
2. Report

AGFW-Monitor Verwaltungshandeln

Zentrale Ergebnisse

Ergebniszeitraum:

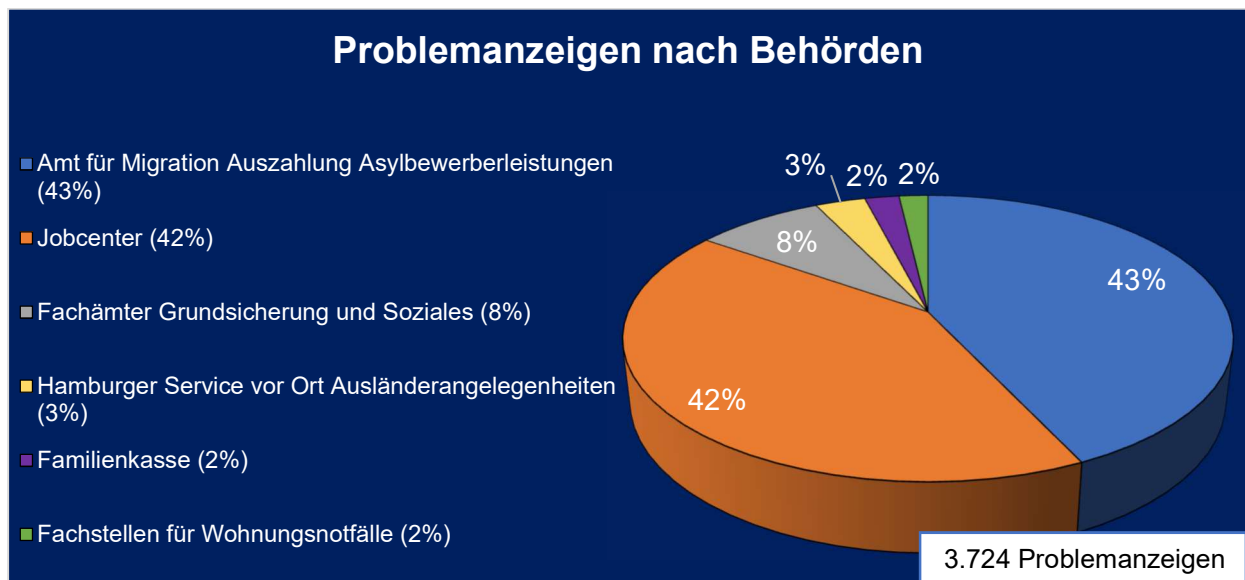
11.10.2023 – 31.12.2024

1. Die wichtigsten Ergebnisse

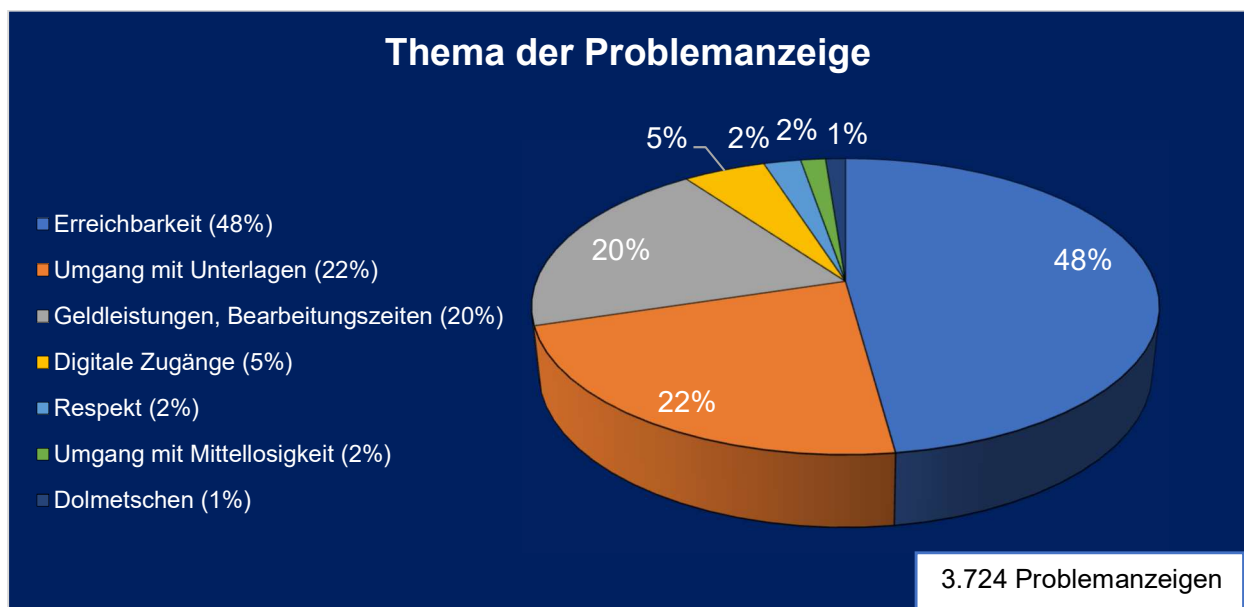
Der Monitor Verwaltungshandeln erfasst Problemanzeigen bezogen auf alle Standorte von Jobcenter team.arbeit.hamburg, auf das Amt für Migration Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen, die Fachämter Grundsicherung und Soziales, die Standorte von Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten, die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

Vom 11.10.2023 bis 31.12.2024 haben Hamburger Beratungsstellen **1.266 Meldungen** mit **3.765 verschiedenen Problemanzeigen** eingereicht.

- **85 Prozent der Problemanzeigen wurden beim Amt für Migration Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen und Jobcenter team.arbeit.hamburg erfasst.**
 - ➔ 43 Prozent der Einträge wurden beim Amt für Migration Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen erfasst (1.611 Problemanzeigen).
 - ➔ 42 Prozent der Problemanzeigen wurden beim Jobcenter team.arbeit.hamburg festgestellt (1.573 Problemanzeigen).
- Weniger Problemanzeigen gab es bei den Fachämtern Grundsicherung und Soziales (8 Prozent, 304 Einträge), den Standorten des Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten (3 Prozent, 116 Einträge), der Familienkasse (2 Prozent, 86 Einträge) und den Fachstellen für Wohnungsnotfälle (2 Prozent, 75 Einträge).

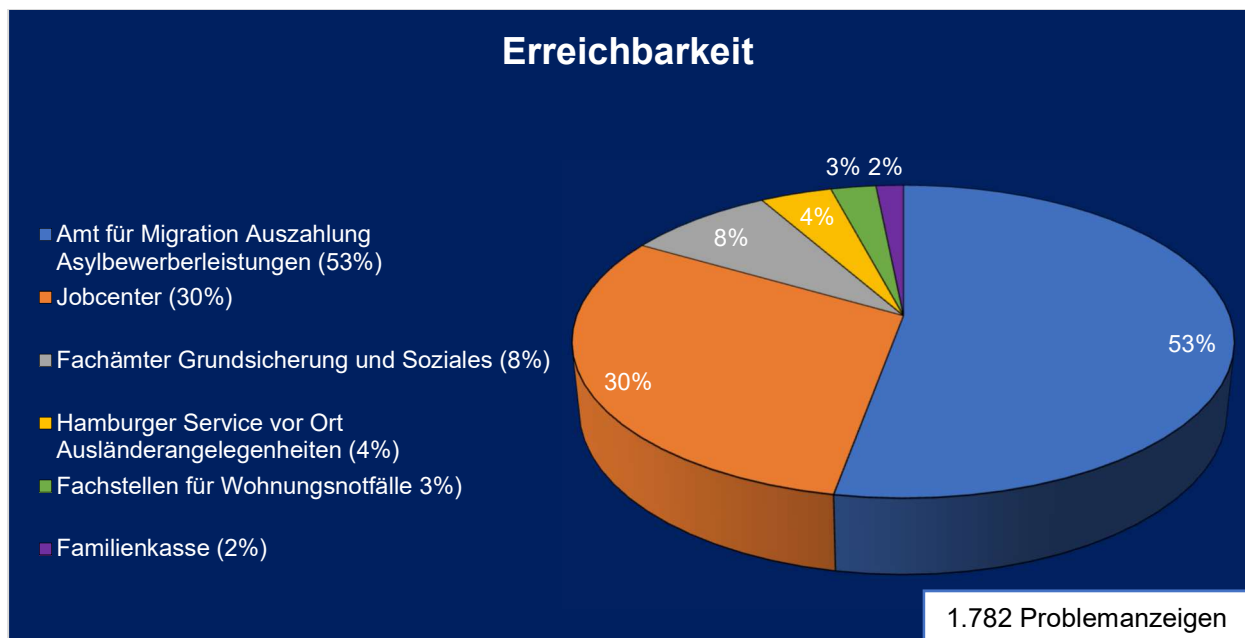


- **Insgesamt knapp 70 Prozent der Problemanzeigen (2.616 Einträge) bezogen sich auf die Erreichbarkeit und den Umgang mit Unterlagen.**
 - **Etwa die Hälfte** der Problemanzeigen steht mit der **Erreichbarkeit** in Zusammenhang (**47 Prozent, 1.782 Einträge**).
 - **Etwa ein Fünftel** der Problemanzeigen (**22 Prozent, 834 Einträge**) entfällt auf den **Umgang mit Unterlagen**.
- **Jede Fünfte** Problemanzeige (20 Prozent) steht mit **Geldleistungen und Bearbeitungszeiten** im Zusammenhang (737 Problemanzeigen).
- Auf „Digitale Zugänge“ entfallen 5 Prozent der Einträge (186 Problemanzeigen).
- Auf das Thema Respekt entfallen 3 Prozent (121 Problemanzeigen)
- Weniger Einträge gibt es beim Dolmetschen (2 Prozent, 60 Problemanzeigen) und dem Umgang mit Mittellosigkeit (1 Prozent, 56 Problemanzeigen).



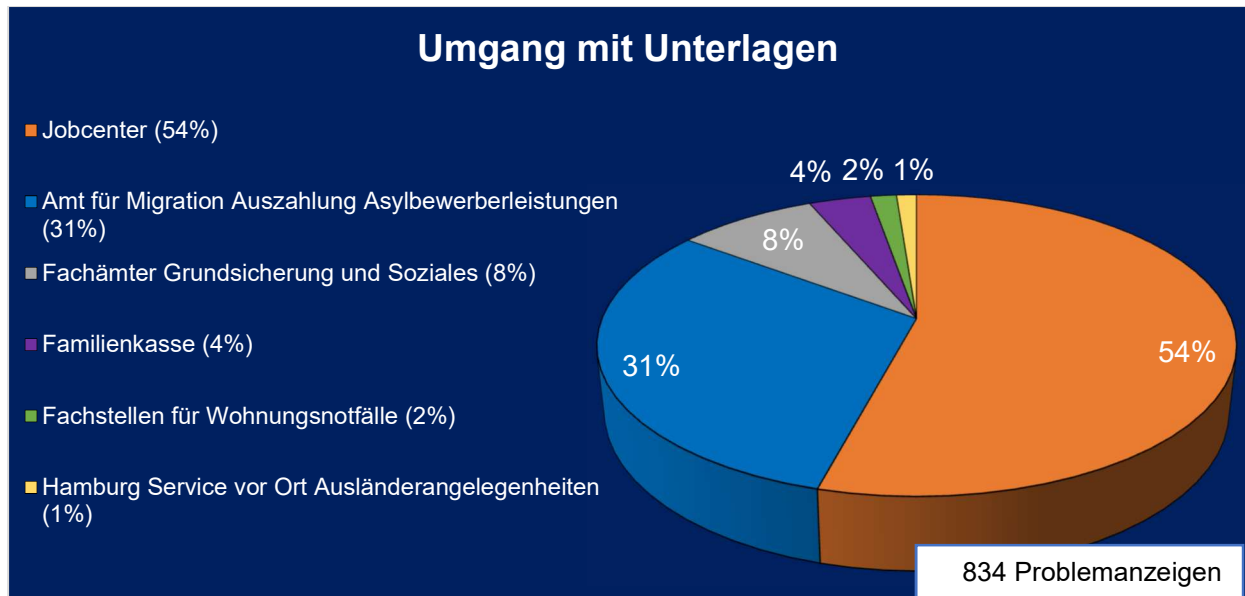
Zur **Erreichbarkeit** sind im Monitor **1.782 Problemanzeigen** eingereicht:

- **Über die Hälfte** (53 %) dieser Einträge stehen im Zusammenhang mit **dem Amt für Migration Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen** (942 Einträge).
- **Fast ein Drittel** (30 %) der Einträge wurden an den Standorten von **Jobcenter team.arbeit.hamburg** erfasst (543 Problemanzeigen).
- Auf die Fachstellen der Wohnungsnotfälle beziehen sich 3 Prozent der Einträge (46 Problemanzeigen), auf die Standorte des Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten 4 Prozent (73 Problemanzeigen).
- Auf die Fachämter Grundsicherung und Soziales beziehen sich 8 Prozent der Einträge (150), auf die Familienkasse 2 Prozent (28 Einträge).



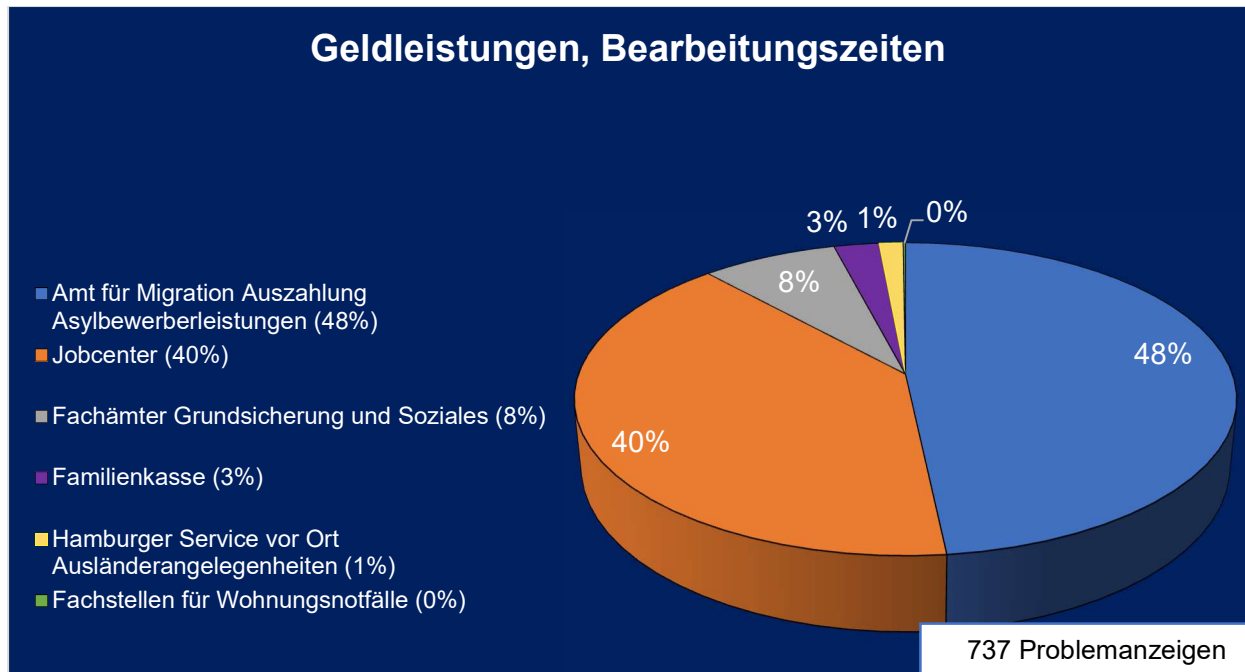
Zum **Umgang mit Unterlagen** wurden **834 Probleme** bei Behörden erfasst.

- **Über die Hälfte** dieser Problemanzeigen (54 Prozent) entfielen auf die Standorte des **Jobcenters team.arbeit.hamburg** (452 Einträge).
- **Fast jede Dritte** Problemanzeige (31 Prozent) steht in Zusammenhang mit dem **Amt für Migration Abteilung Asylbewerberleistungen** (258 Einträge).
- Auf die Fachämter Grundsicherung und Soziales entfielen 8 Prozent (70 Problemanzeigen), auf die Familienkasse 4 Prozent (31 Einträge).
- Wenige Schwierigkeiten im Umgang mit Unterlagen wurden beim Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten und seinen Standorten (1 Prozent, 10 Einträge) und bei den Fachstellen für Wohnungsnotfälle (2 Prozent, 13 Problemanzeigen) festgestellt.



Zu **Geldleistungen und Bearbeitungszeiten** sind **737 Problemanzeigen** im Monitor eingegangen:

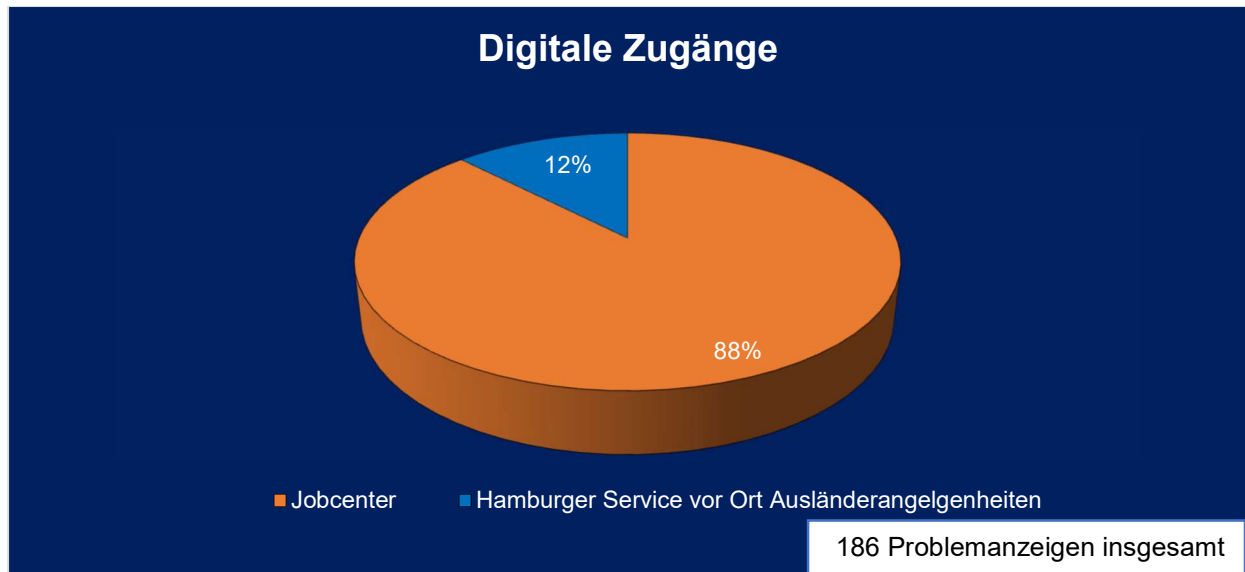
- **Fast die Hälfte** (48 Prozent) der Problemanzeigen stehen im Zusammenhang mit dem **Amt für Migration Abteilung Asylbewerberleistungen** (356 Einträge).
- Mehr als **jede dritte** Problemanzeige (40 Prozent) wurde an den Standorten von **Jobcenter team.arbeit.hamburg** erfasst (294 Problemanzeigen).
- Auf die Fachämter Grundsicherung und Soziales bezogen sich 8 Prozent der Einträge (57 Problemanzeigen), auf die Familienkasse 3 Prozent (19 Problemanzeigen) und auf die Standorte des Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten 1 Prozent der Problemanzeigen (10 Einträge). Eine Problemanzeige gab es bei den Fachämtern für Wohnungsnotfälle.



Zu **Digitalen Zugängen** sind **186 Problemanzeigen** im Monitor eingegangen:

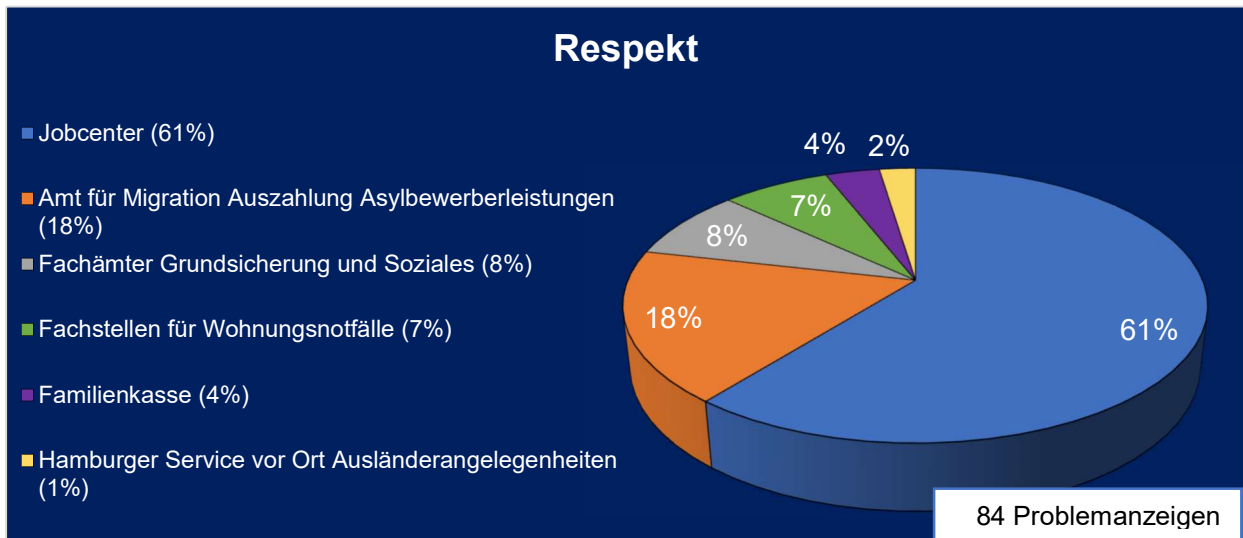
- **Deutlich mehr als die Hälfte** (88 Prozent) der Problemanzeigen bezogen sich auf die Standorte von **Jobcenter team.arbeit.hamburg** (163 Problemanzeigen).
- 12 Prozent der Einträge entfielen auf die Standorte des Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten (23 Problemanzeigen).

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.



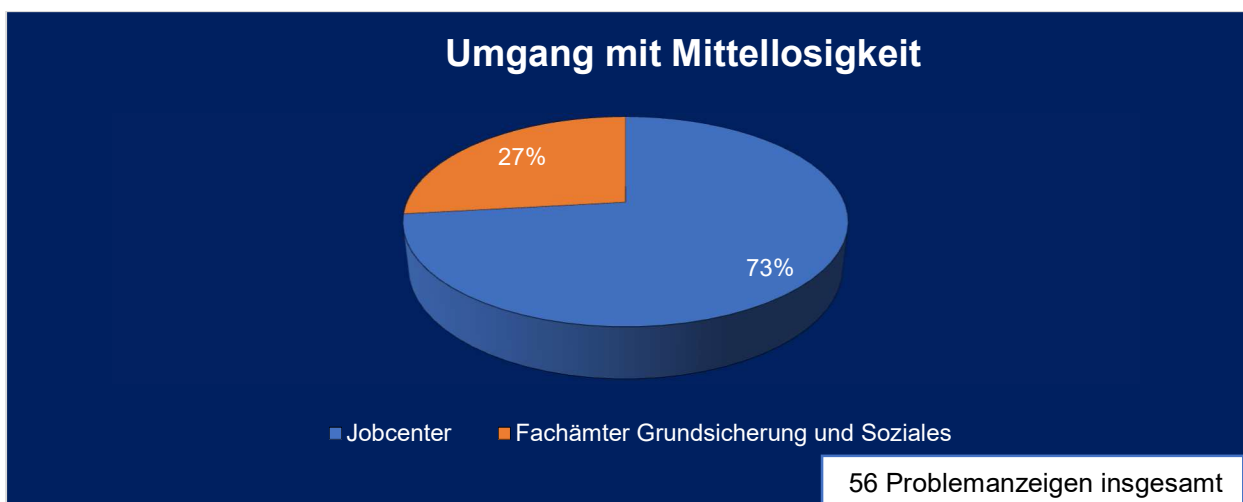
Zum Thema **Respekt** sind im Monitor in **84 Problemanzeigen** erfasst:

- **Mehr als die Hälfte** der Fälle (61 Prozent) wurde an den Standorten von **Jobcenter team.arbeit.hamburg** erfasst (51 Problemanzeigen).
- **Etwa ein Fünftel** der Einträge (18 Prozent) bezieht sich auf das **Amt für Migration Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen** (15 Problemanzeigen).
- 8 Prozent der Einträge stehen im Zusammenhang mit den Fachämtern für Grundsicherung und Soziales (7 Problemanzeigen)
- Mit 7 Prozent der Fälle (6 Einträge) ist die Fachstellen für Wohnungsnotfälle von diesem Thema betroffen.
- Auf die Familienkasse bezogen sich 4 Prozent (3 Einträge).
- 1 Prozent der Fälle (2 Einträge) sind an den Standorten des Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten erfasst.



Zum **Umgang mit Mittellosigkeit** sind **56 Problemanzeigen** im Monitor eingereicht worden:

- **Deutlich mehr als die Hälfte** (73 Prozent) der Einträge sind zu den Standorten von **Jobcenter team.arbeit.hamburg** eingegangen (41 Problemanzeigen).
- **Mehr als jede Vierte** Problemanzeige (27 Prozent) bezogen sich auf die **Fachämter Grundsicherung und Soziales** (15 Einträge).



Zum **Dolmetschen** sind **45 Problemanzeigen** im Monitor verzeichnet:

- **Mehr als die Hälfte** (67 Prozent) entfiel auf das **Amt für Migration Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen** (30 Problemanzeigen).
- Knapp **ein Fünftel** der Problemanzeigen (24 Prozent) beziehen sich auf die Standorte von **Jobcenter team.arbeit.hamburg** (11 Einträge).
- 5 Prozent der Problemanzeigen bezogen sich auf die Fachstellen für Wohnungsnotfälle (2 Einträge).
- Die Fachämter Grundsicherung und Soziales umfassen 4 Prozent (2 Einträge).
- Keine Problemanzeigen bezogen sich auf die Standorte des Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten und die Familienkasse.

