.pdf; Hamburger Abendblatt vom 05.03.2024 .jpg; Zeit Hamburg vom 05.03.2024.pdf; Hamburger Morgenpost vom 05.03.2024.pdf; Zeit Hamburg vom 05.03.2024.pdf

+++ Newsletter Monitor Verwaltungshandeln vom 15.04.2024 +++

- ein fantastischer **Fachtag Sozialberatung** (28.Februar 2024) mit 200 Teilnehmenden liegt hinter uns
- der **1. Report Monitor Verwaltungshandeln** ist mit **großer Medienresonanz** erschienen
- der Monitor Verwaltungshandeln wird **fortgesetzt**.
- **Jede Problemanzeige zählt gerade jetzt**

Liebe Kolleg:innen,

nach einem fantastischen Fachtag Sozialberatung (28.02.2024) mit über 200 Teilnehmenden möchte ich Sie/Euch auf diesem Wege über die Entwicklungen rund um den **1. Report AGFW-Monitor Verwaltungshandeln** informieren.

Im Anhang sende ich Ihnen/Euch den [vollständigen Bericht](#) und die [Kurzfassung](#) des **1. AGFW-Report Monitor Verwaltungshandeln**. Der Report ist auch von einer breiten und sehr positiven Medienresonanz begleitet. In **4 Monaten** sind **566 Meldungen** mit **1948 Problemanzeigen** im Monitor von Beratungsstellen eingegangen. Die Ergebnisse zeigen an: Barrieren in der öffentlichen Verwaltung gehen auf strukturelle Mängel zurück, es handelt sich nicht um Einzelfälle.

Nachfolgend die wichtigsten Ergebnisse / Forderungen der AGFW/ das Presseecho / Stichpunkte zum Fachtags Sozialberatung im Überblick. Es wäre klasse, wenn Sie/ihr diese Ergebnisse & Infos auch über Ihre/eure **Kanäle/Verteiler verbreiten** könntet.

1.Report AGFW Monitor Verwaltungshandeln veröffentlicht. Zentrale Ergebnisse

Eine Kurzfassung der Ergebnisse gibt es [hier](#). Zu den zentralen Punkten zählen:

- Vom 11. Oktober 2023 bis 31. Januar 2024 sind im Monitor Verwaltungshandeln **566 Meldungen** mit **1.948 Problemanzeigen** eingegangen.
- Die meisten Problemanzeigen beziehen sich auf zwei Behörden: **Amt für Migration Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen** und die Dienststellen von **Jobcenter team.arbeit.hamburg**:
 - 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).
- Die meisten Problemanzeigen stehen in Zusammenhang mit **Umgang mit Unterlagen, Erreichbarkeit und Geldleistungen/Bearbeitungszeiten**:
 - 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).

Der [vollständigen Report](#) ist auch dem Anhang zu entnehmen (29 Seiten).

Zentrale Forderungen der AGFW

- **Behörden müssen finanziell in Vorleistungen** gehen, damit Leistungsberechtigte nicht in existenzielle Notlagen/Mittellosigkeit geraten.
- Die **Bearbeitungszeiten** der leistungsbewilligenden Dienststellen sind deutlich zu **verkürzen**.
- **Behörden müssen** innerhalb der eingerichteten Kommunikationskanälen (telefonischen Sprechzeiten, Mail, persönliche Sprechstunden) **zuverlässig erreichbar sein**.
- Nötig sind **Infopoints** in Behörden, die Leistungsberechtigten/Ratsuchenden die behördlichen Verfahrenswege, Bescheide und sozialen Rechte erklären und ihnen individuelle Hilfestellung geben.
- Der **Umgang mit Unterlagen ist verbindlicher auszugestalten**. Leistungsberechtigte müssen sich darauf verlassen können, dass eingereichte Unterlagen vorliegen und bearbeitet werden. Eingangsstempel sind bei allen Behörden einzuführen, damit Leistungsberechtigte den Eingang von Unterlagen belegen können. Ideal wäre es, wenn Leistungsberechtigte den Status/ den Weg ihrer Unterlagen verfolgen können (ähnlich wie bei DHL-Paketen)

Mehr Details sind dazu in der [Presseerklärung der AGFW Hamburg](#) (05.03.2024) zu finden

Medienresonanz zum 1. AGFW-Report Monitor Verwaltungshandeln (Pressekonferenz am 05.03.2024)

Hamburg Journal (18.00 Uhr): [Hamburg Journal 18:00 Uhr | 05.03.2024 | NDR.de - Fernsehen - Sendungen A-Z - Hamburg Journal 18:00](#)

Hamburg Journal (19.30 Uhr) : [Hamburg Journal | 05.03.2024 | ARD Mediathek](#)

NDR 90,3: <https://www.ndr.de/nachrichten/hamburg/Hamburger-Wohlfahrtsverbaende-fordern-weniger-Buerokratie,sozialberatung104.html>

RTL: <https://plus.rtl.de/video-tv/shows/rtl-nord-hh-sh-904366/2024-3-994006/episode-46-sendung-vom-05032024-987150> (ab Minute 8)

Mopo: <https://www.mopo.de/hamburg/bericht-viele-beschwerden-beim-amt-fuer-migration-und-den-jobcentern/>

Hamburger Abendblatt (s. Anhang)

ZEIT Newsletter (s. Anhang)

Fachtag Sozialberatung (28.02.2024)

- Dank seitens der GRÜNEN und SPD-Fraktion (jeweils Bürgerschaft) für den Monitor Verwaltungshandeln. Es gab die Zusage, das Thema in den Gremien mit Behörden zu erörtern. Der Monitor sei sehr hilfreich für ihre Arbeit.
- Der Monitor Verwaltungshandeln ist bundesweit einzigartig und bietet Anknüpfungspunkte für Forschungsvorhaben, so Tilman Lutz, Prof. für Soziale Arbeit an der Hochschule für Angewandte Wissenschaften (HAW) in Hamburg
- Positionsbestimmung der AGFW-Hamburg/ Vorstellung der Forderungen der AGFW-Hamburg (siehe Presseerklärung vom 05.03.2024)
- Rückenwind und bestärkende Beiträge aus der Wissenschaft, der regierenden Bürgerschaftsfraktionen, der AGFW und den Sozialberatungsstellen für den Monitor Verwaltungshandeln im Rahmen der Podiumsdiskussion
- Präsentation der zentralen Ergebnisse des 1. Report Monitor Verwaltungshandeln. Die Präsentation findet ihr auch im Anhang
- 200 Teilnehmende aus der Fachöffentlichkeit (maßgeblich Sozialberater*innen unterschiedlichster Arbeitsfelder, einige Behördenvertreter)
- In Workshops wurden Lösungsvorschläge zu den Themen Umgang mit Unterlagen, Erreichbarkeit, Geldleistungen und digitale Teilhabe erarbeitet.
- Rundum sehr positive/begeisterte Rückmeldungen seitens der Teilnehmenden)
- Dokumentation der Tagung folgt demnächst

So geht es weiter

- Es finden Gespräche auf AGFW-Ebene mit Behörden auf Leitungsebene statt. Viele Termine sind bereits vereinbart.
- Es finden Gespräche mit Bürgerschaftsfraktionen statt. Termine sind vereinbart
- Vorstellung des Monitor Verwaltungshandeln und der ersten Ergebnisse in hamburgener Gremien und Fachtagungen, wenn möglich auch bundesweit
- Wir bemühen uns um eine dauerhafte Finanzierung des Monitor Verwaltungshandeln
- Weiterentwicklung des Monitor Verwaltungshandeln: ggf. Aufnahme der Agentur für Arbeit und des Fachamts für Eingliederungshilfe im Monitor Verwaltungshandeln, offizielle Öffnung von ehrenamtliche Behördenlotsen, Mitarbeitende von Behörden
- Wir möchten noch mehr Beratungsstellen in Hamburg davon überzeugen sich am Monitor Verwaltungshandeln zu beteiligen.
- Festlegung der Zeitschiene für den 2. Report Monitor Verwaltungshandeln: Die Auswertung des Monitor Verwaltungshandelns ist sehr aufwändig. Es zeichnet sich ab, dass wir aufgrund der hohen Arbeitsbelastung nur etwa halbjährig einen Report herausbringen können.

Aktueller Stand

- Seit dem 31.01.2024 (Stand: 15.04) sind weitere **237 Meldungen** kritischen Verwaltungshandelns behördenübergreifend erfasst. Insgesamt sind damit **803 Meldungen** mit über **2000 Problemanzeigen** seit dem 10.Oktober 2023 eingegangen.

Herzliche Grüße
Paul (Grabbe)



Paul Grabbe
Arbeitsmarktpolitik 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