

---

# 1. Report

## AGFW-Monitor Verwaltungshandeln

---

Erhebungszeitraum: 11. Oktober 2023 bis 31. Januar 2024

## Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	3
1. Die wichtigsten Ergebnisse .....	4
2. Verteilung der Problemanzeigen auf Behörden .....	7
3. Beteiligte Arbeitsfelder des „AGFW-Monitor Verwaltungshandeln“ .....	12
4. Auswertung nach Ämtern .....	13
4.1. Amt für Migration Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen.....	13
4.2. Jobcenter team.arbeit.hamburg.....	17
4.3. Fachämter Grundsicherung und Soziales .....	22
4.4. Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten .....	25
4.5. Familienkasse.....	27
4.6. Fachstellen für Wohnungsnotfälle .....	29

## Vorwort

Um Zugangshürden bei Behörden systematisch zu erfassen, hat die Arbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege (AGFW) Hamburg<sup>1</sup> die Initiative „Monitor Verwaltungshandeln“ ins Leben gerufen. Seit Oktober 2023 können Mitarbeitende von Beratungsstellen online unter [www.tinyurl.com/monitor-verwaltungshandeln](http://www.tinyurl.com/monitor-verwaltungshandeln) entsprechende Hinweise geben und kritisches Verwaltungshandeln dokumentieren.

Ziel des Projekts ist es, Zugangshürden systematisch zu erfassen, um die Durchsetzung sozialer Rechte für alle Hamburger\*innen gemeinsam mit den Behörden zu verbessern. Mit dem „Monitor Verwaltungshandeln“ möchte die AGFW dazu beitragen, strukturelle Schwachstellen in Hamburger Behörden zu identifizieren, um die Entwicklung einer bürgerfreundlichen Verwaltung zu unterstützen.

Die Initiative „Monitor Verwaltungshandeln“ ist am 11. Oktober 2023 auf dem Fachtag Sozialberatung gestartet, der vom Diakonischen Werk Hamburg und dem Caritasverband für das Erzbistum Hamburg veranstaltet wurde. Bis Ende Januar 2024 haben Beratungsstellen **566 Meldungen** eingereicht und **1.948 verschiedene Problemanzeigen** dokumentiert. Mitarbeitende von Beratungseinrichtungen und Behörden in Hamburg konnten freiwillig und anonym Problemanzeigen melden.

Der „Monitor Verwaltungshandeln“ erfasst kritisches Verwaltungshandeln an den Standorten von Jobcenter team.arbeit.hamburg, im Amt für Migration Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen, bei den Fachämtern Grundsicherung und Soziales, an den Standorten von Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten, in den Fachstellen für Wohnungsnotfallhilfe und bei der Familienkasse. Erfasst werden können Problemanzeigen bezogen auf den Umgang mit Unterlagen, Erreichbarkeit, Geldleistungen und Bearbeitungszeiten, Dolmetschen und Respekt.

Es handelt sich dabei um keine repräsentative Umfrage, da nicht alle Beratungsstellen den „Monitor Verwaltungshandeln“ nutzen und keine Pflicht besteht, Problemanzeigen im Monitor einzutragen.

Bei dem vorliegenden Report handelt es sich zudem um einen rein deskriptiven Bericht. Eine analytische Einordnung und Bewertung der Ergebnisse folgt im März, nach der öffentlichen Vorstellung des Berichts im Rahmen einer Fachtagung am 28. Februar. Sobald diese fachlich-inhaltliche Auswertung vorliegt, wird die AGFW den Bericht entsprechend ergänzen.

Wir danken allen Beratungsstellen und Akteur\*innen sehr herzlich für die engagierte Beteiligung und Unterstützung des „AGFW-Monitor Verwaltungshandeln“. Einen großen Dank spricht die AGFW ebenfalls dem Autor des Berichts, Paul Grabbe vom Diakonischen Werk Hamburg, aus.

AGFW Hamburg e.V.  
22.02.2024

---

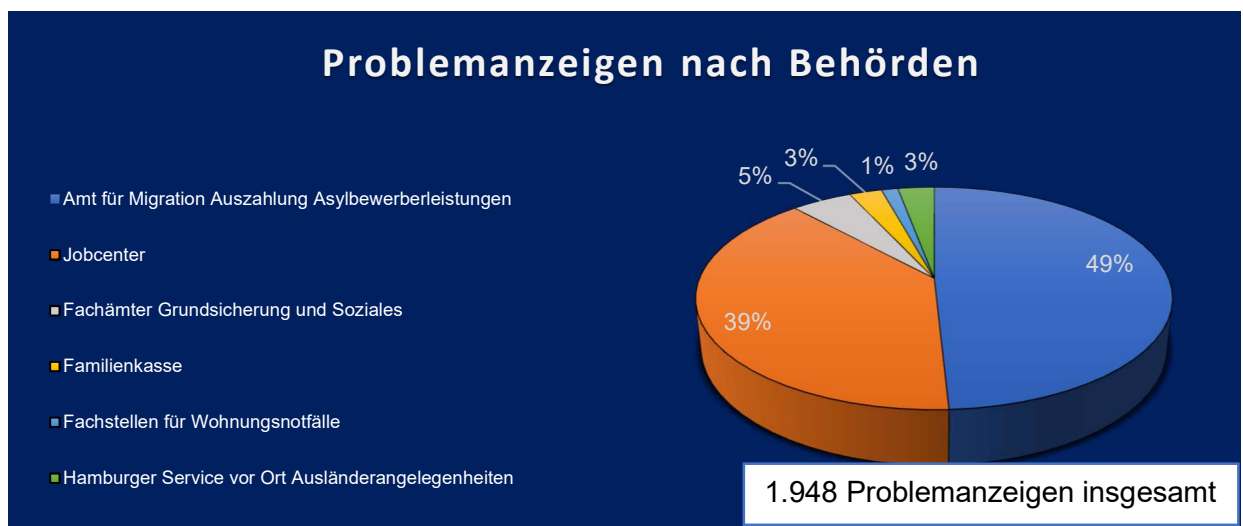
<sup>1</sup> Die Arbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege Hamburg e.V. (AGFW) ist der Zusammenschluss der anerkannten Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege in Hamburg: Arbeiterwohlfahrt Landesverband Hamburg, Caritasverband für das Erzbistum Hamburg, Der Paritätische Wohlfahrtsverband Hamburg, Deutsches Rotes Kreuz, Diakonisches Werk Hamburg, Jüdische Gemeinde in Hamburg. Die Arbeitsgemeinschaft fördert die Abstimmung und Koordination gemeinsamer Positionen und übernimmt die Außenvertretung dieser Positionen.

## 1. Die wichtigsten Ergebnisse

Der Monitor Verwaltungshandeln erfasst Problemanzeigen bezogen auf alle Standorte von Jobcenter team.arbeit.hamburg, dem Amt für Migration Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen, den Fachämtern Grundsicherung und Soziales, den Standorten von Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten, der Fachstellen für Wohnungsnotfallhilfe und der Familienkasse.

Vom 11. Oktober 2023 bis 31.01.2024 haben Beratungsstellen **566 Meldungen** mit **1948 verschiedenen Problemanzeigen** eingereicht.

- **Über zwei Drittel (88 Prozent) der Problemanzeigen wurden beim Amt für Migration Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen und Jobcenter team.arbeit.hamburg erfasst (Abbildung 1).**
  - ➔ Etwa die Hälfte (49 Prozent) der Meldungen wurden beim Amt für Migration Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen erfasst (958 Problemanzeigen).
  - ➔ Mehr als ein Drittel (39 Prozent) der Problemanzeigen wurden beim Jobcenter team.arbeit.hamburg festgestellt (761 Problemanzeigen).
- Weniger Problemanzeigen gibt es bei den Fachämtern Grundsicherung und Soziales (5 Prozent, 95 Meldungen), dem Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten (3 Prozent, 57 Meldungen), der Familienkasse (3 Prozent, 57 Meldungen) und den Fachstellen für Wohnungsnotfälle (1 Prozent, 26 Meldungen).



Im Monitor Verwaltungshandeln werden Anzeigen in folgenden Problemfeldern erfasst:

- Umgang mit Unterlagen<sup>2</sup>
- Erreichbarkeit<sup>3</sup>
- Geldleistungen / Bearbeitungszeiten<sup>4</sup>
- Umgang mit Mittellosigkeit (beim Jobcenter team.arbeit.hamburg und den Fachämtern Grundsicherung und Soziales)<sup>5</sup>
- Respektvoller Umgang<sup>6</sup>
- Dolmetschen<sup>7</sup>
- Digitale Behördenzugänge (beim Jobcenter team.arbeit.hamburg und Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten)<sup>8</sup>.

<sup>2</sup> In der Kategorie „Umgang mit Unterlagen“ konnten je nach Behördenzugang folgende Probleme im Monitor gemeldet werden: Bereits eingereichte Unterlagen liegen der Behörde nicht vor/werden erneut angefragt; Persönliche Abgabe von Unterlagen wurde verweigert; Ausgabe von Antragsunterlagen am Empfang/bei Sachbearbeitung wurde verweigert; Antrag wurde nicht an zuständige Behörde weitergeleitet; Nach 14 Tagen keine Rückmeldung zu einem erfragten Sachstand erhalten; Nach 14 Tagen keine Rückmeldung, dass der Antrag bearbeitet wird; Nach 7 Tagen keine Eingangsbestätigung erhalten; zusätzlich beim Jobcenter team arbeit hamburg: Nachgefragter Eingangsstempel wurde nicht erteilt; Nachgefragtes Scannen/Kopieren/Faxen wurde verweigert.

<sup>3</sup> In der Kategorie „Erreichbarkeit“ konnten je nach Behördenzugang folgende Probleme im Monitor gemeldet werden: Nicht erreichbar während der telefonischen Sprechzeiten; Vereinbarter Rückruf nicht erfolgt, Angefragter face-to-face Termin mit Sachbearbeitung wurde verweigert; Wartezeit vor Ort über 2 Stunden, Wartezeit vor Ort über 4 Stunden, keine Vorsprache in der persönlichen Sprechstunde möglich.

<sup>4</sup> In der Kategorie „Umgang mit Geldleistungen und Bearbeitungszeiten“ konnten je nach Behörde folgende Problemanzeigen im Monitor gemeldet werden: Geldleistungen sind nach vollständig eingereichten Unterlagen 1 Monat und länger nicht ausgezahlt; Geldleistungen sind nach vollständig eingereichten Unterlagen 2 Monate und länger nicht ausgezahlt; Geldleistungen sind nach vollständig eingereichten Unterlagen 3 Monate und länger nicht ausgezahlt; Antrag auf Vorausleistungen wurde trotz offensichtlicher Anspruchsberechtigung nicht bewilligt; Antrag auf Vorausleistungen bei drohender/ingetretener Mittellosigkeit wurden trotz offensichtlicher Anspruchsberechtigung nicht innerhalb von 7 Tagen gewährt; Bewilligte Geldleistungen/Darlehen/Beihilfen sind nach 7 Tagen nicht ausgezahlt; bei Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten: Aufenthaltstitel ist nach vollständig eingereichten Antragsunterlagen 2 Wochen und länger nicht ausgestellt, Aufenthaltstitel ist nach vollständig eingereichten Unterlagen 1 Monat und länger nicht ausgestellt; Aufenthaltstitel ist nach vollständig eingereichten Unterlagen 2 Monate und länger nicht ausgestellt.

<sup>5</sup> In der Kategorie „Umgang mit Mittellosigkeit“ konnten je nach Behörde folgende Problemanzeigen im Monitor gemeldet werden: Bei drohender/vorliegender Mittellosigkeit wurde eine direkte persönliche Vorsprache bei der Sachbearbeitung verweigert. Es musste ein Termin gebucht werden; Bei einer Mietübernahmegarantie wurde eine direkte persönliche Vorsprache bei der Sachbearbeitung verweigert. Es musste ein Termin gebucht werden; Bei drohendem / eingetretenem Wohnungsverlust wurde kein direktes persönliches Gespräch mit der Sachbearbeitung ermöglicht.

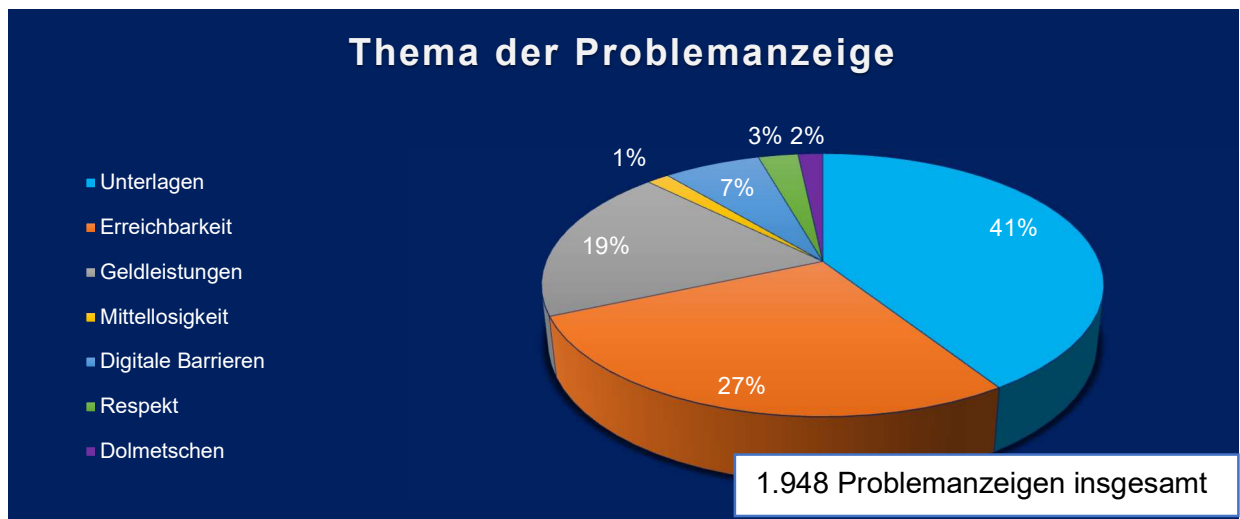
<sup>6</sup> In der Kategorie „Respekt“ werden nur Problemanzeigen ausgewertet, die klar ein respektloses Verhalten anzeigen. Dazu gehören Beleidigungen, Stigmatisierungen und Diffamierungen. Ein unfreundlicher Umgangston wird im Monitor nicht als respektloses Verhalten erfasst.

<sup>7</sup> In der Kategorie „Dolmetschen“ konnten Meldungen eingehen, wenn ein Dolmetscher\*in nicht von der Behörde/vom Amt gestellt wurde.

<sup>8</sup> In der Kategorie „Digitaler Zugang“ konnten je nach Behörde folgende Problemanzeigen im Monitor gemeldet werden: Termine konnten wegen technischen Fehlern im Terminbuchungsportal nicht gebucht werden; Kein Termin in den nächsten 14 Tagen buchbar; Über Terminbuchungsportal vereinbarter Rückruf erfolgte nicht; Antrag/Nachricht konnte wegen technischen Fehlern in der Eingabemaske nicht abgesendet/übermittelt werden; Digitale Plattform wurde nicht als benutzerfreundlich wahrgenommen (z.B. aufgrund komplizierter Navigation, fehlender Barrierefreiheit etc.); Beratungsstelle musste bei der Bedienung der digitalen Plattform unterstützen.

Die Auswertung ergab hierzu folgende Ergebnisse:

- **Über zwei Drittel (68 Prozent) der Meldungen bezogen sich auf den Umgang mit Unterlagen (41 Prozent, 797 Problemanzeigen) und Erreichbarkeit (27 Prozent, 536 Meldungen).**
- **Etwa jede fünfte (19 Prozent) der Problemmeldungen steht mit Geldleistungen und Bearbeitungszeiten im Zusammenhang (370 Problemanzeigen).**
- Auf „Digitale Zugänge“ entfallen 7 Prozent der Problemanzeigen (129 Meldungen), auf das Thema „Respekt“ 3 Prozent der Meldungen (53 Problemanzeigen)
- Weniger Problemanzeigen gibt es beim Dolmetschen (2 Prozent, 33 Meldungen) und dem Umgang mit Mittellosigkeit (1 Prozent, 30 Meldungen).

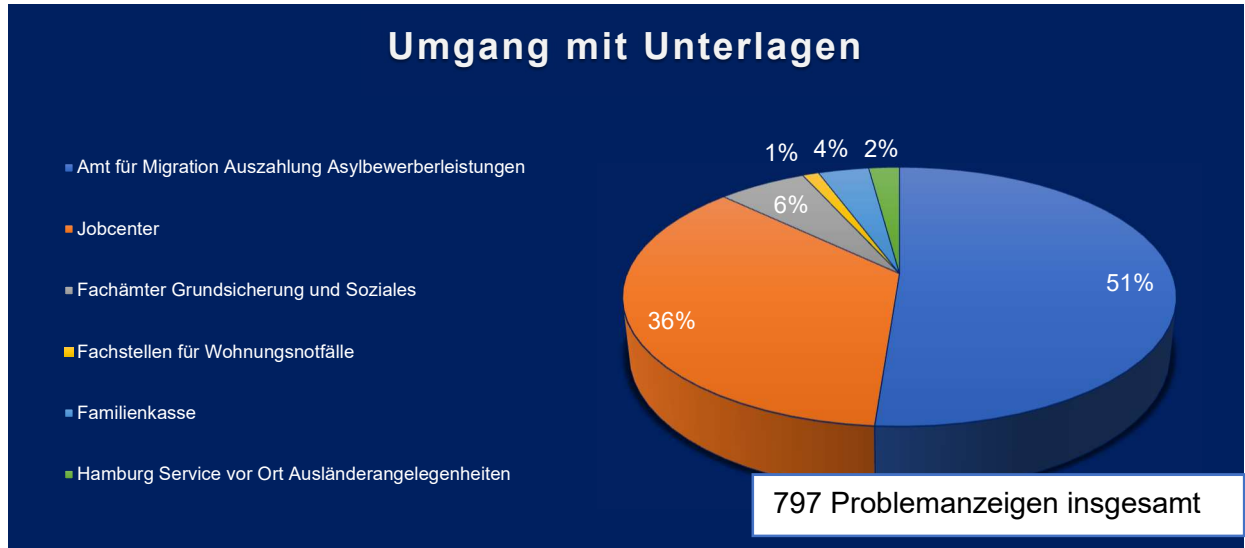


## 2. Verteilung der Problemanzeigen auf Behörden

Im Folgenden wird erläutert, bei welchen Behörden Problemanzeigen im Umgang mit Unterlagen, Erreichbarkeit, Geldleistungen/Bearbeitungszeiten, Umgang mit Mittellosigkeit, Respekt, Dolmetschen und „Digitaler Zugang“ erfasst sind.

Im **Umgang mit Unterlagen** wurden **797 Probleme** bei Behörden erfasst.

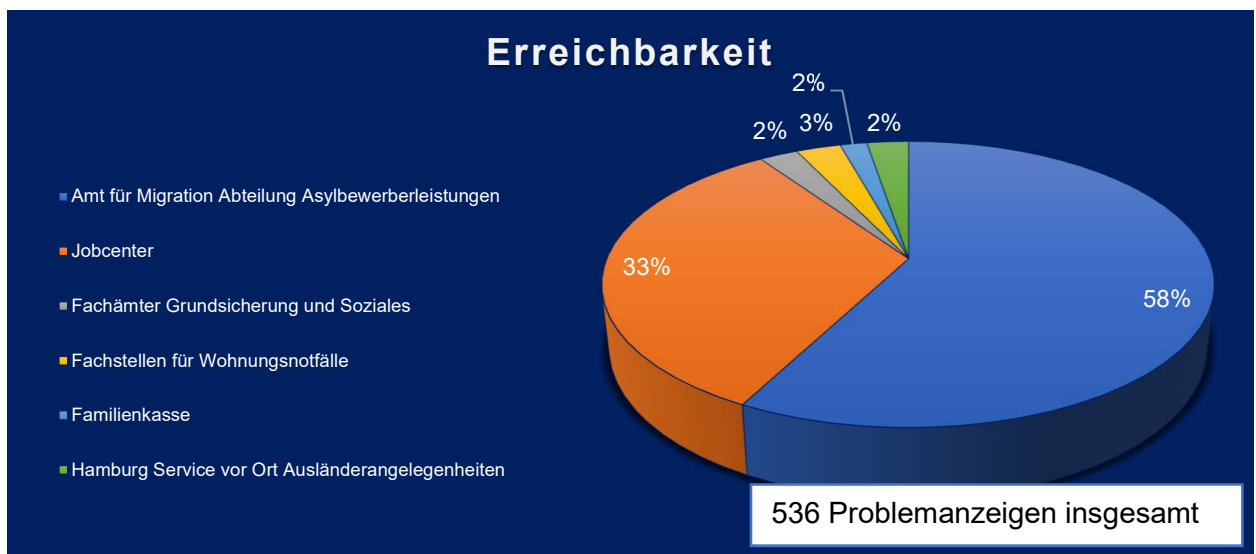
- Über die Hälfte dieser Problemanzeigen (51 Prozent) stehen in Zusammenhang mit dem Amt für Migration Abteilung Asylbewerberleistungen (408 Meldungen).
- Mehr als jede dritte Meldung (36 Prozent) entfiel auf die Standorte von Jobcenter team.arbeit.hamburg (286 Problemanzeigen).
- Auf die Fachämter Grundsicherung und Soziales entfielen 6 Prozent (49 Problemanzeigen), auf die Familienkasse 4 Prozent (28 Meldungen).
- Wenige Schwierigkeiten im Umgang mit Unterlagen wurden beim Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten und seinen Standorten (2 Prozent, 17 Meldungen) und bei den Fachstellen für Wohnungsnotfälle (1 Prozent, 9 Problemanzeigen) festgestellt.



Zum Thema **Erreichbarkeit** sind im Monitor **536 Problemanzeigen** eingereicht worden:

- Über die Hälfte (58 Prozent) dieser Meldungen stehen im Zusammenhang mit dem Amt für Migration Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen (309 Meldungen).
- Ein Drittel der Meldungen (33 Prozent) wurde an den Standorten von Jobcenter team.arbeit.hamburg erfasst (176 Problemanzeigen).

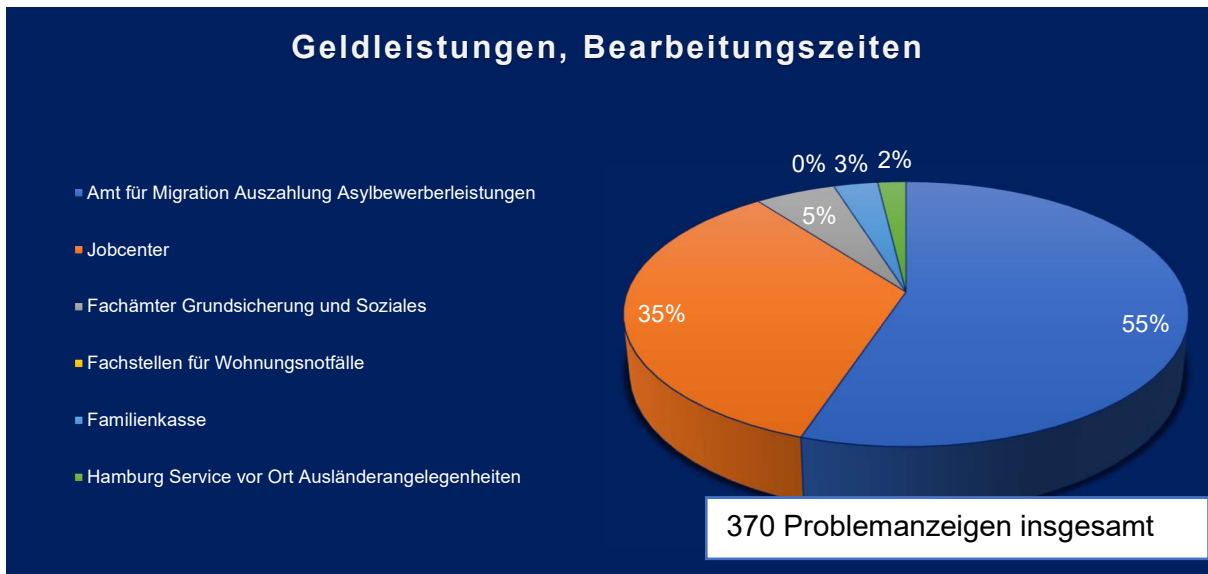
- Wenige Schwierigkeiten zur Erreichbarkeit wurden festgestellt bei den Fachstellen der Wohnungsnotfälle (3 Prozent der Meldungen, 15 Problemanzeigen), an den Standorten des Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten (2 Prozent der Meldungen, 14 Problemanzeigen), den Fachämtern Grundsicherung und Soziales (2 Prozent der Meldungen, 13 Problemanzeigen) und der Familienkasse (2 Prozent der Meldungen, 9 Problemanzeigen).



Zu **Geldleistungen und Bearbeitungszeiten** sind **370 Problemanzeigen** im Monitor eingegangen:

- Mehr als die Hälfte (55 Prozent) dieser Meldungen stehen im Zusammenhang mit dem Amt für Migration Abteilung Asylbewerberleistungen (204 Meldungen).
- Mehr als jede dritte Meldung (35 Prozent) wurde an den Standorten von Jobcenter team.arbeit.hamburg erfasst (128 Problemanzeigen).
- Auf die Fachämter Grundsicherung und Soziales bezogen sich 5 Prozent der Meldungen (20 Problemanzeigen), auf die Familienkasse 3 Prozent (11 Problemanzeigen) und auf die Standorte des Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten 2 Prozent der Problemanzeigen (7 Meldungen). Keine Problemanzeigen gab es bei den Fachämtern für Wohnungsnotfälle.

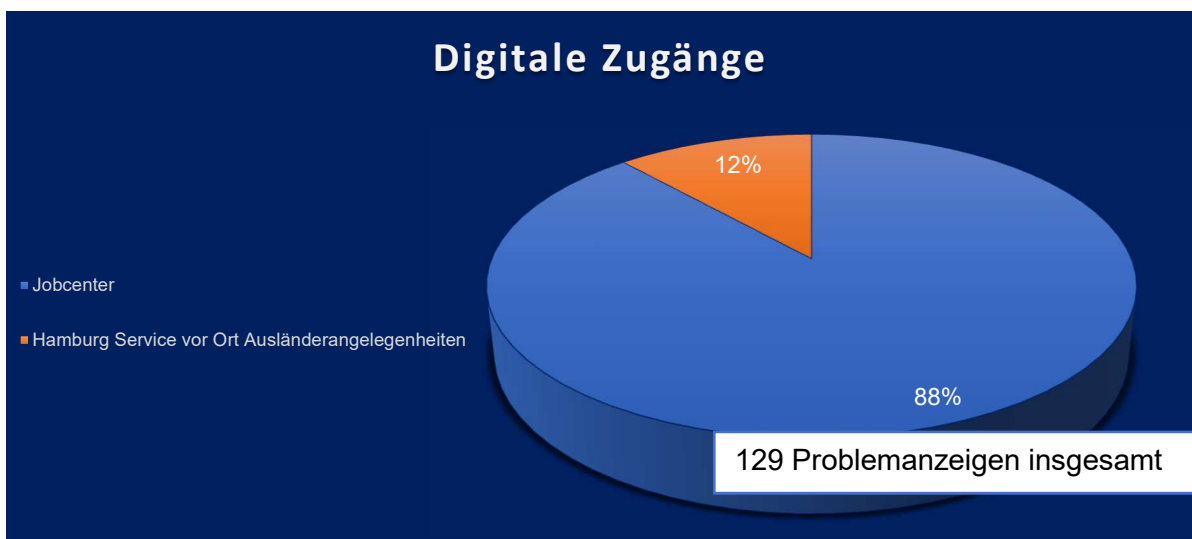




Zum Thema „**Digitale Zugänge**“ sind **129 Problemanzeigen** im Monitor eingegangen:

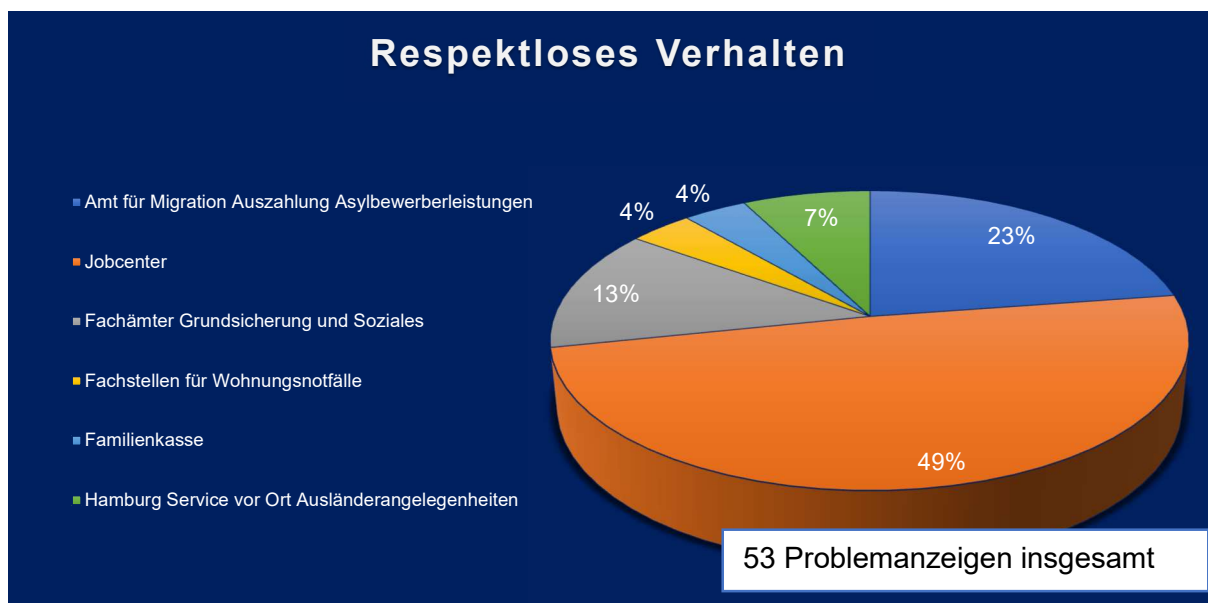
- 88 Prozent der Probleme bezogen sich auf die Standorte von Jobcenter team.arbeit.hamburg (114 Problemanzeigen).
- 12 Prozent der Meldungen entfielen auf die Standorte des Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten (15 Problemanzeigen).

Bei den Fachstellen für Wohnungsnotfälle, den Fachämtern Grundsicherung und Soziales, der Familienkasse und dem Amt für Migration Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen existierten zu Beginn des „Monitor Verwaltungshandelns“ keine digitalen Zugänge, die als Online-Plattform ausgestaltet sind. Folglich konnten zu diesen Behörden keine Problemanzeigen erfasst werden.



**Respektloses Verhalten** ist im Monitor in **53 Meldungen** erfasst:

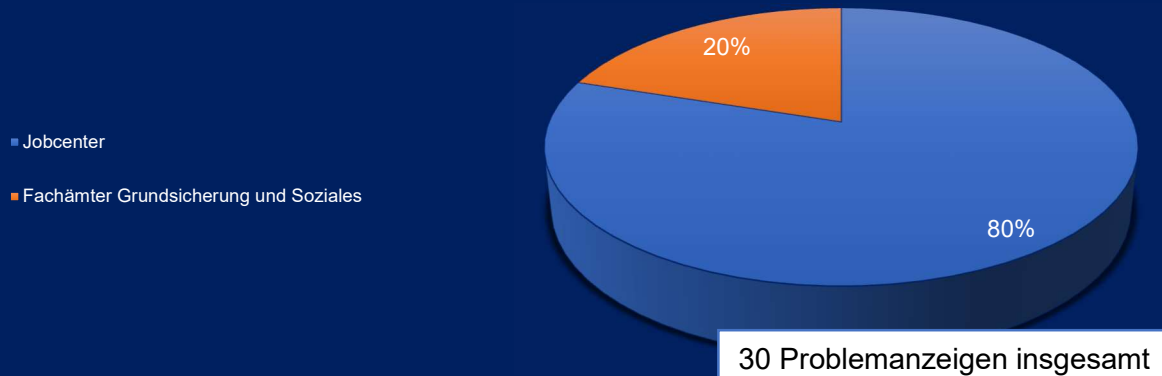
- Fast die Hälfte der Fälle (49 Prozent) ist an den Standorten von Jobcenter team.arbeit.hamburg erfasst (26 Problemanzeigen).
- Etwa ein Viertel der Meldungen (23 Prozent) bezieht sich auf das Amt für Migration Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen (12 Problemanzeigen).
- 13 Prozent (7 Meldungen) stehen im Zusammenhang mit den Fachämtern für Grundsicherung und Soziales.
- 7 Prozent der Fälle (4 Meldungen) sind an den Standorten des Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten erfasst.
- Jeweils 4 Prozent der Fälle (2 Meldungen) bezogen sich auf die Fachstellen für Wohnungsnotfälle und die Familienkasse.



Zum **Umgang mit Mittellosigkeit** sind **30 Problemanzeigen** im Monitor eingereicht:

- 80 Prozent der Meldungen (24 Problemanzeigen) sind zu den Standorten von Jobcenter team.arbeit.hamburg eingegangen.
- Ein Fünftel (20 Prozent) der Problemanzeigen bezogen sich auf die Fachämter Grundsicherung und Soziales (6 Meldungen).

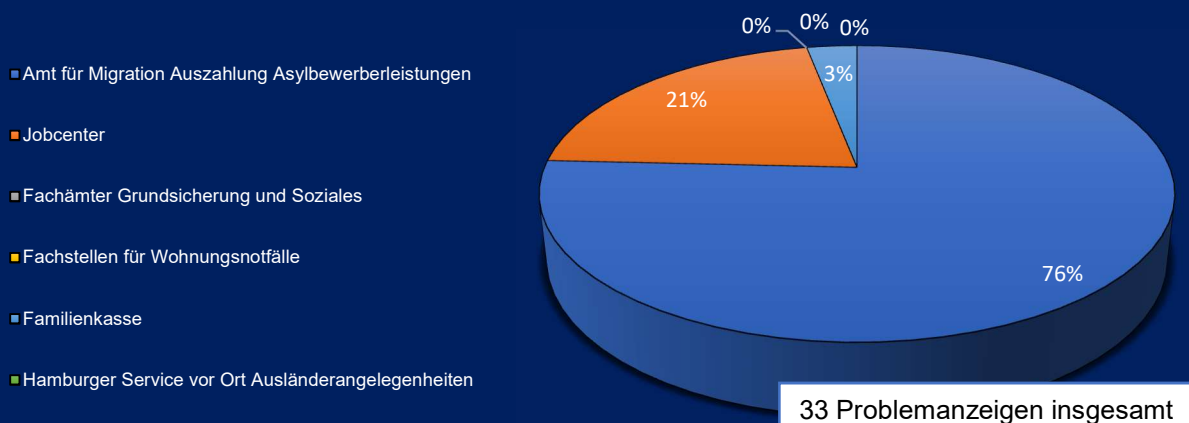
## Umgang bei Mittellosigkeit



Zum **Dolmetschen** sind **33 Problemanzeigen** im Monitor verzeichnet:

- Mehr als zwei Drittel der Meldungen (76 Prozent) entfielen auf das Amt für Migration Auszahlung Asylbewerberleistungen (25 Problemanzeigen).
- Über ein Fünftel der Problemanzeigen (21 Prozent) bezieht sich auf die Standorte von Jobcenter team.arbeit.hamburg (7 Meldungen).
- Bei der Familienkasse ist eine Meldung eingegangen (3 Prozent). Keine Problemanzeigen beziehen sich auf die Standorte von Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten und die Fachämter Grundsicherung und Soziales.

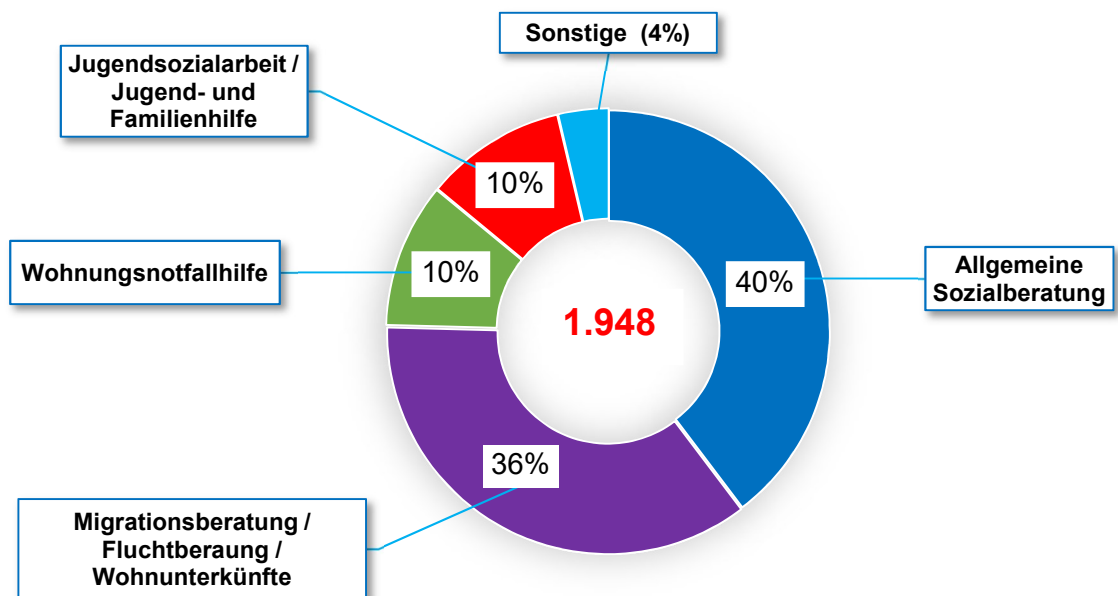
## Dolmetschen



### 3. Beteiligte Arbeitsfelder des „AGFW-Monitor Verwaltungshandeln“

Die zwischen dem 11. Oktober 2023 und 31. Januar 2024 eingegangenen 1.948 Problemanzeigen wurden aus folgenden Arbeitsfeldern übermittelt:

- 40 Prozent aus der Allgemeinen Sozialberatung (773 Problemanzeigen)<sup>9</sup>
- 36 Prozent aus dem Arbeitsfeld Migrationsberatung/Fluchtberatung/  
Wohnunterkünfte (696 Problemanzeigen)
- 10% aus der Wohnungsnotfallhilfe (206 Problemanzeigen)
- 10% aus der Jugendsozialarbeit/Jugend- und Familienhilfe (201 Problemanzeigen)
- 4 % aus sonstigen Arbeitsfeldern (Ambulante Sozialpsychiatrie, Suchthilfe,  
Schuldnerberatung, Straffälligenhilfe, Rechtliche Betreuung) (72 Problemanzeigen)



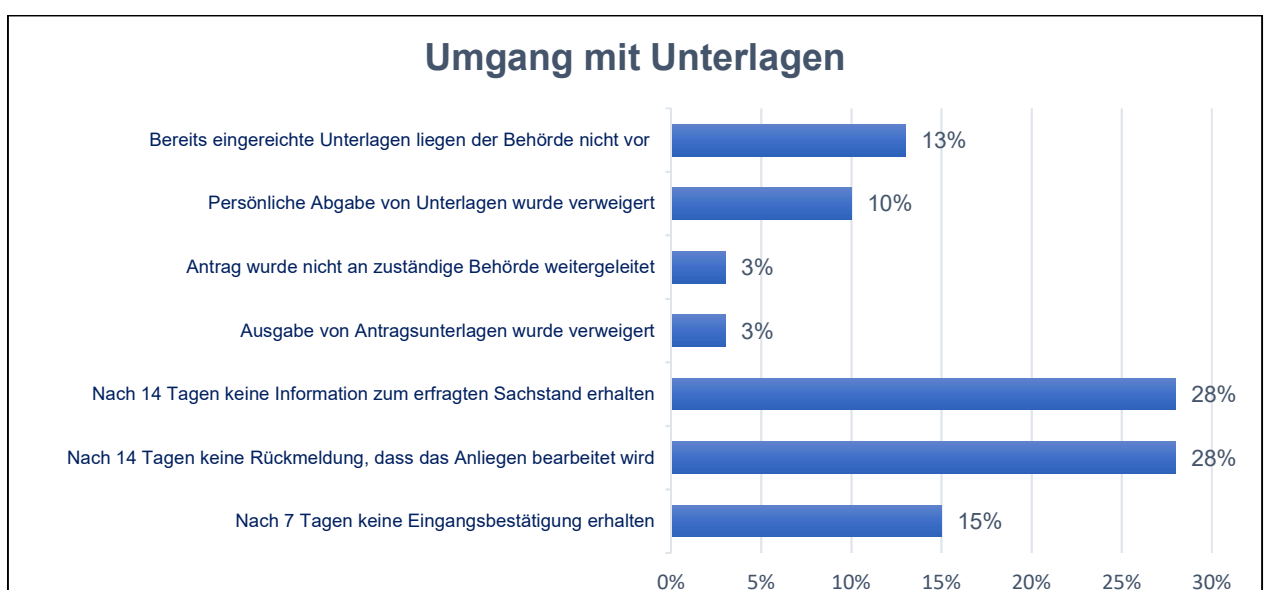
<sup>9</sup> Zur Kategorie Allgemeine Sozialberatung zählen hier auch Quartiersarbeit, Beratungsstellen für Frauen, Schwangerschaftsberatung, Lebenslagenberatung, Behördenlots\*innen, Berufliche Beratung, Straßensozialarbeit

## 4. Auswertung nach Ämtern

### 4.1. Amt für Migration Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen

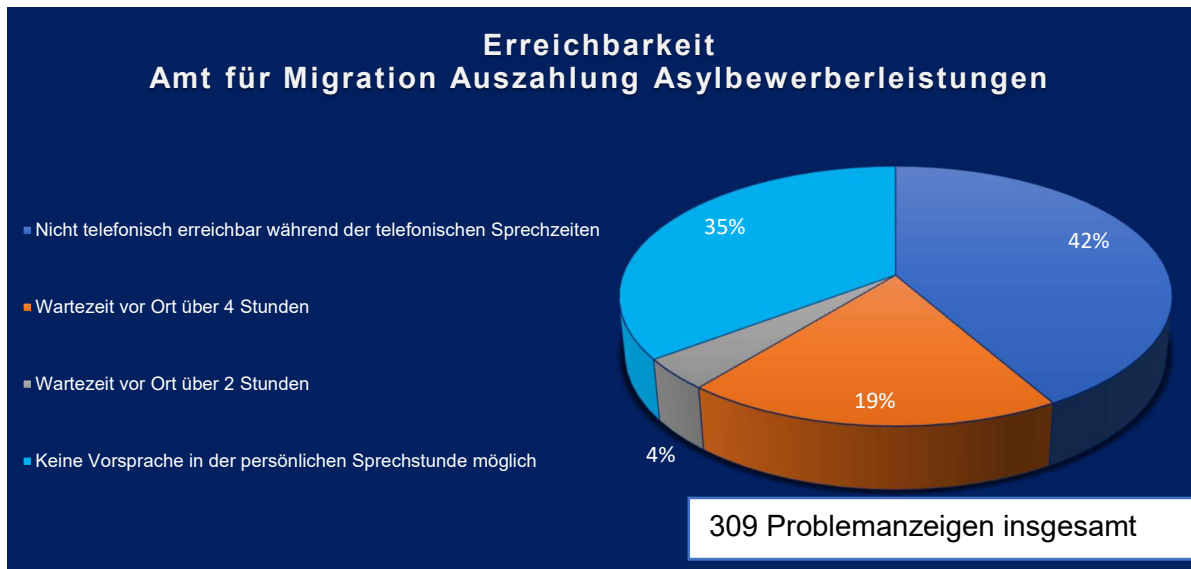
Zum **Umgang mit Unterlagen** sind im Monitor **408 Problemanzeigen** zum Amt für Migration Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen eingegangen:

- In 28 Prozent der Meldungen gab es in 14 Tagen keine Rückmeldung vom Amt für Migration Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen zu einem erfragten Sachstand (112 Meldungen).
- In 28 Prozent der Fälle gab es in 14 Tagen keine Rückmeldung vom Amt für Migration Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen, dass das Anliegen bearbeitet wird (114 Meldungen).
- In 15 Prozent der verzeichneten Fälle haben Leistungsberechtigte nach 7 Tagen keine Eingangsbestätigung erhalten (62 Meldungen).
- In 13 Prozent der Problemanzeigen liegen bereits eingereichte Unterlagen der Behörde nicht vor/werden erneut angefragt (54 Meldungen).
- In 10 Prozent der Meldungen wurde die persönliche Abgabe von Unterlagen verweigert (41 Problemanzeigen).
- In 3 Prozent der erfassten Fälle wurde der Antrag nicht an die zuständige Behörde weitergeleitet (13 Meldungen).
- In 3 Prozent der verzeichneten Fälle wurde die Ausgabe von Antragsunterlagen am Empfang/bei der Sachbearbeitung verweigert (12 Meldungen).



Zur **Erreichbarkeit** des Amts für Migration Abteilung Auszahlung von Asylbewerberleistungen sind im Monitor **309 Problemanzeigen** gemeldet worden:

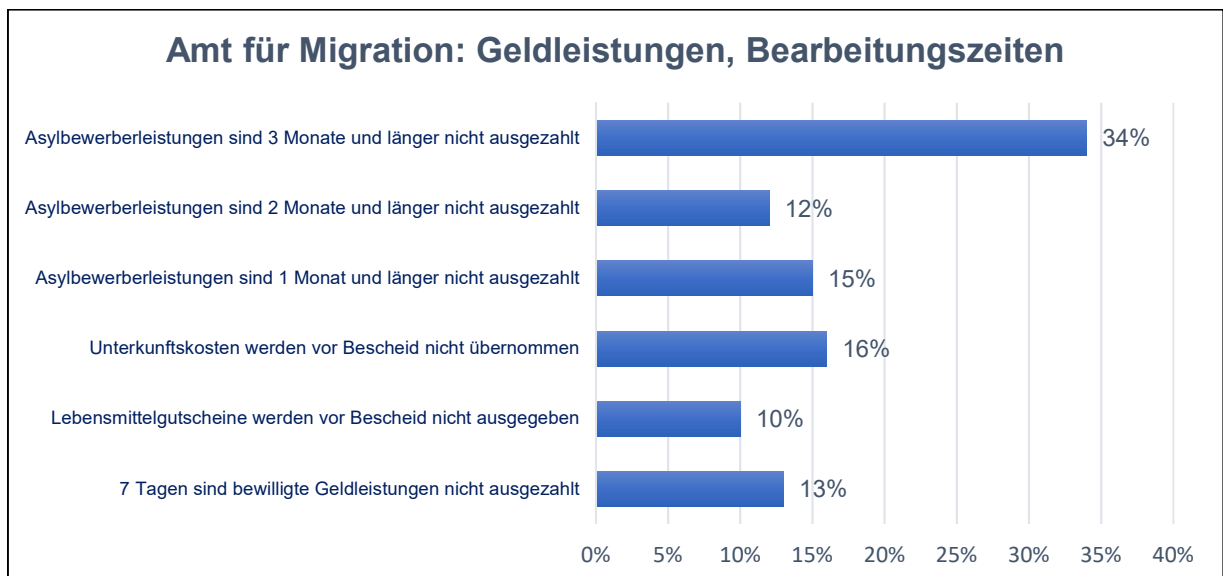
- In 42 Prozent der Fälle war das Amt für Migration Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen während der telefonischen Sprechstunde nicht erreichbar (129 Meldungen).
  - In 35 Prozent der Fälle war keine Vorsprache in der persönlichen Sprechstunde möglich (109 Problemanzeigen).
  - In 19 Prozent der Fälle betrug die Wartezeit vor Ort über 4 Stunden (59 Meldungen).
  - In 4 Prozent der Fälle wurden Wartezeiten vor Ort über 2 Stunden berichtet (12 Meldungen).
- ➔ Insgesamt betrug damit in 23 Prozent der Fälle die Wartezeit vor Ort über 2 Stunden (71 Meldungen),



Zu **Geldleistungen und Bearbeitungszeiten** sind im Monitor **204 Problemanzeigen** zum Amt für Migration Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen verzeichnet:

- In 34 Prozent der Fälle warten Leistungsberechtigte 3 Monate und länger auf ihre Asylbewerberleistungen nach vollständig eingereichten Unterlagen (69 Meldungen)
- In 12 Prozent der Fälle warten Leistungsberechtigte 2 Monate und länger auf ihre Asylbewerberleistungen nach vollständig eingereichten Unterlagen (25 Meldungen).

- ➔ Insgesamt warten bei fast der Hälfte der Meldungen (46 Prozent) Leistungsberechtigte länger als 2 Monate auf ihre Asylbewerberleistungen nach vollständig eingereichten Unterlagen (94 Problemanzeigen).
- In 15 Prozent der Fälle warten Leistungsberechtigte 1 Monate und länger auf Asylbewerberleistungen nach vollständig eingereichten Unterlagen (31 Meldungen).
- ➔ Insgesamt warten damit in fast zwei Drittel der Fälle (61 Prozent) Leistungsberechtigte 1 Monat und länger auf ihre Asylbewerberleistungen nach vollständig eingereichten Unterlagen (125 Meldungen).
- In 16 Prozent der Fälle werden Unterkunftskosten nicht vom Bescheid übernommen (33 Meldungen).
- In 13 Prozent der Fälle sind bewilligte Geldleistungen nach 7 Tagen nicht ausgezahlt (26 Meldungen).
- In 10 Prozent der Fälle werden Lebensmittelgutscheine nicht ausgegeben (20 Problemanzeigen).



**Respektloses Verhalten** vom Amt für Migration Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen ist im Monitor mit **20 Problemanzeigen** verzeichnet. Als respektlos wurden beispielsweise folgende Aussagen gewertet:

*„Die Sachbearbeiterin 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)*

*„Die Auszahlungsstelle Altona verwehrt den Klienten ihre Leistungen, wenn sie nicht an einem "Zahltag" auftauchen, der angeblich in den Unterkünften aushängen soll. Zahltage*

*wurden allerdings längst abgeschafft. Schwangere Frauen werden hin- und her geschickt, sie sollen mit ihrem "Sozial" sprechen. Anstatt den Klienten zu sagen, dass der Ausweis aktuell sein soll o.ä., schicken die Mitarbeiter der Kassen die Klienten in die Unterkünfte zurück, damit die Sozialarbeiter eine Mail an die Leistungskasse gesendet wird, die dann 3 Monate nicht beantwortet wird.“ (Eintrag vom 02.11.2023)*

*„Amt für Migration 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)*

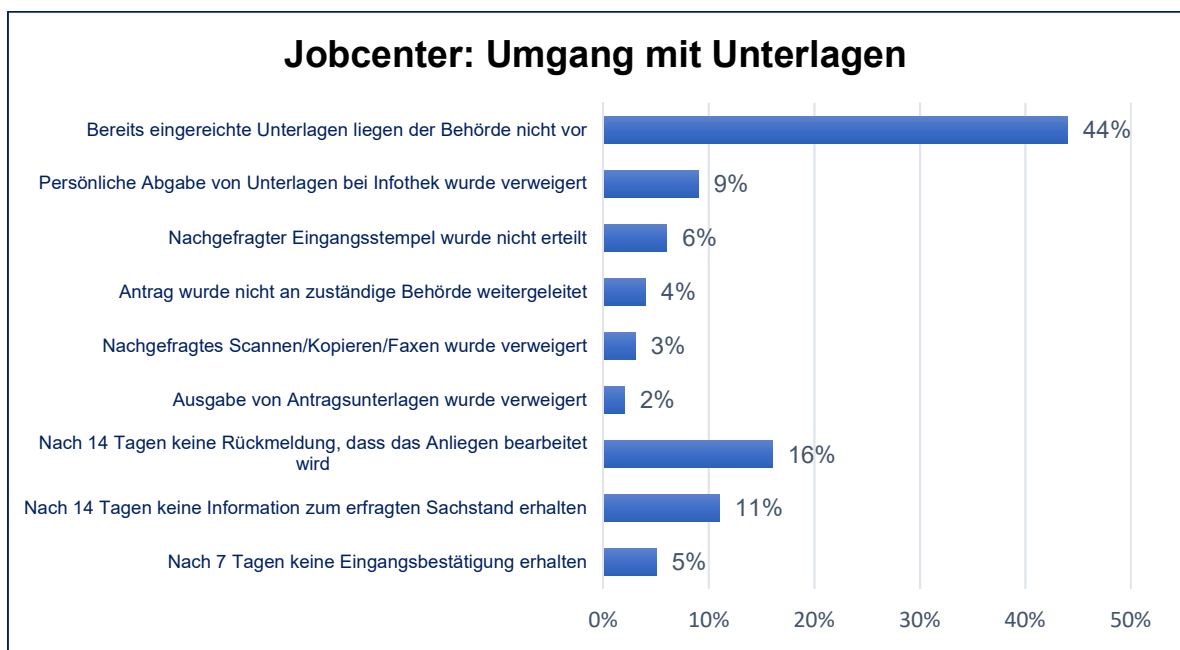
Es wurden **25 Problemanzeigen** erfasst, in den **Dolmetscher\*innen** vom Amt für Migration Abteilung Asylbewerberleistungen nicht gestellt wurden.



## 4.2. Jobcenter team.arbeit.hamburg

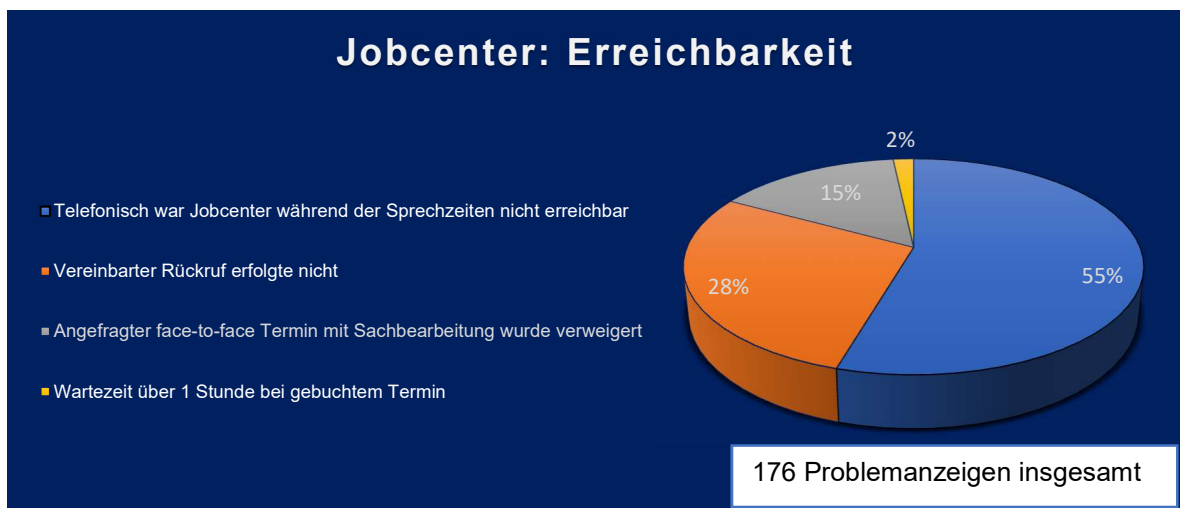
Zum **Umgang mit Unterlagen** sind im Monitor **286 Problemanzeigen** zu den Standorten von Jobcenter team.arbeit.hamburg eingegangen:

- In 44 Prozent der Fälle (mehr als jeder dritte) liegen bereits eingereichte Unterlagen dem Jobcenter nicht vor/werden erneut angefragt (126 Problemanzeigen).
- 16 Prozent der Fälle geben an, dass nach 14 Tagen keine Rückmeldung vom Jobcenter eingegangen ist, dass das Anliegen bearbeitet wird (46 Meldungen).
- 11 Prozent der Fälle geben an, dass sie nach 14 Tagen keine Information zum erfragten Sachstand vom Jobcenter erhalten haben (32 Meldungen).
- In 9 Prozent der Meldungen wurde die persönliche Abgabe von Unterlagen bei der Infothek verweigert (26 Problemanzeigen).
- In 6 Prozent der Fälle wurde ein nachgefragter Eingangsstempel nicht erteilt (18 Meldungen).
- In 5 Prozent der Fälle ist keine Eingangsbestätigung vom Jobcenter eingegangen (13 Meldungen).
- In 4 Prozent der Fälle wurden Anträge nicht an zuständige Behörden weitergeleitet (10 Meldungen).
- In 3 Prozent der Fälle wurde nachgefragtes Scannen/Kopieren/Faxen verweigert (8 Meldungen).
- In 2 Prozent der Fälle wurde die Ausgabe von Antragsunterlagen verweigert (7 Meldungen).



Zur **Erreichbarkeit** sind im Monitor **176 Problemanzeigen** an den Standorten von Jobcenter team.arbeit Hamburg eingegangen:

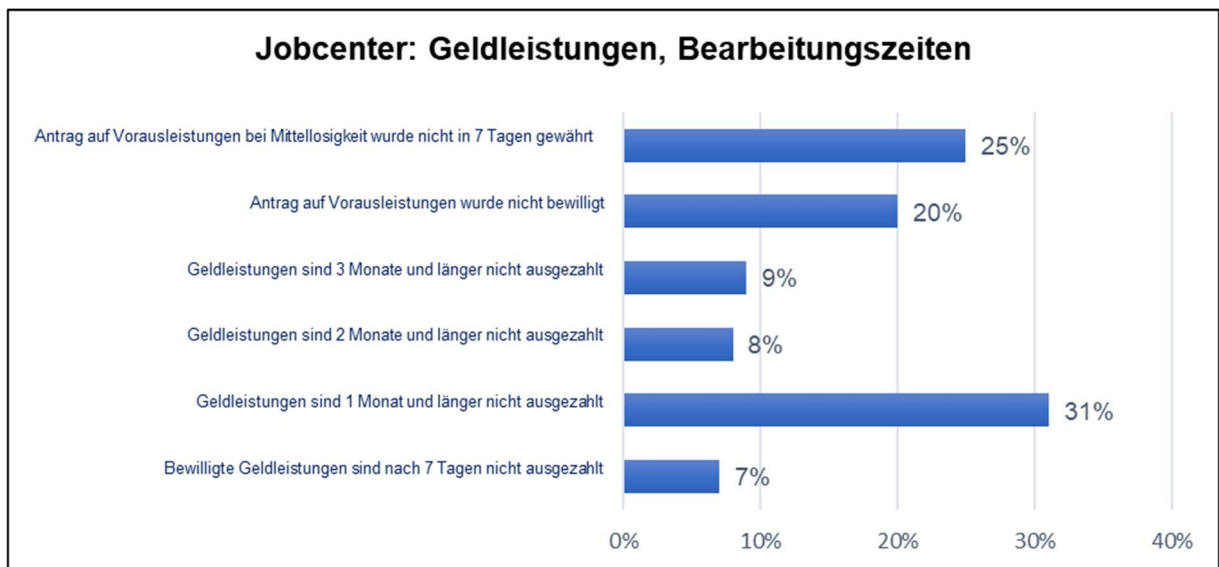
- In 55 Prozent der Fälle war das Jobcenter telefonisch nicht erreichbar (96 Meldungen).
- In 28 Prozent der Fälle erfolgte ein vereinbarter Rückruf nicht (50 Meldungen).
- In 15 Prozent der Fälle wurde ein angefragter face-to-face Termin mit der Sachbearbeitung vom Jobcenter verweigert (27 Meldungen).
- 2 Prozent der Fälle berichten von Wartezeiten über 1 Stunde bei einem gebuchten Termin (3 Meldungen).



Zu **Geldleistungen und Bearbeitungszeiten** sind im Monitor **128 Problemanzeigen** an den Standorten von Jobcenter team.arbeit.hamburg verzeichnet:

- In 25 Prozent der Fälle (jeder vierte) wurden Anträge auf Vorausleistungen bei drohender/vorliegender Mittellosigkeit nicht innerhalb von 7 Tagen gewährt (32 Meldungen).
- In 20 Prozent der Fälle (jeder fünfte) wurden Anträge auf Vorausleistungen nicht gewährt (26 Meldungen).
  - ➔ Insgesamt werden in 45 Prozent der Fälle (fast jeder zweite) Anträge auf Vorausleistungen nicht bewilligt (58 Meldungen).
- In 9 Prozent der Fälle (etwa jeder zehnte) warten Leistungsberechtigte 3 Monate und länger auf ihre Geldleistungen nach vollständig eingereichten Unterlagen (11 Meldungen).
- In 8 Prozent der Fälle warten Leistungsberechtigte länger als 2 Monate auf ihre Geldleistungen nach vollständig eingereichten Unterlagen (10 Meldungen).

- ➔ Insgesamt warten damit in 17 Prozent der Fälle (etwa jeder sechste) Leistungsberechtigte länger als 2 Monate auf ihre Geldleistungen nach vollständig eingereichten Unterlagen (21 Problemanzeigen).
- In 31 Prozent der Fälle (etwa jeder dritte) warten Leistungsberechtigte 1 Monat und länger auf ihre Geldleistungen (40 Meldungen).
  - ➔ Insgesamt warten damit in 53 Prozent der Fälle (mehr als jeder zweite) Leistungsberechtigte länger als 1 Monat auf ihre Geldleistungen (61 Meldungen).
- In 7 Prozent der Fälle sind bewilligte Darlehen/Beihilfen/Geldleistungen nach 7 Tagen nicht ausgezahlt (9 Problemanzeigen).



Zum **Umgang mit drohender/vorliegender Mittellosigkeit** sind im Monitor **24 Problemanzeigen** an den Standorten von Jobcenter Hamburg eingegangen:

- In 79 Prozent der Fälle wurde bei drohender/vorliegender Mittellosigkeit eine persönliche Vorsprache von Jobcenter Hamburg verweigert. Es musste ein Termin gebucht werden (19 Meldungen).
- In 21 Prozent der Fälle ist bei einer Mietübernahmegarantie eine persönliche Vorsprache von Jobcenter Hamburg verweigert worden. Es musste ein Termin gebucht werden (5 Meldungen).

Zum **digitalen Zugang** über jobcenter.digital wurden **114 Problemanzeigen** eingereicht:

- In 32 Prozent der Fälle (mehr als jeder dritte) wurde jobcenter.digital nicht als benutzerfreundlich wahrgenommen z.B. wegen komplizierter Navigation, fehlender Barrierefreiheit etc. (36 Meldungen).

- In 28 Prozent der Fälle (fast jeder dritte) musste die Beratungsstelle bei der Bedienung von jobcenter.digital unterstützen (32 Meldungen).
- In 15 Prozent der Fälle (fast jeder sechste) ist ein über jobcenter.digital vereinbarter Rückruf nicht erfolgt (17 Meldungen).
- In 11 Prozent der Fälle war kein Termin in den nächsten 14 Tagen buchbar bei jobcenter.digital (13 Meldungen).
- In 4 Prozent der Fälle konnte eine Nachricht/ein Antrag wegen technischen Fehlern in der Eingabemaske nicht über jobcenter.digital abgesendet/übermittelt werden (6 Meldungen).

**Respektloses Verhalten** ist im Zusammenhang mit Jobcenter team.arbeit.hamburg mit **26 Problemanzeigen** erfasst. Als respektlos wurden beispielsweise folgende Aussagen gewertet:

*„Jobcenter-Mitarbeiter sagt den Kunden im Gespräch: "Was wollt ihr denn hier? Euer Einkommen reicht doch" (es reicht keinesfalls!)“ (Eintrag vom 24.10.2023)*

*„Dame an der Infothek wurde wütend und laut mir und dem Klienten gegenüber. Er hatte alle Unterlagen zusammen, diese wurden dennoch nicht entgegengenommen. (Leistungsabteilung bat ihn 2 Minuten zuvor darum, die Unterlagen an der Infothek abzugeben). Die Mitarbeiterin der Infothek kündigte an, die Ausländerbehörde über ein Fehlverhalten des Klienten informieren zu wollen. (Klient ist aus der Ukraine, kein Fehlverhalten ersichtlich). Er musste die Unterlagen draußen in den Briefkasten werfen.“ (Eintrag vom 27.10.2023)*

*„Sachbearbeiterin vom Jobcenter ruft zurück und wird vom Mitbewohner darüber informiert, dass die Klientin gerade ein Online-Bewerbungsgespräch führt und nicht ans Telefon kommen kann. Die Sachbearbeiterin erklärt, dass es Sanktionen geben würde, wenn die Klientin nicht sofort ans Telefon geht. Das Bewerbungsgespräch wird daraufhin unterbrochen. Es folgt ein sehr respektloses Telefonat. Die Klientin ist so aufgelöst, dass sie das Bewerbungsgespräch nicht adäquat zu Ende führen kann.“ (Eintrag vom 13.11.2023)*

*„An der Infothek wurde die Kundin mit den Worten, sie solle anrufen, wieder weggeschickt. Anrufen ist jedoch wegen nicht besetzter Hotline nicht möglich.“ (Eintrag vom 16.11.2023)*

*„Die Klientin wurde zum Termin gebeten, in dem ihr vorgeworfen wurde, dass sie nicht alleine in ihrer Wohnung lebt. Begründung: Als das Jobcenter sie angerufen hat, ist ein Mann ans Telefon gegangen. Daraufhin fand eine Wohnungsbegehung statt, in der unter anderem die Unterwäsche kontrolliert wurde.“ (Eintrag vom 13.12.2023)*

*„Klientin 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)*

Arbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege e.V.  
Burchardstraße 19 • 20095 Hamburg

---

*„Beim Anruf des Service Center (+494024851444) konnten wir unser Anliegen (nicht regelmäßige Überzahlungen zu leisten, um dann Rückzahlungsforderungen zu stellen) nicht besprechen, es folgt die knappe Frage, ob es noch ein Anliegen gebe und dann wurde das Gespräch mit "Frohe Weihnachten" beendet.“ (Eintrag vom 18.12.2023)*

Es liegen **7 Meldungen** im Monitor vor, nach denen **Dolmetscher\*innen** bei den Standorten von Jobcenter team.arbeit.hamburg nicht von der Behörde gestellt wurden.

### **4.3. Fachämter Grundsicherung und Soziales**

Zum **Umgang mit Unterlagen** sind im Monitor **49 Problemanzeigen** zu den Fachämtern Grundsicherung und Soziales eingegangen:

- 15 Meldungen (31 Prozent der Fälle) geben an, dass es keine Rückmeldung von den Fachämtern für Grundsicherung und Soziales gab, ob der Antrag bearbeitet wird.
- Bereits eingereichte Unterlagen lagen in 12 Meldungen (25 Prozent der Fälle) den Fachämtern für Grundsicherung und Soziales nicht vor/wurden erneut angefragt
- In 7 Fällen (14 Prozent der Meldungen) gab es nach 14 Tagen von den Fachämtern für Grundsicherung und Soziales keine Information zum erfragten Sachstand.
- In 7 Fällen (14 Prozent der Meldungen) lag nach 7 Tagen keine Eingangsbestätigung von den Fachämtern für Grundsicherung und Soziales vor.
- Die persönliche Abgabe von Unterlagen in den Sozialen Dienstleistungszentren der Fachämter für Grundsicherung und Soziales wurde in 5 Meldungen (10 Prozent der Fälle) verweigert.
- Die Ausgabe von Antragunterlagen wurde von den Fachämtern für Grundsicherung und Soziales in 2 Meldungen (4 Prozent der Fälle) verweigert
- In einem Fall (2 Prozent der Meldungen) wurde von den Fachämtern für Grundsicherung und Soziales ein Antrag nicht an die zuständige Behörde weitergegeben.

Zu **Erreichbarkeit** sind im Monitor **13 Problemanzeigen** zu den Fachämtern für Grundsicherung und Soziales eingegangen:

- In 9 Fällen (69 Prozent der Meldungen) waren die Fachämter Grundsicherung und Soziales während den telefonischen Sprechstunden nicht erreichbar.
- In 2 Fällen (15 Prozent der Meldungen) wurden Telefontermine mit der Sachbearbeitung von den Fachämtern für Grundsicherung und Soziales verweigert.
- In einem Fall (8 Prozent der Meldungen) betrug die Wartezeit ohne gebuchten Termin über 4 Stunden vor Ort, in einem anderen Fall (8 Prozent der Meldungen) über 2 Stunden.

Zu **Geldleistungen und Bearbeitungszeiten** sind im Monitor **20 Problemanzeigen** an den Fachämtern Grundsicherung und Soziales erfasst:

- In 7 Fällen (35 Prozent der Meldungen) warten Leistungsberechtigte 3 Monate und länger auf ihre Geldleistungen nach vollständig eingereichten Unterlagen bei den Fachämtern Grundsicherung und Soziales.

- In 6 Fällen (30 Prozent der Meldungen) warten Leistungsberechtigte 2 Monate und länger auf ihre Geldleistungen nach vollständig eingereichten Unterlagen bei den Fachämtern für Grundsicherung und Soziales.
  - ➔ Insgesamt sind 13 Fälle (65 Prozent der Meldungen) erfasst, in denen Leistungsberechtigte 2 Monate und länger auf ihre Geldleistungen nach vollständig eingereichten Unterlagen bei den Fachämtern für Grundsicherung und Soziales warten.
- In 4 Fällen (20 Prozent der Meldungen) warten Leistungsberechtigte bis zu 1 Monat und länger auf ihre Geldleistungen nach vollständig eingereichten Unterlagen bei den Fachämtern für Grundsicherung und Soziales.
  - ➔ Insgesamt sind 17 Fälle (85 Prozent der Meldungen) verzeichnet, in denen Leistungsberechtigte 1 Monat und länger auf ihre Geldleistungen warten nach vollständig eingereichten Unterlagen bei den Fachämtern für Grundsicherung und Soziales.
- In 2 Fällen (10 Prozent der Meldungen) war die Auszahlung von bewilligten Darlehen/Beihilfen/Geldleistungen nicht in 7 Tagen ausgezahlt, in einem Fall (5% der Fälle) wurde ein Antrag auf Vorausleistungen nicht bewilligt trotz einer offensichtlichen Anspruchsberechtigung von den Fachämtern Grundsicherung und Soziales.
- Keine Problemanzeigen liegen zur Auszahlung von bewilligten Darlehen/Beihilfen/Geldleistungen und Anträgen auf Vorausleistungen bei einer drohenden/vorliegenden Mittellosigkeit vor.

Zum **Umgang mit Mittellosigkeit** sind **6 Problemanzeigen** gemeldet worden:

- Es liegen 3 Meldungen (50 Prozent der Meldungen) vor, dass bei drohender/vorliegender Mittellosigkeit kein persönliches Gespräch mit der Sachbearbeitung von den Fachämtern Grundsicherung und Soziales ermöglicht wurde.
- Es liegen 3 Meldungen (50 Prozent der Meldungen) vor, dass wurde bei drohendem/eingetretenem Wohnungsverlust kein persönliches Gespräch mit der Sachbearbeitung von den Fachämtern Grundsicherung und Soziales ermöglicht wurde.

Von einem **respektlosen Verhalten** der Fachämter Grundsicherung und Soziales wird in **7 Meldungen** berichtet. Als respektlos wurden beispielsweise folgende Aussagen gewertet:

*„Es wurde ein Antrag auf ein Darlehen, für die Renovierung, beantragt. Dies wurde nicht bewilligt mit der Aussage: Wissen Sie eigentlich, wieviel Arbeit das macht und warum hat er nicht renoviert, als er noch Geld hatte?! Klient ist seit 20 Jahren arbeitslos, bzw. in Erwerbs- und nun in Altersrente.“ (Eintrag vom 13.10.2023)*

*„Man erklärte der Klientin am Telefon, so etwas wie formlose Anträge zwecks Fristwahrung gäbe es nicht. So etwas habe man noch nie gehört. So etwas existiere in Deutschland nicht und in welcher inkompetenten Beratungsstelle sie gewesen sei, um sich Rat zu suchen. Darüber hinaus bestünde kein Anspruch auf Beratung durch Mitarbeitende der Grundsicherung.“ (Eintrag vom 18.01.2024)*

Zum Thema **Dolmetschen** sind **keine Problemanzeigen** für die Fachämtern für Grundsicherung und Soziales verzeichnet.



#### **4.4. Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten**

Zum **Umgang mit Unterlagen** sind **17 Problemanzeigen** im Monitor an den Standorten Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten eingegangen:

- In 6 Fällen (35 Prozent der Meldungen) gab es nach 14 Tagen keine Rückmeldung vom Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten, dass das Anliegen bearbeitet wird.
- In 5 Fällen (29 Prozent der Meldungen) gab es in 14 Tagen keine Rückmeldung zum erfragten Sachstand vom Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten.
- In 2 Fällen (12 Prozent der Meldungen) lagen bereits eingereichte Unterlagen dem Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten nicht vor / wurden erneut angefragt.
- In 2 Fällen (12 Prozent der Meldungen) lagen nach 7 Tagen keine Eingangsbestätigung vom Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten vor.
- In einem Fall (6 Prozent der Meldungen) wurde die persönliche Abgabe von Unterlagen am Empfang / bei der Sachbearbeitung verweigert vom Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten.
- In einem Fall (6 Prozent der Meldungen) wurde die Ausgabe von Antragsunterlagen am Empfang/bei der Sachbearbeitung verweigert vom Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten.
- Zur Weiterleitung von Anträgen an die zuständige Behörde liegt keine Problemanzeige vor.

Zur **Erreichbarkeit** liegen **14 Meldungen** im Monitor vor, dass die Standorte telefonisch während den Sprechzeiten nicht erreichbar waren. Keine Problemanzeigen sind eingegangen, die die Wartezeiten bei einem gebuchten Termin betreffen.

Zum **digitalen Zugang** zur Hamburg Service Plattform wurden **15 Problemanzeigen** im Monitor zum Hamburg Service Ausländerangelegenheiten eingereicht:

- In 9 Fällen (60 Prozent der Meldungen) war kein Termin in den nächsten 14 Tagen buchbar.
- In 4 Fällen (27 Prozent der Meldungen) konnte die Terminbuchung über das Hamburg Service Portal nicht abgesendet werden.
- In einem Fall (6,5 Prozent der Meldungen) wurde die Plattform Hamburg Service nicht als benutzerfreundlich (z.B. aufgrund komplizierter Navigation, fehlender Barrierefreiheit) wahrgenommen.
- In einem Fall (6,5 Prozent der Meldungen) musste die Beratungsstelle bei der Bedienung der Hamburg Service Plattform unterstützen.

- Es wurde nicht berichtet, dass Anträge/Dokumente nicht über die Hamburg Service Plattform absendbar waren. Es wurden auch keine Fälle gemeldet, bei denen wegen fehlendem Handyguthaben/Telefonanschluss ein Termin über die Beratungsstelle gebucht werden musste.

Zu den **Bearbeitungszeiten** der Aufenthaltstitel sind **7 Problemanzeigen** im Monitor an den Standorten des Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten eingegangen:

- In 4 Fällen (57 Prozent der Meldungen) waren Aufenthaltstitel 2 Monate und länger nicht ausgestellt.
- In einem Fall (14 Prozent der Meldungen) war der Aufenthaltstitel 1 Monat und länger nicht ausgestellt.
  - ➔ Insgesamt liegen damit 5 Problemanzeigen vor (71% der Meldungen), bei denen die Ausstellung des Aufenthaltstitel nach vollständig eingereichten Unterlagen 1 Monat oder länger dauerte.
- In 2 Fällen (29 Prozent der Meldungen) war der Aufenthaltstitel 2 Wochen und länger nicht ausgestellt.
  - ➔ Insgesamt liegen damit 7 Problemanzeigen vor (100% der Meldungen), bei denen die Ausstellung des Aufenthaltstitels 2 Wochen und länger dauerte.

**Respektloses Verhalten** an den Standorten des Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten wurde in **4 Fällen** verzeichnet. Als respektlos wurden beispielsweise folgende Aussagen gewertet:

*„Nach extrem langer Wartezeit wurde Klient mit einer unleserlichen Emailadresse (angeblich vom Rechtsamt) auf einem Klebezettel weggeschickt und beauftragt, mit denen Kontakt aufzunehmen, da die Ausländerbehörde angeblich nicht mehr allein über eine Verlängerung seines Aufenthalts entscheiden kann. Die Emailadresse war nicht existent...“ (Eintrag vom 18.10.2023)*

*„Die Klientin hat vor Ort eine Panikattacke bekommen. Nach kurzer Zeit an der frischen Luft hat sie sich wieder beruhigt und war pünktlich zum vereinbarten Termin da. Sie wurde weggeschickt. Es wurde ihr unterstellt, dass sie die Panikattacke nur vorgetäuscht hat, um "Probleme" zu machen. Bei Bitte um einen neuen Termin wurde dies verwehrt.“ (Eintrag vom 23.10.2023)*

## 4.5. Familienkasse

Zum **Umgang mit Unterlagen** sind **28 Problemanzeigen** im Monitor zur Familienkasse erfasst:

- In 9 Fällen (32 Prozent der Meldungen) lagen bereits eingereichte Unterlagen der Familienkasse nicht vor/wurden erneut angefragt.
- In 6 Fällen (21 Prozent der Meldungen) gab es in 14 Tagen keine Rückmeldung von der Familienkasse zum erfragten Sachstand.
- In 6 Fällen (21 Prozent der Meldungen) gab es nach 14 Tagen keine Rückmeldung der Familienkasse, dass das Anliegen bearbeitet wird.
- In 5 Fällen (18 Prozent der Meldungen) lag von der Familienkasse in 7 Tagen keine Eingangsbestätigung vor.
- In einem Fall (4 Prozent der Meldungen) wurde die persönliche Abgabe von Antragsunterlagen von der Familienkasse verweigert.
- In einem Fall (4 Prozent der Meldungen) wurde von der Familienkasse ein Antrag nicht an die zuständige Behörde weitergeleitet.
- In keinem gemeldeten Fall wurde die Ausgabe von Antragsunterlagen von der Familienkasse verweigert. Ebenfalls liegen keine Problemanzeigen zur persönlichen Abgabe von Unterlagen am Empfang/bei der Sachbearbeitung vor.

Zur **Erreichbarkeit** liegen **9 Meldungen** im Monitor vor, in denen die Familienkasse telefonisch während den Sprechzeiten nicht erreichbar war (100 Prozent der Meldungen).

Keine Problemanzeigen sind eingegangen, die die Wartezeiten bei einem gebuchten Termin betreffen.

Zu **Geldleistungen und Bearbeitungszeiten** sind **11 Problemanzeigen** im Monitor zur Familienkasse eingegangen:

- In 3 Fällen (27 Prozent der Meldungen) wurden Geldleistungen 3 Monate und länger nach vollständig eingereichten Unterlagen nicht ausgezahlt.
  - In 5 Fällen (46 Prozent der Meldungen) warteten Leistungsberechtigte 2 Monate und länger auf Geldleistungen nach vollständig eingereichten Unterlagen bei der Familienkasse.
  - In 3 Fällen (27 Prozent der Meldungen) warten Leistungsberechtigte 1 Monat und länger auf Geldleistungen nach vollständig eingereichten Unterlagen bei der Familienkasse.
- ➔ Insgesamt sind damit 11 Fälle (100 Prozent der Meldungen) verzeichnet, in denen Leistungsberechtigte 1 Monat oder länger auf Geldleistungen nach vollständig eingereichten Unterlagen bei der Familienkasse warten.

Arbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege e.V.  
Burchardstraße 19 • 20095 Hamburg

---

**Respektloses Verhalten** bei der Familienkasse wurde in **2 Fällen** im Monitor gemeldet.

Zum Thema **Dolmetschen** liegen keine Problemanzeigen bei der Familienkasse vor.

## 4.6. Fachstellen für Wohnungsnotfälle

Zum **Umgang mit Unterlagen** wurden **9 Problemanzeigen** im Monitor zu den Fachstellen für Wohnungsnotfälle eingereicht:

- In 2 Fällen (22 Prozent der Meldungen) lagen bereits eingereichte Unterlagen den Fachstellen für Wohnungsnotfällen nicht vor / wurden erneut angefragt
- In 2 Fällen (22 Prozent der Meldungen) wurde die persönliche Abgabe von Unterlagen am Empfang / bei der Sachbearbeitung von den Fachstellen für Wohnungsnotfällen verweigert.
- In 2 Fällen (22 Prozent der Meldungen) gab es in 14 Tagen keine Rückmeldung zum erfragten Sachstand von den Fachstellen für Wohnungsnotfälle
- In einem Fall (11 Prozent der Meldungen) gab es nach 14 Tagen keine Rückmeldung von den Fachstellen für Wohnungsnotfälle, dass das Anliegen bearbeitet wird
- In einem Fall (11 Prozent der Meldungen) lag in 7 Tagen keine Eingangsbestätigung von den Fachstellen für Wohnungsnotfallhilfe vor
- In einem Fall (11 Prozent der Meldungen) wurde die Ausgabe von Unterlagen von den Fachstellen für Wohnungsnotfälle verweigert

Zur **Erreichbarkeit** sind **15 Problemanzeigen** im Monitor zu den Fachstellen für Wohnungsnotfälle verzeichnet:

- In 9 Fällen (60 Prozent) war kein Termin in den nächsten 5 Tagen buchbar.
- In 3 Fällen (20 Prozent der Meldungen) betrug die Wartezeit vor Ort ohne gebuchten Termin über 4 Stunden.
- In 2 Fällen (13 Prozent der Meldungen) waren die Fachstellen für Wohnungsnotfälle nicht erreichbar während den telefonischen Sprechzeiten.
- In einem Fall (7 Prozent der Meldungen) betrug die Wartezeit vor Ort ohne gebuchten Termin über 2 Stunden. Insgesamt sind damit 4 Fälle (27 Prozent der Meldungen) verzeichnet, bei denen Leistungsberechtigte über 2 Stunden ohne gebuchten Termin gewartet haben.

**Respektloses Verhalten** wurde in 2 Fällen im Monitor zu den Fachstellen für Wohnungsnotfallhilfe gemeldet. Als respektlos wurden folgende Aussagen gewertet:

*„Kaum zugehört, keine weiterführende Hilfe, Ablehnung mündlich ohne schriftliche Darlegung.“ (Eintrag vom 06.11.2023)*

*„Abweisung durch Security trotz offener Sprechstunde.“ (Eintrag vom 21.11.2023)*

Zu **Geldleistungen und Bearbeitungszeiten** und **Dolmetschen** wurden **keine Problemanzeigen** zu den Fachstellen für Wohnungsnotfälle gemeldet.