
2. Report

AGFW-Monitor Verwaltungshandeln

**Ergebniszeitraum:
11.10.2023 – 31.12.2024**

Inhalt

1	Vorwort.....	3
2	Die wichtigsten Ergebnisse	4
3	Verteilung der Problemanzeigen auf Behörden	7
4	Beteiligte Arbeitsfelder des AGFW-Monitor Verwaltungshandelns	13
5	Auswertung nach Ämtern	14
5.1	Amt für Migration Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen.....	14
5.2	Jobcenter team.arbeit.hamburg.....	18
5.3	Fachämter Grundsicherung und Soziales	23
5.4	Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten.....	25
5.5	Familienkasse	27
5.6	Fachstellen für Wohnungsnotfälle	29
6	Alarmierende Bündelung von Problemanzeigen.....	31
6.1.	Alarmierende Bündelung von Problemanzeigen: Amt für Migration Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen.....	32
6.2.	Alarmierende Bündelung von Problemanzeigen: Jobcenter	36
6.3	Alarmierende Bündelung von Problemanzeigen: Fachstellen für Wohnungslose ...	39
6.4	Alarmierende Bündelung von Problemanzeigen: Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten.....	39
6.5	Alarmierende Bündelung von Problemanzeigen: Fachämter Grundsicherung und Soziales	40
7	Anhang 1: Problemanzeigen zu Respekt.....	40
7.1	Respektloses Verhalten: Jobcenter	40
7.2	Respektloses Verhalten: Amt für Migration Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen.....	48
7.3	Respektloses Verhalten: Fachämter Grundsicherung und Soziales	50
7.4	Respektloses Verhalten: Fachstellen für Wohnungsnotfälle	51

7.5	Respektloses Verhalten: Familienkasse	52
7.6	Respektloses Verhalten: Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten	52
8	Anhang 2: Sonstige Einträge und Situationsberichte	53
8.1	Jobcenter:	53
8.1.1	Umgang mit Unterlagen	53
8.1.2	Digitale Zugänge	54
8.1.3	Erreichbarkeit	55
8.1.4	Geldleistungen	55
8.2	Amt für Migration Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen	58
8.2.1	Unterlagen	58
8.2.2	Erreichbarkeit	58
8.2.3	Geldleistungen	59
8.3	Fachämter Grundsicherung und Soziales	61
8.3.1	Unterlagen	61
8.3.2	Erreichbarkeit	61
8.3.3	Geldleistungen	61
8.4	Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten	62
8.4.1	Erreichbarkeit	62
8.4.2	Bearbeitungsdauer, Aufenthaltstitel	62
8.5	Familienkasse:	62
8.5.1	Unterlagen	62
8.5.2	Erreichbarkeit	62
8.5.3	Geldleistungen	62
8.6	Fachstellen für Wohnungsnotfälle	63
8.6.1	Unterlagen	63
8.6.2	Erreichbarkeit	63
8.6.3	Dolmetschen	63

1 Vorwort

Um Zugangshürden bei Behörden systematisch zu erfassen, hat die Arbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege (AGFW) Hamburg¹ die Initiative „[Monitor Verwaltungshandeln](#)“ ins Leben gerufen. Seit Oktober 2023 können Mitarbeitende von Beratungsstellen online unter www.tinyurl.com/monitor-verwaltungshandeln entsprechende Hinweise geben und kritisches Verwaltungshandeln dokumentieren.

Ziel des Projekts ist die systematische Erfassung von Zugangsbarrieren, 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 und die Entwicklung einer bürgerfreundlichen Verwaltung zu unterstützen.

Die Initiative „Monitor Verwaltungshandeln“ startete am 11. Oktober 2023 auf dem Fachtag Sozialberatung, der vom Diakonischen Werk Hamburg und dem Caritasverband für das Erzbistum Hamburg veranstaltet wurde. **Seit Beginn des Monitors haben die Beratungsstellen 1.266 Meldungen eingereicht.** Innerhalb einer Meldung konnten verschiedene Probleme benannt werden. **Die Zahl dieser Problemanzeigen beläuft sich auf 3.724.** Im Bericht werden die Begriffe *Problemanzeige* und *Eintrag* synonym verwendet. Mitarbeitende von Beratungseinrichtungen und Behörden in Hamburg konnten freiwillig und anonym Probleme 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.

Wir danken allen Beratungsstellen und Akteur*innen sehr herzlich für die engagierte Beteiligung und Unterstützung des „AGFW-Monitor Verwaltungshandeln“! Ein besonderer Dank gilt Paul Grabe vom Diakonischen Werk Hamburg und Jörg-Manfred Lang von der Caritas im Norden für die Auswertung und Zusammenführung der Daten im vorliegenden Bericht.

AGFW Hamburg e.V.

März 2025

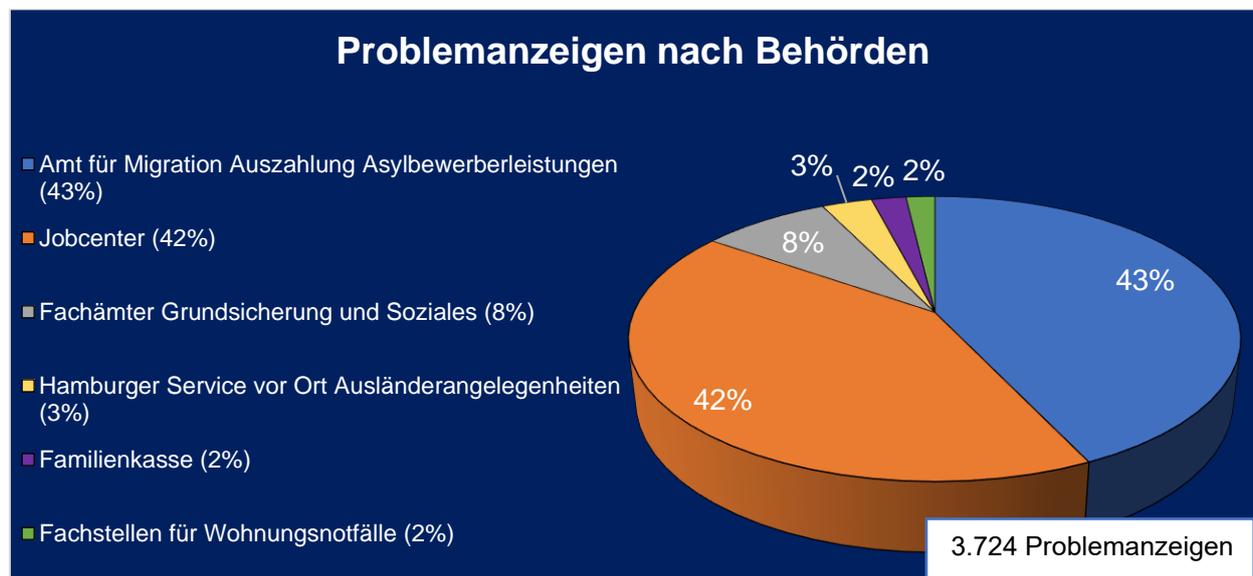
¹ Die Arbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege Hamburg e.V. (AGFW) ist der Zusammenschluss der anerkannten Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege in Hamburg: Arbeiterwohlfahrt Landesverband Hamburg, Caritasverband für das Erzbistum Hamburg, Der Paritätische Wohlfahrtsverband Hamburg, Deutsches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

2 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 **3.724 verschiedenen Problemanzeigen** eingereicht.

- **85 Prozent der Problemanzeigen wurden beim Amt für Migration Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen und Jobcenter team.arbeit.hamburg erfasst.**
 - ➔ Deutlich mehr als jede dritte Problemanzeige (43 Prozent) wurde beim Amt für Migration Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen erfasst (1.611 Problemanzeigen).
 - ➔ Deutlich mehr als jede dritte Problemanzeige (42 Prozent) wurde 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).



Im Monitor Verwaltungshandeln werden Anzeigen in **folgenden Problemfeldern** erfasst:

- Umgang mit Unterlagen²
- Erreichbarkeit³
- Geldleistungen / Bearbeitungszeiten⁴
- Umgang mit Mittellosigkeit (beim Jobcenter team.arbeit.hamburg und den Fachämtern Grundsicherung und Soziales)⁵
- Respektvoller Umgang⁶
- Dolmetschen⁷
- Digitale Behördenzugänge (beim Jobcenter team.arbeit.hamburg und Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten)⁸.

² In der Kategorie „**Umgang mit Unterlagen**“ konnten je nach Behörde 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 7 Tagen keine Eingangsbestätigung erhalten; zusätzlich beim Jobcenter team.arbeit.hamburg: Nachgefragter Eingangsstempel wurde nicht erteilt; Nachgefragtes Scannen/Kopieren/Faxen wurde verweigert.

³ 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; Nach 14 Tagen keine Rückmeldung zu einem erfragten Sachstand erhalten; Nach 14 Tagen keine Rückmeldung, dass der Antrag bearbeitet wird.

⁴ 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/eingetretener Mittellosigkeit wurde 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;

⁵ 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.

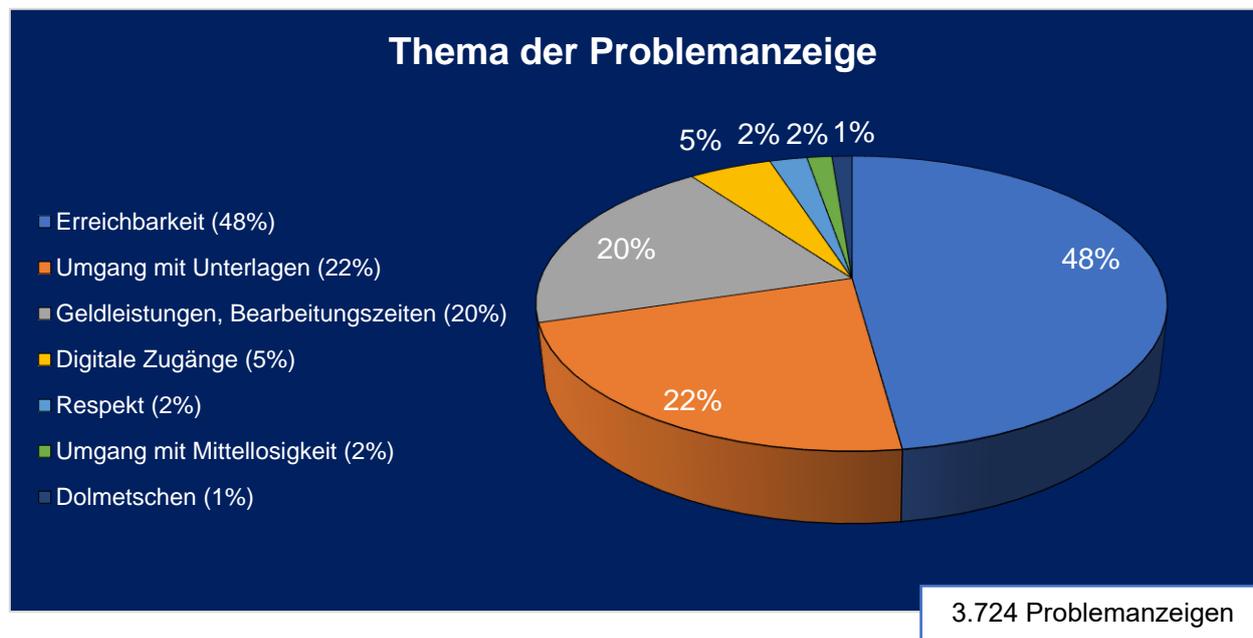
⁶ In der Kategorie „**Respekt**“ werden nur Problemanzeigen ausgewertet, die klar ein respektloses Verhalten anzeigen. Dazu gehören Beleidigungen, Stigmatisierungen und Diffamierungen. Ein unfreundlicher Umgangston wird im Monitor nicht als respektloses Verhalten erfasst.

⁷ In der Kategorie „**Dolmetschen**“ konnten Einträge eingehen, wenn Dolmetschende nicht von der Behörde gestellt wurden.

⁸ In der Kategorie „**Digitaler Zugang**“ konnten 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**:

- **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.
- Jeder fünfte Eintrag (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).

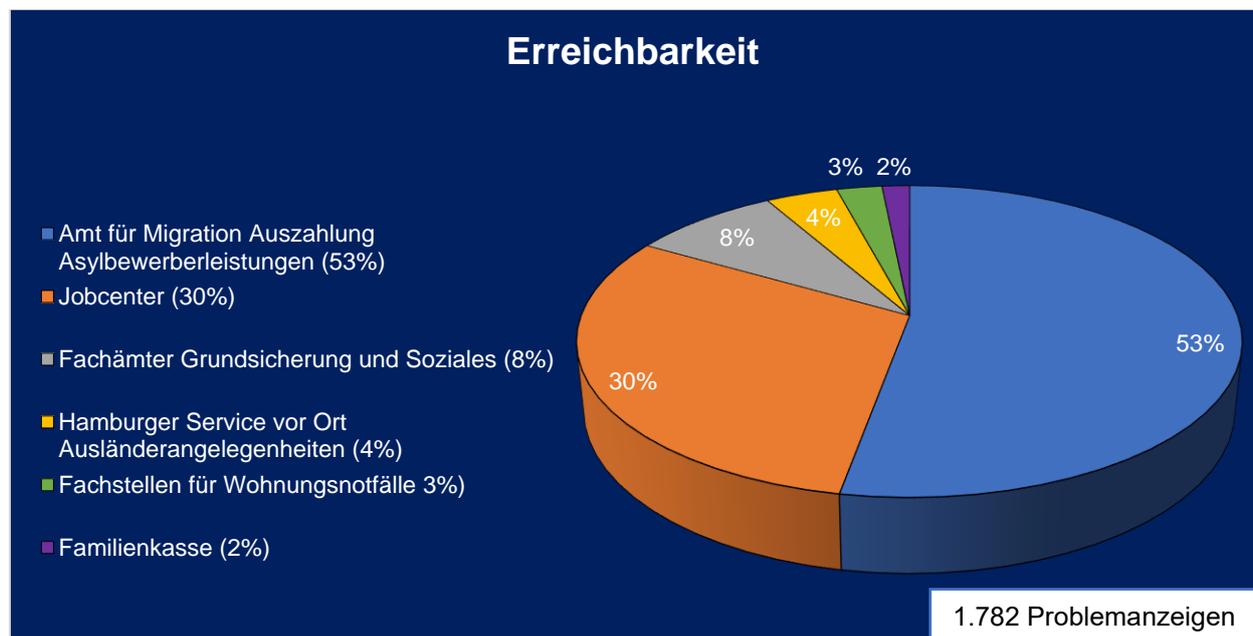


3 Verteilung der Problemanzeigen auf Behörden

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

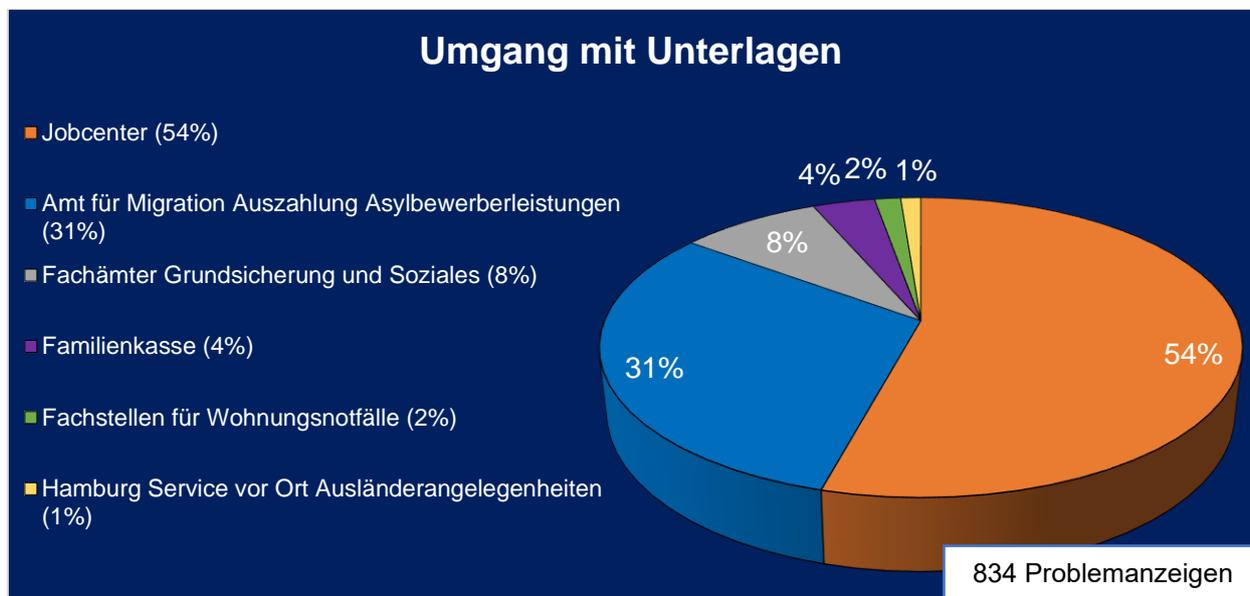
Zur **Erreichbarkeit** sind im Monitor **1.782 Problemanzeigen** eingereicht worden:

- Über die Hälfte dieser Einträge (53 Prozent) stehen im Zusammenhang mit dem Amt für Migration Auszahlung Asylbewerberleistungen (942 Einträge).
- Fast jede dritte Problemanzeige (30 Prozent) 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).



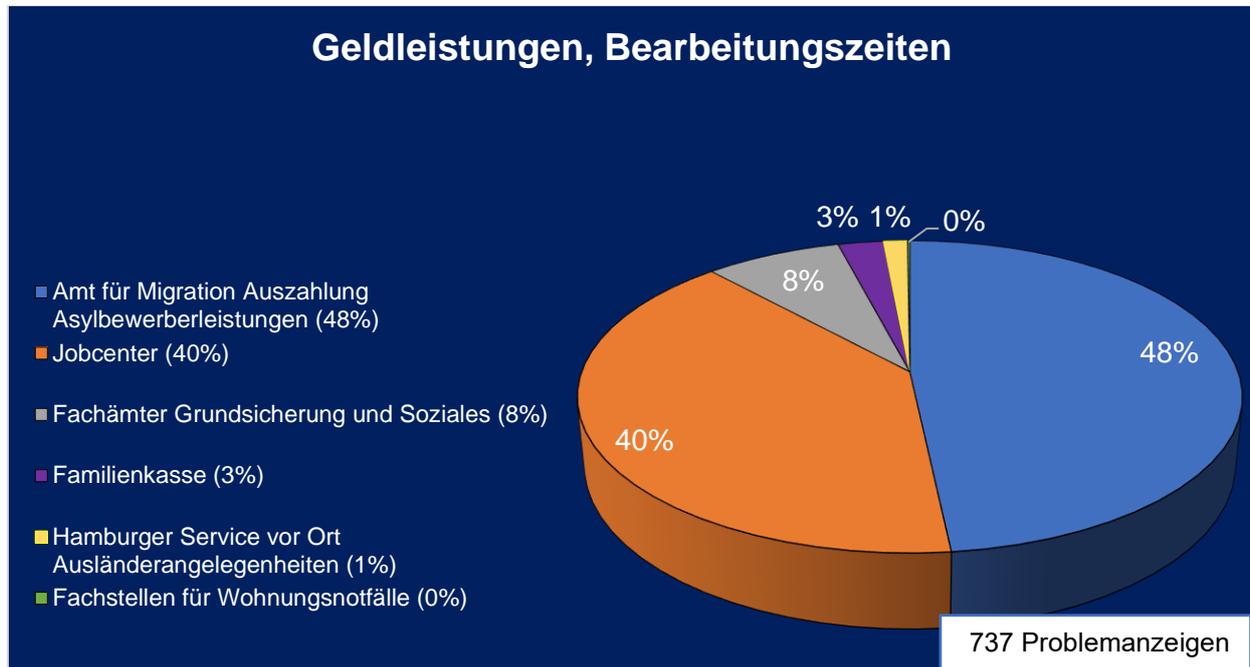
Zum **Umgang mit Unterlagen** wurden **834 Probleme** bei Behörden erfasst.

- 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:

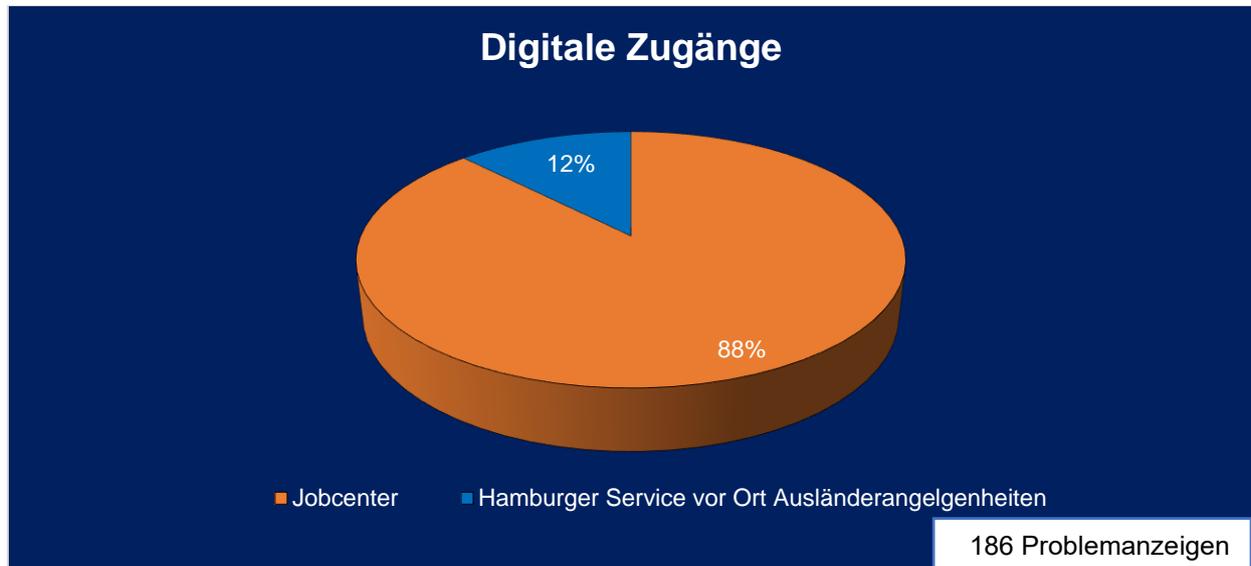
- Fast die Hälfte (48 Prozent) der Problemanzeigen stehen im Zusammenhang mit dem Amt für Migration Abteilung Asylbewerberleistungen (356 Einträge).
- Mehr als jede dritte Problemanzeige (40 Prozent) wurde an den Standorten von Jobcenter team.arbeit.hamburg erfasst (294 Problemanzeigen).
- Auf die Fachämter 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:

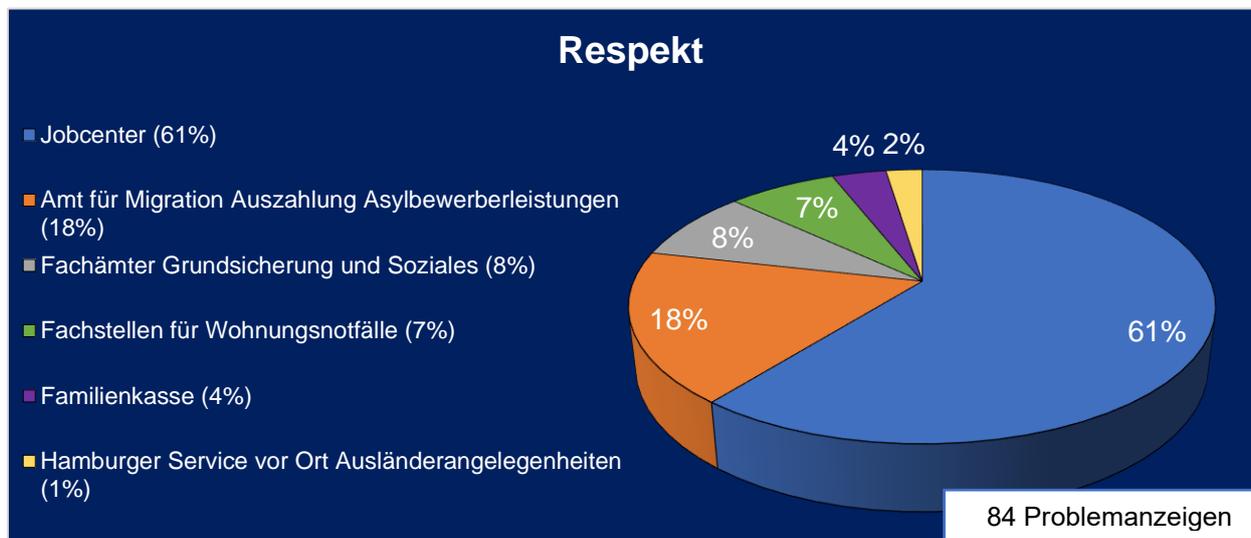
- Deutlich mehr als die Hälfte der Problemanzeigen (88 Prozent) bezogen sich auf die Standorte von Jobcenter team.arbeit.hamburg (163 Problemanzeigen).
- 12 Prozent der Einträge entfielen auf die Standorte des Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten (23 Problemanzeigen).

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.



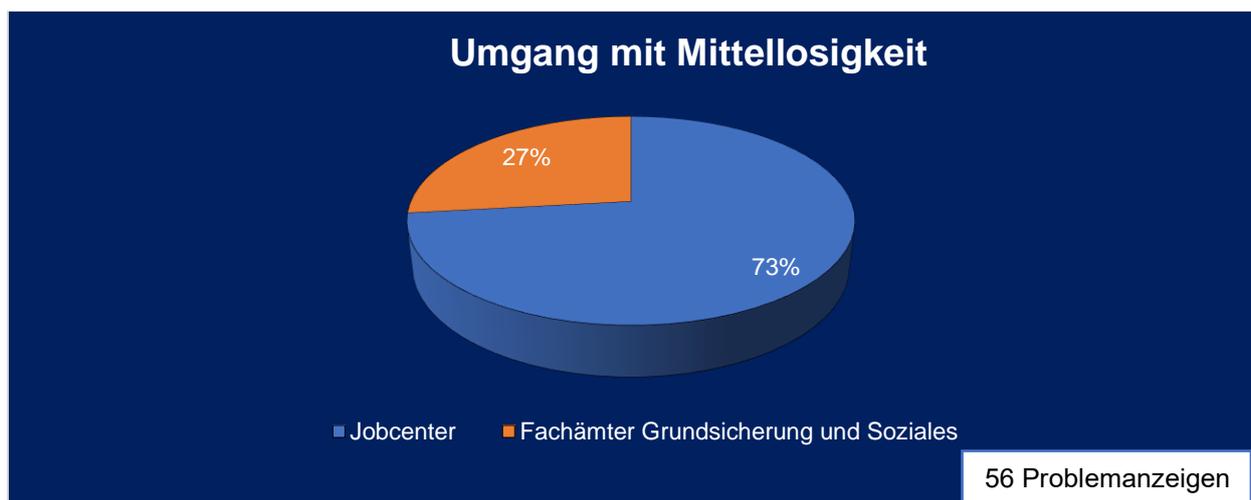
Zum Thema **Respekt** sind im Monitor in **84 Problemanzeigen** erfasst:

- Mehr als die Hälfte der Fälle (61 Prozent) wurde an den Standorten von Jobcenter team.arbeit.hamburg erfasst (51 Problemanzeigen).
- Fast jede fünfte Problemanzeige (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.



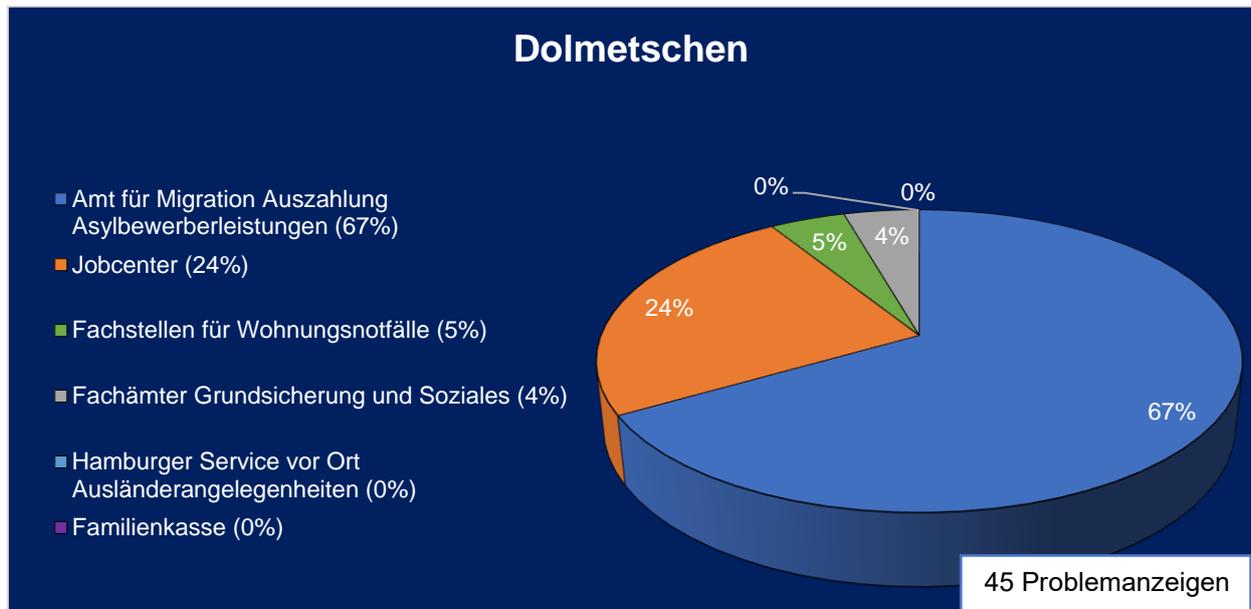
Zum **Umgang mit Mittellosigkeit** sind **56 Problemanzeigen** im Monitor eingereicht worden:

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



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

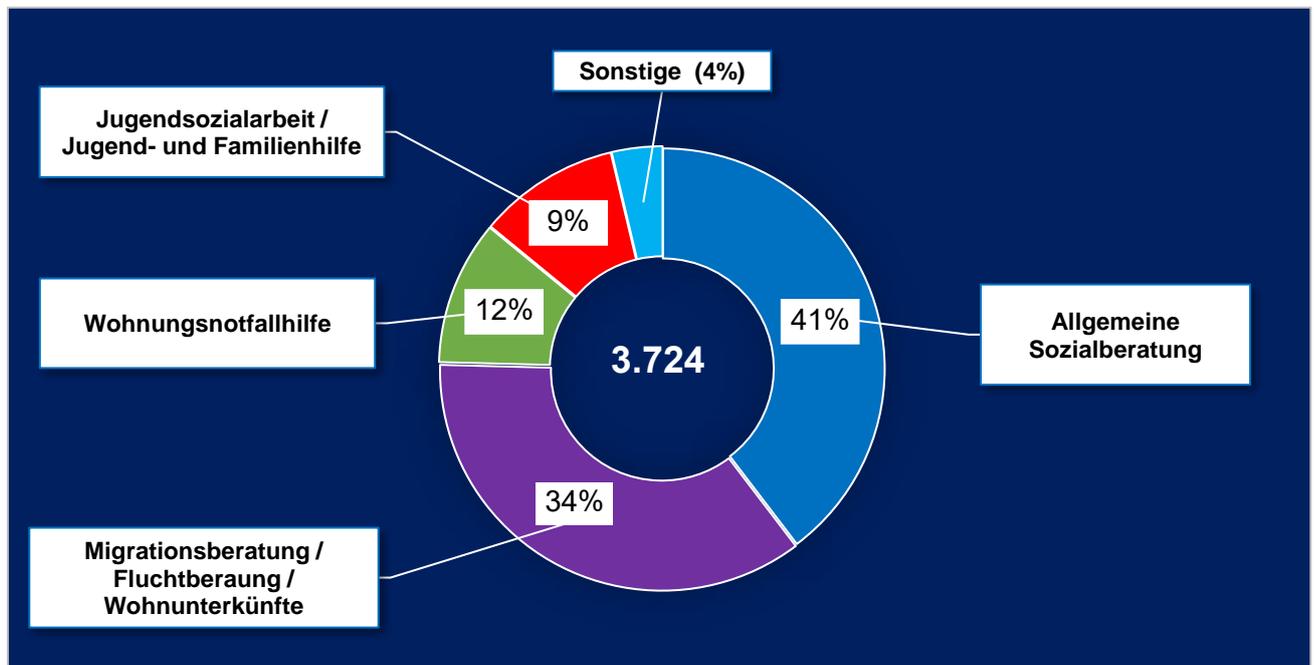
- Mehr als die Hälfte (67 Prozent) entfiel auf das Amt für Migration Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen (30 Problemanzeigen).
- Fast jede vierte Problemanzeige (24 Prozent) bezieht sich auf die Standorte von Jobcenter team.arbeit.hamburg (11 Einträge).
- 5 Prozent der Problemanzeigen bezogen 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.



4 Beteiligte Arbeitsfelder des AGFW-Monitor Verwaltungshandeln

Vom 11. Oktober 2023 bis 31. Dezember 2024 sind wie bereits erwähnt 1.266 Meldungen mit 3.765 Problemanzeigen eingegangen. **Die Einträge wurden aus den folgenden Arbeitsfeldern übermittelt:**

- 41 Prozent aus der Allgemeinen Sozialberatung⁹
- 34 Prozent aus dem Arbeitsfeld Migrationsberatung / Fluchtberatung/ Wohnunterkünften
- 12 Prozent aus der Wohnungsnotfallhilfe¹⁰
- 9 Prozent aus der Jugendsozialarbeit / Jugend- und Familienhilfe¹¹
- 4 Prozent aus sonstigen Arbeitsfeldern (Ambulante Sozialpsychiatrie, Krankenhaus-Psychiatrie, Suchthilfe, Schuldnerberatung, Straffälligenhilfe, Bewährungshilfe, Rechtliche Betreuung, Opferhilfe, Eingliederungshilfe)



⁹ Zur Kategorie Allgemeine Sozialberatung zählen hier auch Quartiersarbeit, Beratungsstellen für Frauen, Schwangerschaftsberatung, Lebenslagenberatung, Behördenlots*innen, Berufliche Beratung, Straßensozialarbeit, Wohnungsvermittlung, Vereinsbetreuer*innen.

¹⁰ Zur Kategorie Wohnungsnotfallhilfe zählen hier auch mögliche Einträge von Fördern & Wohnen.

¹¹ Zur Kategorie Jugendsozialarbeit/Jugend- und Familienhilfe zählen auch Sozialberatung für junge Menschen und Familien, Berufliche Begleitung für junge Menschen, Care Leaver, Kinder- und Familienhilfe, ambulante Jugendhilfe, Kriseninterventionsberatung 14-21-Jährige, Frühe Hilfen.

5 Auswertung nach Ämtern

5.1 Amt für Migration Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen

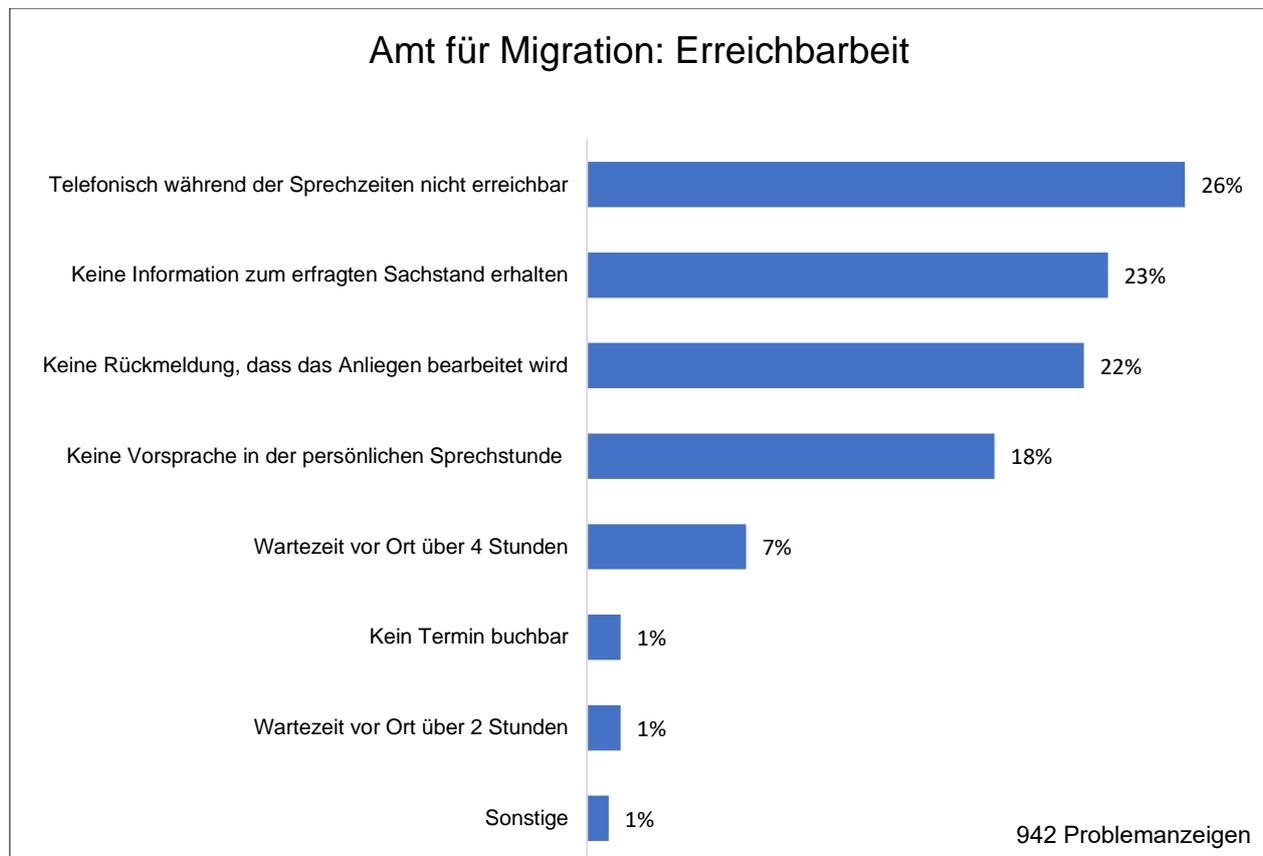
Zur **Erreichbarkeit des Amtes für Migration** sind im Monitor **942 Problemanzeigen** gemeldet worden:

- Mehr als jede fünfte Problemanzeige (26 Prozent) bezog sich darauf, dass das Amt für Migration während der telefonischen Sprechzeiten nicht erreichbar war (248 Einträge).
- Fast jeder vierte Eintrag (23 Prozent) gab an, nach 14 Tagen keine Informationen zu einem erfragten Sachstand erhalten zu haben (216 Einträge).
- Mehr als jeder fünfte Eintrag (22 Prozent) gab an, nach 14 Tagen keine Rückmeldung, zur Bearbeitung des Anliegens erhalten zu haben (206 Einträge).
- Fast jede fünfte Problemanzeige (18 Prozent) gab an, dass keine Vorsprache in der persönlichen Sprechstunde möglich war (169 Problemanzeigen).
- In 7 Prozent der Fälle betrug die Wartezeit vor Ort über 4 Stunden (59 Einträge).
- In 1 Prozent der Einträge wird von Wartezeiten vor Ort von mehr als 2 Stunden berichtet (21 Einträge).
- In 1 Prozent der Fälle war kein Termin buchbar (14 Einträge).
- 1 Prozent der Einträge geben sonstige Probleme bei der Erreichbarkeit an (9 Einträge, siehe Anhang 2) wie beispielsweise:

„Termin trotz Buchung mit Sachbearbeiter verweigert. Termine zur persönlichen Vorsprache kann man buchen, dort wird den Menschen der Zugang zu dem Sachbearbeiter verwehrt, zwecks Fragen oder Klärungen“ (Eintrag vom 03.01.2024, Wohnungsnotfallhilfe)

„Keine Terminvergabe bei persönlichem Erscheinen. Keine Info, wie man an einen Termin kommt. Online fast unmöglich Termine zu buchen. Bereits eingereichte Unterlagen per Email werden nicht gefunden. In unserem Postausgang schon.“ (Eintrag vom 17.05.2024, Jugendhilfe)

„Der Antrag wurde im Barkoppelstieg Anfang des Jahres abgegeben. Es scheinen alle Kontaktoptionen tot. Weder per E-Mail noch telefonisch oder über das Online-Terminbuchungstool ist jemand erreichbar oder antwortet.“ (Eintrag vom 10.06.2024, Allgemeine Sozialberatung)



Zu **Geldleistungen und Bearbeitungszeiten** sind im Monitor **356 Problemanzeigen** zum Amt für Migration Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen verzeichnet:

- In mehr als jedem dritten Fall (34 Prozent) warteten Leistungsberechtigte 3 Monate und länger auf ihre Asylbewerberleistungen nach vollständig eingereichten Unterlagen (120 Einträge)
- In 12 Prozent der Fälle warteten Leistungsberechtigte 2 Monate und länger auf ihre Asylbewerberleistungen nach vollständig eingereichten Unterlagen (41 Einträge).
- In 19 Prozent der Fälle warteten Leistungsberechtigte 1 Monat und länger auf ihre Asylbewerberleistungen nach vollständig eingereichten Unterlagen (66 Einträge).
- In 13 Prozent der Fälle werden Unterkunftskosten nicht vom Bescheid übernommen (47 Einträge).
- In 8 Prozent der Fälle werden Lebensmittelgutscheine nicht ausgegeben (27 Problemanzeigen).
- In 10 Prozent der Fälle sind bewilligte Geldleistungen nach 7 Tagen nicht ausgezahlt (36 Einträge).
- 5 Prozent der Einträge geben sonstige Probleme bei Geldleistungen und Bearbeitungszeiten an (19 Einträge, siehe Anhang 2) wie beispielsweise:

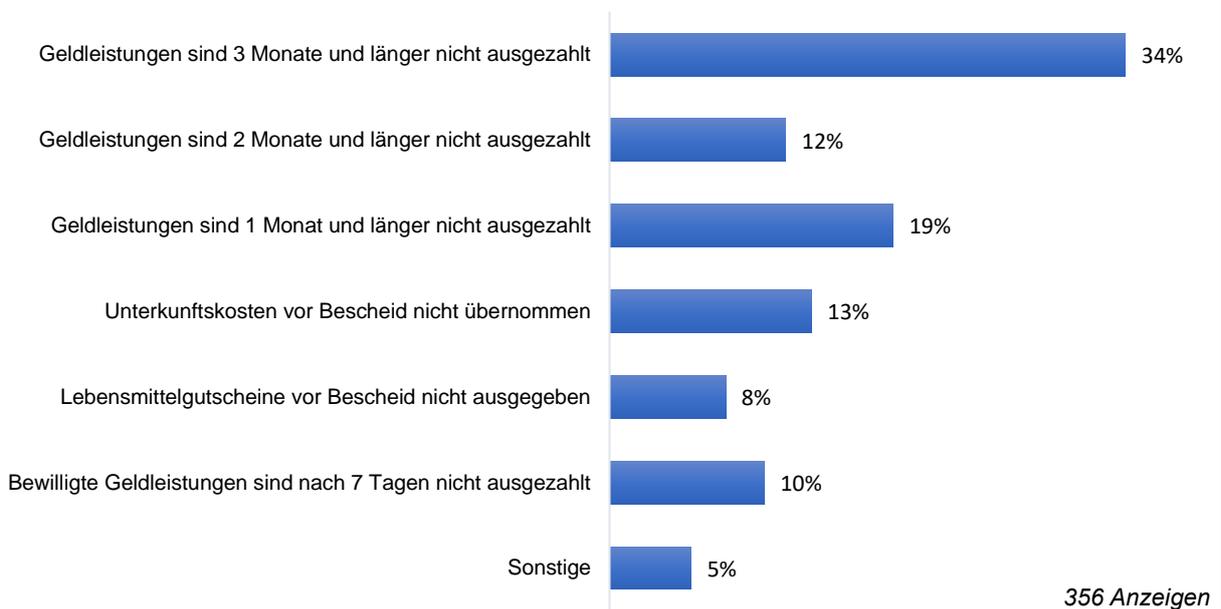
„Neugeborene sind mehrere Monate nicht krankenversichert.“
(Eintrag vom 29.02.2024, Allgemeine Sozialberatung)

„Übernahme der Kosten für Krankenhaus und Transport wegen Geburt wurde trotz mehrfacher Aufforderung per E-Mail nicht geklärt bei einer Person, die eine Erstregistrierung bereits vollzogen hatte. Konsequenz: Vollstreckungsbescheide beim Amtsgericht. Ankündigung einer Pfändung. Eilverfahren beim Sozialgericht wurde vor 2 Wochen eingeleitet. Antwort ausstehend.“ (Eintrag vom 18.06.2024, Allgemeine Sozialberatung)

„Kein Versand des Einstellungsbescheides seit 3 Monaten.“ (Eintrag vom 09.10.2024, Jugendsozialarbeit (Schule))

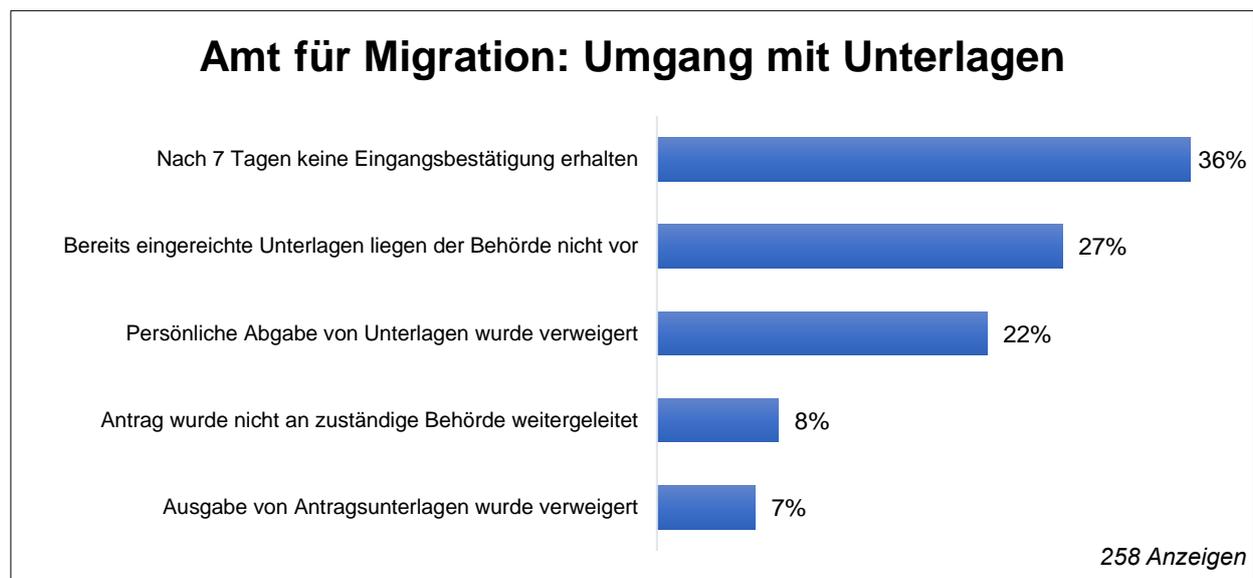
„Familie wartet seit 6 Monaten auf Aufenthaltstitel (Vater hat deswegen seinen Job verloren). Die Familie hat nur einen Zettel, dass es länger dauert. Amt für Migration hat Zahlungen eingestellt, hat den Vater jedoch nicht auf den Ablehnungsbescheid geschrieben, so dass Jobcenter Bürgergeld ablehnt. Familie erhält seit 3 Monaten kein Geld.“ (Eintrag vom 12.01.2024, Allgemeine Sozialberatung)

Amt für Migration: Geldleistungen, Bearbeitungszeiten



Zum **Umgang mit Unterlagen** sind im Monitor **258 Problemanzeigen** zum Amt für Migration Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen eingegangen:

- In mehr als jedem dritten Fall (36 Prozent) haben Leistungsberechtigte nach 7 Tagen keine Eingangsbestätigung erhalten (92 Einträge).
- Mehr als jede vierte Problemanzeige (27 Prozent) berichtet, dass bereits eingereichte Unterlagen der Behörde nicht vorliegen oder erneut angefragt wurden (70 Einträge).
- In mehr als jedem vierten Fall (22 Prozent) wurde die persönliche Abgabe von Unterlagen verweigert (57 Problemanzeigen).
- In 8 Prozent der erfassten Fälle wurde der Antrag nicht an die zuständige Behörde weitergeleitet (21 Einträge).
- In 7 Prozent der verzeichneten Fälle wurde die Ausgabe von Antragsunterlagen am Empfang / bei der Sachbearbeitung verweigert (17 Einträge).
- 1 Meldung gab unter Sonstiges zum Umgang mit Unterlagen an, dass „*ein Antragsgesuch über 4 Monate nicht entgegengenommen wurde*“. (Eintrag vom 08.05.2024, Migrationsberatung, Amt für Migration, siehe Anhang 2).



Respektloses Verhalten im Amt für Migration ist im Monitor mit **25 Problemanzeigen** verzeichnet. Als respektlos wurden beispielsweise folgende Aussagen gewertet (weitere Äußerungen finden Sie unter Punkt 8 im Anhang 1):

*„Mitarbeiterin spricht der Person die Gewalterfahrung ab, obwohl dies nicht in ihrem Aufgabenbereich liegt. Weigert sich, die Leistungen zu zahlen.“
(Eintrag vom 20.09.2024, Opferhilfe)*

„Dem Betroffenen wurde gesagt, er brauche angeblich kein Geld, weil seine Partnerin ja Miete zahlen würde (was sie seit Monaten tut, damit sie die Wohnung nicht verlieren) und da er sich Geld geliehen habe, sei das ja auch alles kein großes Problem und die Dringlichkeit nicht ersichtlich.“ (Eintrag vom 19.12.2024, Allgemeine Sozialberatung)

Es wurden **30 Problemanzeigen** erfasst, in den **Dolmetscher*innen** vom Amt für Migration nicht gestellt wurden.

5.2 Jobcenter team.arbeit.hamburg

Zur **Erreichbarkeit** der Standorte von Jobcenter team.arbeit.hamburg sind im Monitor **543 Problemanzeigen** eingegangen:

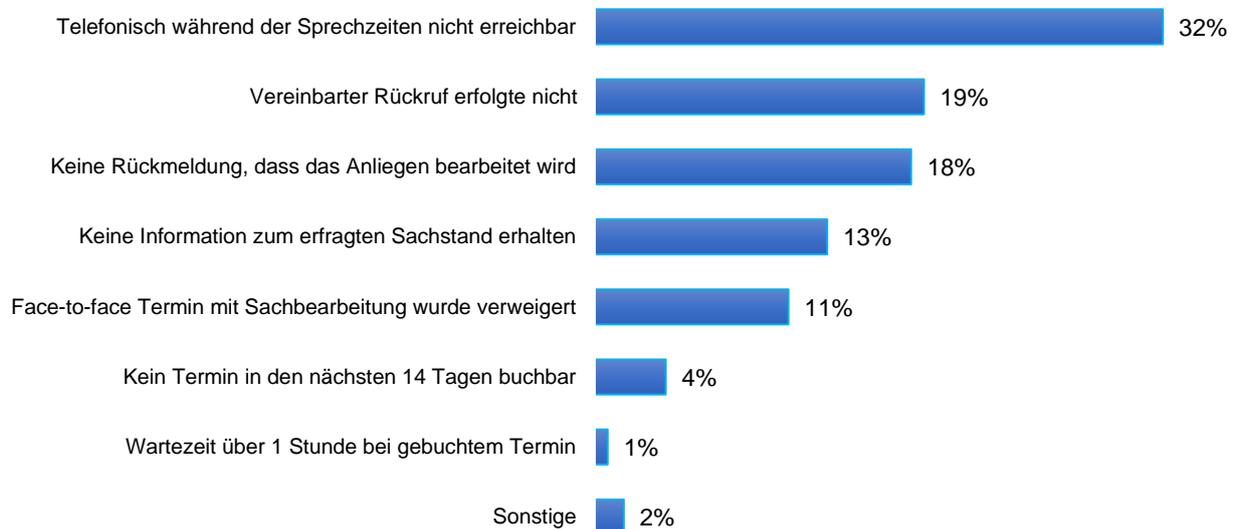
- Bei fast jeder dritten Problemanzeige (32 Prozent) war das Jobcenter während der Sprechzeiten telefonisch nicht erreichbar (176 Einträge).
- Fast jede Problemanzeige (19 Prozent) berichtet, das ein vereinbarter Rückruf vom Jobcenter nicht erfolgte (102 Einträge). In 5 Prozent diesen Fällen erfolgte kein Rückruf, der über das Terminbuchungsportal vereinbart worden war (27 Einträge).
- Fast jede fünfte Problemanzeige (18 Prozent) berichtet, dass keine Rückmeldung zur Bearbeitung eines Anliegens erfolgte (98 Einträge).
- 13 Prozent berichten, dass keine Informationen zum erfragten Sachstand möglich sei (72 Einträge).
- In 11 Prozent der Fälle wurde ein angefragter Face-to-Face-Termin mit der Sachbearbeitung vom Jobcenter verweigert (60 Einträge).
- Für 4 Prozent der Eintragenden war eine Terminbuchung innerhalb von 14 Tagen nicht möglich (22 Einträge).
- 1 Prozent der Fälle berichtet von Wartezeiten von über 1 Stunde bei einem gebuchten Termin (4 Einträge).
- 2 Prozent der Einträge berichten von sonstigen Problemen bei der Erreichbarkeit (9 Einträge, siehe Anhang 2) wie beispielsweise:

„Ratsuchende versuchte mehrfach mit einem dringenden Anliegen zur Infothek zu gelangen, das Sicherheitspersonal ließ sie an mehreren Tagen nicht vorsprechen“ (Eintrag vom 03.12.2024., Migrationsberatung)

„Fax (Sendebestätigung liegt vor) soll nicht angekommen sein, wurde somit auch nicht bearbeitet. 2x wurde im April und Mai durch die Beratungsstelle eine Betriebskostenabrechnung per Fax an das Jobcenter geschickt. Sendebestätigungen liegen vor. Schulden beim Vermieter liegen seit 3 Monaten vor. Wohnungsverlust droht.“ (Eintrag vom 17.07.2024., Wohnungsnotfallhilfe)

„Teamleitung und Standortleitung wurden informiert. Eine Rückmeldung/Klärung ist nicht erfolgt.“ (Eintrag vom 15.10.2024. Allgemeine Sozialberatung)

Jobcenter: Erreichbarkeit



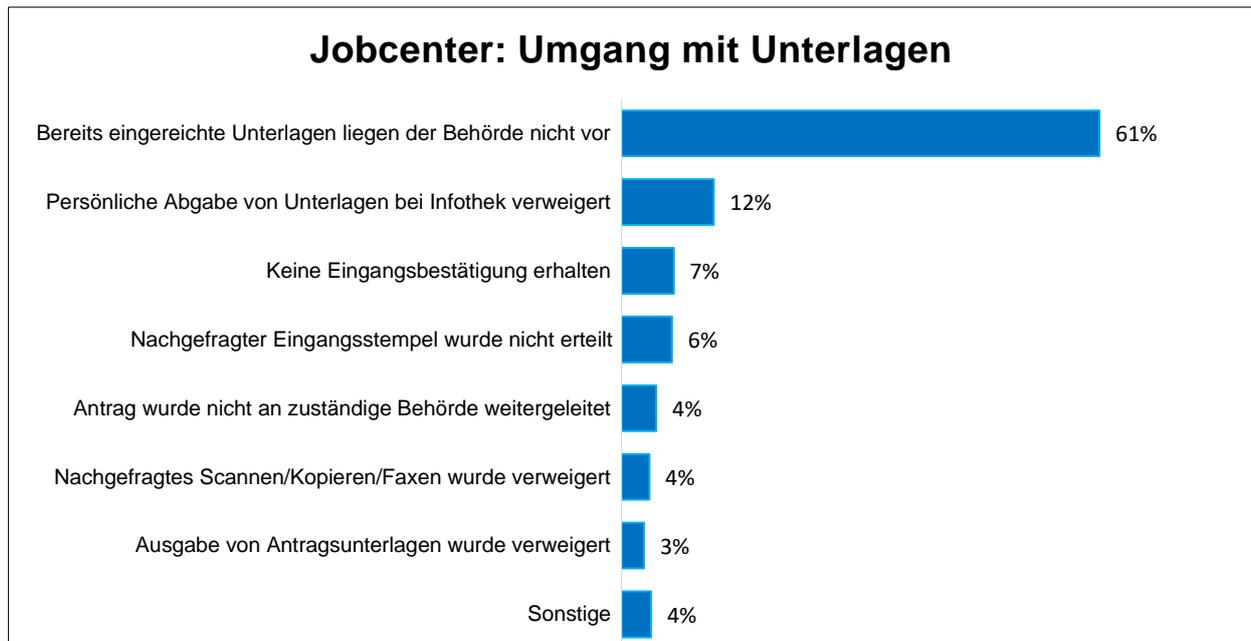
Zum **Umgang mit Unterlagen** sind im Monitor **452 Problemanzeigen** zu den Standorten von Jobcenter team.arbeit.hamburg eingegangen:

- Deutlich mehr als die Hälfte der Problemanzeigen (61 Prozent) geben an, dass bereits eingereichte Unterlagen dem Jobcenter nicht vorliegen bzw. erneut angefragt wurden (274 Problemanzeigen).
- In 12 Prozent der Einträge wurde die persönliche Abgabe von Unterlagen bei der Infothek verweigert (53 Problemanzeigen).
- In 6 Prozent der Fälle wurde ein nachgefragter Eingangsstempel nicht erteilt (29 Einträge).
- In 7 Prozent der Fälle ist nach sieben Tagen keine Eingangsbestätigung vom Jobcenter eingegangen (30 Einträge).
- In 4 Prozent der Fälle wurden Anträge nicht an zuständige Behörden weitergeleitet (20 Einträge).
- In 4 Prozent der Fälle wurde nachgefragtes Scannen/Kopieren/Faxen verweigert (16 Einträge) 543 Anzeigen
- In 3 Prozent der Fälle wurde die Ausgabe von Antragsunterlagen verweigert (13 Einträge)
- 4 Prozent der Einträge geben sonstige Problemanzeigen zum Umgang mit Unterlagen an (17 Einträge, siehe Anhang 2) wie beispielsweise:

*„Eingereichte Unterlagen über Kontaktzentrum trotz Nachweis der digitalen ID liegen dem Jobcenter nicht vor und Klient*in soll alles nochmal einreichen, nun mittlerweile im 2.Monat mittellos!“ (Eintrag vom 15.10.2024, Wohnungsnotfallhilfe)*

„Von einer Kundin mit deutscher Staatsbürgerschaft wird regelmäßig ein Aufenthaltstitel eingefordert.“ (Eintrag vom 21.05.2024, Eingliederungshilfe)

„Kontoänderungen nicht berücksichtigt.“ (Eintrag vom 23.01.2024, Wohnungsnotfallhilfe)



Zu **Geldleistungen und Bearbeitungszeiten** sind im Monitor **294 Problemanzeigen** verzeichnet:

- Mehr als jede vierte Problemanzeige (21 Prozent) gibt ab, dass Anträge auf Vorausleistungen bei drohender oder vorliegender Mittellosigkeit nicht innerhalb von 7 Tagen gewährt wurden (63 Einträge).
- In 17 Prozent der Fälle wurden Anträge auf Vorausleistungen trotz offensichtlicher Anspruchsberechtigung nicht gewährt (49 Einträge).
- In 29 Prozent der Fälle warten Leistungsberechtigte 1 Monat und länger auf ihre Geldleistungen (85 Einträge).
- In 9 Prozent der Fälle warten Leistungsberechtigte länger als 2 Monate auf ihre Geldleistungen nach vollständig eingereichten Unterlagen (26 Einträge).
- In 6 Prozent der Fälle warten Leistungsberechtigte 3 Monate und länger auf ihre Geldleistungen nach vollständig eingereichten Unterlagen (18 Einträge)
- In 9 Prozent der Fälle sind bewilligte Darlehen/Beihilfen/Geldleistungen nach 7 Tagen nicht ausgezahlt (27 Problemanzeigen).

- In 9 Prozent der Einträge wurden sonstige Probleme zu Geldleistungen und Bearbeitungszeiten beim Jobcenter genannt (26 Einträge, siehe Anhang 2) wie beispielsweise:

„Unterhalt wurde angerechnet, obwohl mitgeteilt wurde, dass Vater keinen Unterhalt bezahlt. Unterhalt soll laut Jobcenter weiter angerechnet werden, bis Prüfung vom Jobcenter zu Unterhaltsansprüchen erfolgt ist. Es musste Widerspruch eingelegt werden, da Notlage.“ (Eintrag vom 12.04.2024, Migrationsberatung)

„Leistungen werden eingestellt aufgrund fehlender Unterlagen, die schon mehrfach eingereicht wurden.“ (Eintrag vom 04.06.2024, Allgemeine Sozialberatung)

„Versicherungsstatus wurde zwar auf Leistungsbescheid angegeben, allerdings erfolgte keine Meldung bei der Krankenkasse, d.h. Klientin ist bereits seit 2 Monaten nicht versichert (und schwanger).“ (Eintrag vom 20.11.2024, Allgemeine Sozialberatung)



Der Bereich **Digitaler Zugang** im Zusammenhang mit Jobcenter team.arbeit.hamburg ist im Monitor mit **163 Problemanzeigen** erfasst:

- Fast die Hälfte der Einträge (44 Prozent) gab an, dass das Portal jobcenter.digital als nicht benutzerfreundlich wahrgenommen wurde (71 Einträge).
- Bei deutlich mehr als jeder dritten Problemanzeige (40 Prozent) musste die Beratungsstelle bei der Bedienung von jobcenter.digital unterstützen (65 Einträge).
- In 10 Prozent der Fälle könnte eine Nachricht/ein Antrag wegen technischer Fehler in der Eingabemaske von jobcenter.digital nicht abgesendet werden (16 Einträge).

- 4 Prozent (7 Einträge) konnten im Terminbuchungsportal aus technischen Gründen keinen Termin buchen.
- 2 Prozent der Einträge geben sonstige Probleme mit dem digitalen Zugang an (4 Einträge, siehe Anhang 2) wie beispielsweise:

„Digital gestellter Antrag ist nach Änderung der Zugangsdaten nicht mehr auffindbar“ (Eintrag vom 14.10.2024, Allgemeine Sozialberatung)

Zum **Umgang mit drohender/vorliegender Mittellosigkeit** sind im Monitor **41 Problemanzeigen** eingegangen:

- In 76 Prozent der Fälle wurde bei drohender/vorliegender Mittellosigkeit eine persönliche Vorsprache von Jobcenter Hamburg verweigert. Es musste ein Termin gebucht werden (31 Einträge).
- In 24 Prozent der Fälle ist bei einer Mietübernahmegarantie eine persönliche Vorsprache von Jobcenter Hamburg verweigert worden. Es musste ein Termin gebucht werden (10 Einträge).

Zum Thema **Respekt** sind im Monitor **69 Problemanzeigen** im Zusammenhang mit Jobcenter team.arbeit.hamburg erfasst. Als respektlos wurden beispielsweise folgende Aussagen gewertet (weitere Äußerungen finden Sie unter Punkt 8 im Anhang 1):

„Die Ratsuchende wurde sehr respektlos am Infotresen behandelt. Der Mitarbeiter ist überhaupt nicht auf die Anliegen der jungen Frau eingegangen. Sie hat ihm das vorgeworfen, woraufhin er lautstark und einschüchternd reagiert hat und den Sicherheitsdienst hinzugezogen hat. Die junge Frau hatte im Anschluss einen Nervenzusammenbruch. Geholfen wurde ihr nicht.“ (Eintrag vom 28.11.2024, Jugendsozialarbeit)

Jobcenter für Personen ohne festen Wohnsitz und Haftentlassene: „Klient wurde Gespräch (sogar in Begleitung durch einen Sozialarbeiter von uns!) an der Infothek verweigert. Er hat kein Hausverbot.“ (Eintrag vom 06.12.2024, Allgemeine Sozialberatung)

Es liegen **11 Einträge** im Monitor vor, denen zufolge **Dolmetscher*innen** nicht vom Jobcenter gestellt wurden.

5.3 Fachämter Grundsicherung und Soziales

Zu **Erreichbarkeit** der Fachämter für Grundsicherung und Soziales sind im Monitor **150 Problemanzeigen** eingegangen:

- Jede dritte Problemanzeige (33 Prozent) berichtet, dass es nach 14 Tagen keine Rückmeldung zur Bearbeitung des Anliegens gab (50 Einträge).
- In fast jedem dritten Fall (30 Prozent) waren die Fachämter Grundsicherung und Soziales während der telefonischen Sprechstunden nicht erreichbar (45 Einträge).
- Mehr als jede vierte Problemanzeige (27 Prozent) berichtet, dass nach 14 Tagen keine Informationen zu einem erfragten Sachstand erteilt wurde (40 Einträge).
- In 4 Prozent der Fälle wurde ein Telefontermin mit der Sachbearbeitung verweigert (6 Einträge).
- In 2 Prozent der Fälle betrug die Wartezeit über 2 Stunden vor Ort (3 Einträge), in 1 Prozent über 4 Stunden (1 Meldung).
- 3 Prozent der Einträge berichten von sonstigen Problemen bei der Erreichbarkeit (5 Einträge, siehe Anhang 2) wie beispielsweise:

„Klienten wird ein direktes Vorsprechen verweigert. Auch in äußerst dringenden Fällen.“ (Eintrag vom 01.10.2024, Suchthilfe)

Zum **Umgang mit Unterlagen** sind im Monitor **70 Problemanzeigen** zu den Fachämtern Grundsicherung und Soziales eingegangen:

- In fast der Hälfte der Fälle (49 Prozent) lagen bereits eingereichte Unterlagen der Behörde nicht vor bzw. wurden erneut angefragt (34 Einträge)
- In mehr als jedem vierten Fall (26 Prozent) lag nach 7 Tagen keine Eingangsbestätigung vor (18 Einträge).
- In 10 Prozent der Fälle wurde eine persönliche Abgabe von Unterlagen verweigert (5 Einträge).
- In 9 Prozent der Fälle wurde die Ausgabe von Antragunterlagen verweigert (6 Einträge).
- In 3 Prozent der Fälle (2 Einträge) wurde ein Antrag nicht an die zuständige Behörde weitergegeben.
- 4 Prozent der Einträge berichten von sonstigen Problemen beim Umgang mit Unterlagen (3 Einträge, siehe Anhang 2) wie beispielsweise:

„Leistungsbescheide werden nicht versandt, auch nicht auf Nachfrage (Eintrag vom 07.05.2024, Suchthilfe)

Aktuelle Leistungsbescheide werden zum Teil nicht automatisch verschickt. Es muss dann im Amt nachgefragt werden. (Eintrag vom 22.03.2024, Suchthilfe)

Zu **Geldleistungen und Bearbeitungszeiten** sind im Monitor **57 Problemanzeigen** erfasst:

- Mehr als jede vierte Problemanzeige (26 Prozent) gab an, dass Leistungsberechtigte 3 Monate und länger auf ihre Geldleistungen warten nach vollständig eingereichten Unterlagen (15 Einträge).
- Mehr als jede Problemanzeige (26 Prozent der Fälle) gab an, dass Leistungsberechtigte 2 Monate und länger auf ihre Geldleistungen warten nach vollständig eingereichten Unterlagen (15 Einträge).
- In 23 Prozent der Fälle waren bewilligte Geldleistungen/Darlehen/Beihilfen nach 7 Tagen nicht ausgezahlt (13 Einträge).
- In 14 Prozent der Fälle warten Leistungsberechtigte 1 Monat und länger auf ihre Geldleistungen nach vollständig eingereichten Unterlagen (8 Einträge).
- In 4 Prozent der Fälle wurden Anträge auf Vorausleistungen bei einer drohenden oder eingetretenen Mittellosigkeit nicht genehmigt (2 Einträge).
- In 2 Prozent der Fälle wurden Anträge auf Vorausleistungen trotz offensichtlicher Anspruchsberechtigung abgelehnt (1 Meldung).
- 5 Prozent der Einträge berichten von sonstigen Problemen bei Geldleistungen und Bearbeitungszeiten (3 Einträge, siehe Anhang 2) wie beispielsweise:

„Weiterbewilligung Haushaltshilfe erfolgt nicht wegen Personalmangel - wie die zuständige Mitarbeiterin sagt.“ (Eintrag vom 21.08.2024, Eingliederungshilfe)

Zum **Umgang mit Mittellosigkeit** in den Fachämtern Grundsicherung und Soziales sind **15 Problemanzeigen** gemeldet worden:

- In 67 Prozent der Fälle wurde bei einer drohenden oder vorliegenden Mittellosigkeit kein persönliches Gespräch mit der Sachbearbeitung ermöglicht (10 Einträge).
- In 33 Prozent der Fälle wurde bei einem drohenden oder eingetretenen Wohnungsverlust kein persönliches Gespräch mit der Sachbearbeitung ermöglicht (5 Einträge).

Zum Thema **Respekt** sind **10 Problemanzeigen** im Monitor verzeichnet. Als respektlos wurde beispielsweise folgende Aussage gewertet (weitere Äußerungen finden Sie unter Punkt 8 im Anhang 1):

„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, Allgemeine Sozialberatung)

Es liegen **2 Einträge** im Monitor vor, denen zufolge **Dolmetscher*innen** von den Fachämtern Grundsicherung und Soziales nicht gestellt wurden.

5.4 Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten

Zur **Erreichbarkeit** der Standorte von Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten sind im Monitor **73 Problemanzeigen** eingegangen:

- Mehr als jede dritte Problemanzeige (36 Prozent) gab an, dass der Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten während der Sprechzeiten telefonisch nicht erreichbar war (26 Einträge).
- In jedem vierten Eintrag (25 Prozent) erfolgte keine Rückmeldung, dass das Anliegen bearbeitet wird (18 Einträge).
- Mehr als jeder fünfte Eintrag (22 Prozent) gab an, dass kein Termin innerhalb von 14 Tagen buchbar war (22 Einträge).
- 16 Prozent berichten, dass es nach 14 Tagen keine Informationen zum erfragten Sachstand gab (12 Einträge).
- Zu Wartezeiten bei einem gebuchten Termin liegen keine Problemanzeigen im Monitor vor.
- In einer Meldung wird von sonstigen Problemen bei der Erreichbarkeit berichtet:

„Gar keine Erreichbarkeit: Es kommen keine Antworten auf Anschreiben, weder via Mail noch Brief. Keine Telefonnummer angegeben. Termine sollen über die E-Mail vereinbart werden, auf diese kommen aber keine Antworten. In einem Fall kam eine Antwort dann doch, aber nach 7 Wochen, nur lag bis dahin dann eine Strafanzeige vor, weshalb der Termin zur Prüfung der Ausstellung eines Aufenthaltstitels nicht mehr vergeben werden konnte.“ (Eintrag vom 11.11.2024, Allgemeine Sozialberatung)

Zum **Umgang mit Unterlagen** sind **10 Problemanzeigen** eingegangen:

- In 5 Fällen lagen nach 7 Tagen keine Eingangsbestätigung vom Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten vor.
- In 2 Fällen lagen bereits eingereichte Unterlagen dem Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten nicht vor/wurden erneut angefragt.
- In 1 Fall wurde die persönliche Abgabe von Unterlagen am Empfang und oder bei der Sachbearbeitung verweigert.
- In 2 Fällen wurde die Ausgabe von Antragsunterlagen am Empfang/bei der Sachbearbeitung verweigert.
- Zur Weiterleitung von Anträgen an die zuständige Behörde liegt im Monitor keine Problemanzeige vor.

Zum **digitalen Zugang** des Hamburg Service Ausländerangelegenheiten haben **23 Problemanzeigen** den Monitor erreicht:

- In 7 Fällen konnte die Terminbuchung über das Hamburg Service Portal nicht abgesendet werden.
- In 7 Fällen wurde die Plattform Hamburg Service nicht als benutzerfreundlich wahrgenommen (z.B. aufgrund komplizierter Navigation, fehlender Barrierefreiheit).
- In 6 Fällen musste die Beratungsstelle bei der Bedienung der Hamburg Service Plattform unterstützen.
- In 2 Fällen wurde berichtet, dass Anträge/Dokumente nicht über die Hamburg Service Plattform absendbar waren.
- In einem Fall wurde berichtet, dass wegen einem fehlendem Handyguthaben/ Telefonanschluss ein Termin über die Beratungsstelle gebucht werden musste.

Zu den **Bearbeitungszeiten** der Aufenthaltstitel sind **10 Problemanzeigen** eingegangen:

- In 6 Fällen waren Aufenthaltstitel 2 Monate und länger nicht ausgestellt
 - In 2 Fällen waren der Aufenthaltstitel 1 Monat und länger nicht ausgestellt.
- ➔ Insgesamt liegen damit 8 Problemanzeigen vor, bei denen die Ausstellung des Aufenthaltstitels nach vollständig eingereichten Unterlagen 1 Monat oder länger dauerte.
- 2 Einträge berichteten von sonstigen Problemen bei den Bearbeitungszeiten:

„Ausweisdokumente wurden vorenthalten. Aufenthaltstitel wurde nicht ausgegeben. Arbeitserlaubnis und nationaler Reisepass waren in Winsen. Akte bereits in Wandsbek. Trotz verschiedener Wege, in Kontakt zu treten mit der Ausländerbehörde Wandsbek, um die Ausweisdokumente zu erhalten, dauerte es mehrere Monate, bis die Angelegenheit geklärt war und die Ausweisdokumente von Winsen nach Hamburg geschickt und der Klientin ausgehändigt wurden. Klientin war fast ein Jahr ohne gültige Ausweisdokumente mit all den Folgen (keine Leistungen, keine Krankenversicherung).“

„Widerspruch seit 12 Monaten nicht bearbeitet“ (Eintrag vom 29.02.2024, Allgemeine Sozialberatung)

Zum Thema **Respekt** an den Standorten des Hamburg Service vor Ort sind im Monitor **5 Problemanzeigen** verzeichnet:

„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 26.10.2023, Migrationsberatung, Hamburg Service vor Ort Mitte)

5.5 Familienkasse

Zum **Umgang mit Unterlagen** sind **31 Problemanzeigen** im Monitor zur Familienkasse erfasst:

- In 18 Fällen lagen bereits eingereichte Unterlagen der Familienkasse nicht vor und wurden erneut angefragt.
- In 10 Fällen lag nach 7 Tagen keine Eingangsbestätigung von der Familienkasse vor.
- In einem Fall wurde von der Familienkasse die persönliche Abgabe von Antragsunterlagen verweigert.
- In einem Fall 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.
- 1 Meldung berichtet von sonstigen Problemen beim Umgang mit Unterlagen:

„Wir bekommen trotz mehrfacher Unterlassungsbitte Post für eine Klientin, die nicht mehr in der Hilfe ist.“ (Eintrag vom 18.11.2024, Wohnungsnotfallhilfe)

Zur **Erreichbarkeit** sind im Monitor **28 Problemanzeigen** bei der Familienkasse eingegangen:

- In 16 Fällen war die Familienkasse während der telefonischen Sprechzeiten nicht erreichbar.
- In 5 Fällen erfolgte nach 14 Tagen keine Rückmeldung, ob das Anliegen bearbeitet wird.
- In 6 Fällen gab es nach 14 Tagen keine Informationen zum erfragten Sachstand.
- Zu Wartezeiten bei einem gebuchten Termin liegen keine Problemanzeigen im Monitor vor.
- 1 Meldung berichtet von sonstigen Problemen bei der Erreichbarkeit:

„Postfach voll bei Mail.“ (Eintrag vom 22.04.2024, Jugendsozialarbeit, Familienkasse)

Zu **Geldleistungen und Bearbeitungszeiten** sind **19 Problemanzeigen** im Monitor zur Familienkasse eingegangen:

- In 9 Fällen wurden Geldleistungen 3 Monate und länger nach vollständig eingereichten Unterlagen nicht ausgezahlt.
- In 5 Fällen warteten Leistungsberechtigte 2 Monate und länger auf Geldleistungen nach vollständig eingereichten Unterlagen bei der Familienkasse.
- In 4 Fällen warten Leistungsberechtigte 1 Monat und länger auf Geldleistungen nach vollständig eingereichten Unterlagen bei der Familienkasse. Insgesamt sind damit 11 Fälle verzeichnet, in denen Leistungsberechtigte 1 Monat oder länger auf Geldleistungen nach vollständig eingereichten Unterlagen bei der Familienkasse warten.
- 1 Meldung berichtet von sonstigen Problemen bei Geldleistungen und Bearbeitungszeiten:

„Familie mit 4 Kindern hat jetzt 3 Monate keinen Kinderzuschlag erhalten und muss alle Unterlagen erneut einreichen. Als sie nach 6 Wochen bei der Familienkasse anrief, erhielt sie die Aussage, die Bearbeitung betrage jetzt 12 Wochen und sie müsse sich gedulden. Nach 12 Wochen war die Aussage, die Unterlagen seien nie eingegangen. Diese Auskunft wäre bereits nach 6 Wochen sehr hilfreich gewesen.“
(Eintrag vom 10.04.2024, Allgemeine Sozialberatung)

Zum Thema **Respekt** wurden **2 Problemanzeigen** bei der Familienkasse dem Monitor gemeldet. Als respektlos wurde zum Beispiel folgende Aussage gewertet:

„Es wurde telefonisch um eine Auskunft gebeten. Trotz ruhigen und sachlichen Vortrags wurde das Anliegen falsch verstanden. Der Mitarbeiter der Familienkasse hörte nicht zu und erklärte zweimal, dass kein Kindergeldanspruch mehr bestehe, dabei wollten wir wissen, ab wann nicht mehr (der Zeitpunkt lag ca. 1,5 Jahre zurück). Anstatt zuzuhören wurde weitergeredet und mitten im Gespräch aufgelegt.“ (Eintrag vom 12.08.2024, Jugendsozialarbeit)

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

5.6 Fachstellen für Wohnungsnotfälle

Zum **Umgang mit Unterlagen** in den Fachstellen für Wohnungsnotfälle wurden **9 Problemanzeigen** eingereicht:

- In 2 Fällen lagen bereits eingereichte Unterlagen den Fachstellen für Wohnungsnotfällen nicht vor/wurden erneut angefragt
- In 2 Fällen wurde die persönliche Abgabe von Unterlagen am Empfang/bei der Sachbearbeitung von den Fachstellen für Wohnungsnotfällen verweigert.
- In einem Fall wurde die Ausgabe von Unterlagen von den Fachstellen für Wohnungsnotfälle verweigert.
- In 2 Fällen gab es in 14 Tagen keine Rückmeldung zum erfragten Sachstand von den Fachstellen.
- In einem Fall gab es nach 14 Tagen keine Rückmeldung von den Fachstellen für Wohnungsnotfälle, dass das Anliegen bearbeitet wird.
- In einem Fall lag in 7 Tagen keine Eingangsbestätigung von den Fachstellen für Wohnungsnotfallhilfe vor.
- In keinem Fall wurde ein Antrag an die zuständige Behörde nicht weitergegeben.
- 3 Einträge berichtet von sonstigen Problemen zum Umgang mit Unterlagen:

„Dokumente der Caritas – Atteste und Schreiben Sozialarbeit – wurden angezweifelt, trotz Stempel und Briefkopf. Klient wurde trotz vollständiger Unterlagen inkl. Facharztattest abgewiesen beim Antrag auf Unterbringung.“ (Eintrag vom 17.10.2024, Wohnungsnotfallhilfe)

„Die Mitarbeiterin des Fachamts für Wohnungsnotfälle weigerte sich, in ihren PC zu schauen, um die bereits gesendeten Unterlagen aufzurufen. Wir sollten die Unterlagen erneut in zwei Tagen mitbringen.“ (Eintrag vom 25.10.2024, Krankenhaus, Psychiatrie)

„Bei jedem Besuch werden neue Unterlagen gefordert. Unglaublich lange Wartezeit. (Bei einem Vollzeitjob fast unmöglich).“ (Eintrag vom 17.10.2024, Suchthilfe)

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

- In 9 Fällen war kein Termin in den nächsten 5 Tagen buchbar.
- In 2 Fällen waren die Fachstellen für Wohnungsnotfälle nicht erreichbar während den telefonischen Sprechzeiten.
- In 3 Fällen betrug die Wartezeit vor Ort ohne gebuchten Termin über 4 Stunden.
- In 1 Fall betrug die Wartezeit vor Ort ohne gebuchten Termin über 2 Stunden.

- Insgesamt sind damit 4 Fälle verzeichnet, bei denen Leistungsberechtigte über 2 Stunden ohne gebuchten Termin gewartet haben.
- 3 Einträge berichte von sonstigen Problemen bei der Erreichbarkeit:

Trotz Aufsuchen der Fachstelle morgens um 7:00 wurde keine Vorsprache ermöglicht. Ich habe schriftlich per Mail um einen Termin zur begleiteten Vorsprache gebeten und nur die Info bekommen, was er mitbringen soll und dass er an den beiden Öffnungstagen schon morgens um 7:30 Uhr da sein sollte. Das Schreiben habe ich vom Geschäftszimmer ohne Namen zurückbekommen. Also keinen Termin für die Beseitigung der Obdachlosigkeit. Obdachlosigkeit wurde nicht behoben. Der Hilfesuchende brauchte eine Unterkunft und bat darum, Hilfe zu bekommen. Ihm wurde von der Security der Zutritt verweigert, da es keine freien Termine mehr gab. Er hat es ein paarmal probiert, auch morgens um 7:00 auf die Öffnung gewartet, aber keine Chance. Hilfesuchender wurde nicht ins Gebäude gelassen, da es keine Termine mehr gab.“ (Eintrag vom 26.09.2024, Wohnungsnotfallhilfe)

„Keine Übernahme von Wasserschulden bei angedrohter Versorgungsunterbrechung wegen fehlender Mitarbeiter.“ (Eintrag vom 26.09.2024, Wohnungsnotfallhilfe)

„Plötzliches Schließen während der Öffnungszeit.“ (Eintrag vom 25.10.2024, Suchthilfe, Fachstellen für Wohnungsnotfälle)

Zum Thema **Respekt** sind im Monitor **2 Problemanzeigen** zu den Fachstellen für Wohnungsnothilfe erfasst. Als respektlos wurde z.B. folgende Aussage gewertet:

*„Security sagte in Anwesenheit der Mitarbeiter*innen mehrmals zu einer Person laut: Hier bekommen Sie keine Wohnung. Hauen Sie ab. Und lernen Sie deutsch und kommen dann wieder.“ (Eintrag vom 17.10.2024, Wohnungsnotfallhilfe)*

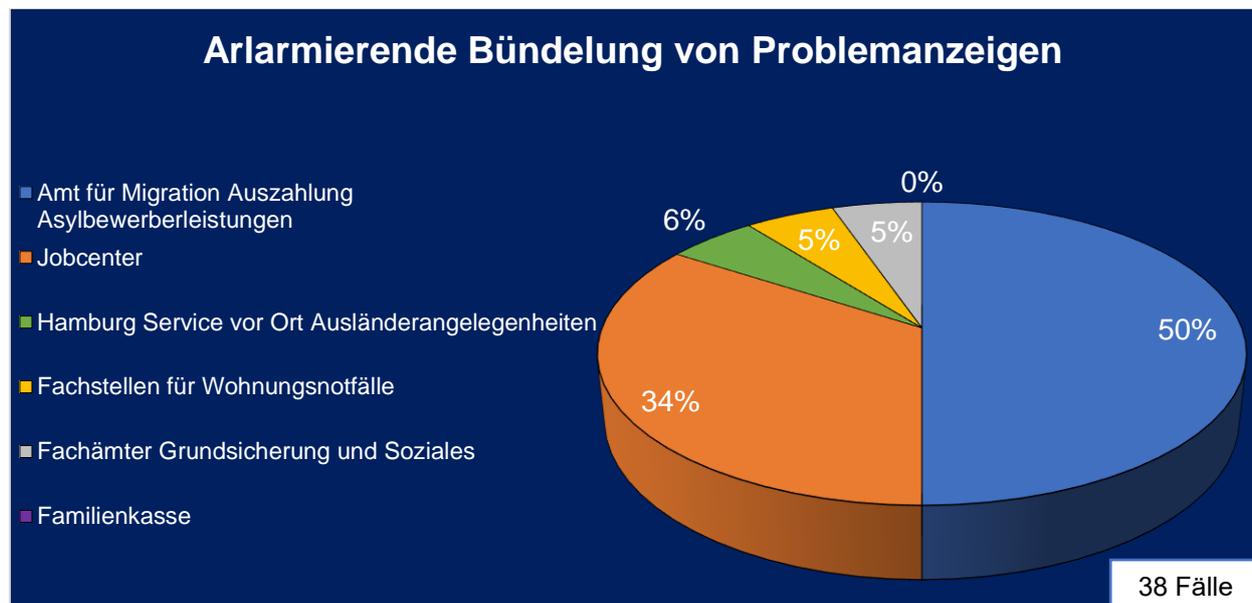
Zu **Geldleistungen und Bearbeitungszeiten** sowie zum **Dolmetschen** wurden keine Problemanzeigen gemeldet.

6 Alarmierende Bündelung von Problemanzeigen

Eine Meldung im Monitor kann mehrere Problemanzeigen enthalten. Einige Meldungen im Monitor lassen den Schluss zu, dass sich die darin enthaltenen Problemanzeigen jeweils auf denselben Fall beziehen. Im Folgenden geben wir einen Überblick über alle Meldungen, in denen mehrere Problemanzeigen gebündelt sind, die sich auf einen Fall beziehen.

Insgesamt sind **38 alarmierende Bündelungen von Problemanzeigen** gemeldet worden:

- Mehr als die Hälfte (51 Prozent) der alarmierenden Gesamteinträge beziehen sich auf das Amt für Migration Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen (19 Einträge)
- Mehr als ein Drittel (35 Prozent) der alarmierenden Gesamteinträge stehen mit dem Jobcenter in Zusammenhang (13 Einträge).
- 5 Prozent der allarmierenden Gesamteinträge beziehen sich auf die Standorte Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten (2 Einträge), 5 Prozent auf die Fachstellen für Wohnungslose (2 Einträge) und 5 Prozent auf die Fachämter Grundsicherung und Soziales (2 Einträge). Zur Familienkasse ist kein alarmierender Gesamteintrag im Monitor verzeichnet.



6.1. Alarmierende Bündelung von Problemanzeigen Amt für Migration Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen

1. Eintrag vom 12.01.2024, Allgemeine Sozialberatung, Amt für Migration: *„Nach 14 Tagen keine Rückmeldung, dass das Anliegen bearbeitet wird. Nicht telefonisch erreichbar während der telefonischen Sprechzeiten. Kein Termin online buchbar, Geldleistungen sind nach vollständig eingereichten Unterlagen 3 Monate und länger nicht ausgezahlt. Familie wartet seit 6 Monaten auf Aufenthaltstitel (Vater hat deswegen seinen Job verloren). Die Familie hat nur einen Zettel, dass es länger dauert. Amt für Migration hat Zahlungen eingestellt, hat den Vater jedoch nicht auf den Ablehnungsbescheid geschrieben, so dass das Jobcenter Bürgergeld ablehnt. Familie erhält seit 3 Monaten kein Geld.“*
2. Eintrag vom 25.01.2024, Migrationsberatung, Amt für Migration: *„Nach 14 Tagen keine Information zum erfragten Sachstand erhalten. Nicht telefonisch erreichbar während der telefonischen Sprechzeiten. Keine Vorsprache in der persönlichen Sprechstunde möglich. Ignoranz, keine Antwort erhalten. Keine Krankenversicherung der Kinder.“*
3. Eintrag vom 12.02.2024, Allgemeine Sozialberatung, Amt für Migration: *„Nach 7 Tagen keine Eingangsbestätigung erhalten. Nach 14 Tagen keine Rückmeldung, dass das Anliegen bearbeitet wird. Nach 14 Tagen keine Information zum erfragten Sachstand erhalten. Betroffener braucht Behandlungsschein; niemand reagiert, selbst Leitung nicht. Keine Vorsprache in der persönlichen Sprechstunde möglich. Asylbewerberleistungen sind nach vollständig eingereichten Unterlagen 3 Monate und länger nicht ausgezahlt. Nach 7 Tagen sind bewilligte Geldleistungen nicht ausgezahlt.“*
4. Eintrag vom 28.02.2024, Migrationsberatung, Amt für Migration: *„Nach 14 Tagen keine Information zum erfragten Sachstand erhalten. Nach 14 Tagen keine Rückmeldung, dass das Anliegen bearbeitet wird. Nicht telefonisch erreichbar während der telefonischen Sprechzeiten. Überhaupt nicht erreichbar, weder telefonisch noch per Mail. Fehlende Leistungen.“*
5. Eintrag vom 29.02.2024, Allgemeine Sozialberatung, Amt für Migration: *Nach 14 Tagen keine Information zum erfragten Sachstand erhalten. Neugeborene sind mehrere Monate nicht krankenversichert. Nicht telefonisch erreichbar während der telefonischen Sprechzeiten. Asylbewerberleistungen sind nach vollständig eingereichten Unterlagen 3 Monate und länger nicht ausgezahlt.“*
6. Eintrag vom 29.02.2024, Allgemeine Sozialberatung, Amt für Migration: *Nach 7 Tagen keine Eingangsbestätigung erhalten. Nach 14 Tagen keine Rückmeldung, dass das Anliegen bearbeitet wird. Nach 14 Tagen keine Information zum erfragten Sachstand erhalten. Antrag auf Kostenübernahme für eine mehrtägige Fahrt mit der Schule wurde nach Einreichen per Email, per Post und persönlich immer noch nicht bearbeitet. Klientin versucht es seit mehreren Wochen. Die Lehrkraft fordert zu Recht ihr Geld für die Fahrt ein. Asylbewerberleistungen sind nach vollständig eingereichten Unterlagen 1 Monat und länger nicht ausgezahlt.“*

7. Eintrag vom 29.02.2024, Migrationsberatung, Amt für Migration: *Nach 14 Tagen keine Information zu einem erfragten Sachstand. Nach 14 Tagen keine Rückmeldung, dass das Anliegen bearbeitet wird. Nach 2 Monaten keine Rückmeldung zum Bearbeitungsstand des Antrags sowie einer Mietkostenübernahmegarantie. Nicht telefonisch erreichbar während der telefonischen Sprechzeiten. Keine Vorsprache in der persönlichen Sprechstunde möglich. Asylbewerberleistungen sind nach vollständig eingereichten Unterlagen 2 Monate und länger nicht ausgezahlt.“*
8. Eintrag vom 01.03.2024, Mitarbeiter öffentlicher Unterkunft: *Bereits eingereichte Unterlagen liegen der Behörde nicht vor/werden erneut angefragt. Persönliche Abgabe von Unterlagen am Empfang/bei Sachbearbeitung wurde verweigert. Ausgabe von Antragsunterlagen wurde verweigert. Nach 7 Tagen keine Eingangsbestätigung erhalten; nach 14 Tagen keine Rückmeldung, dass das Anliegen bearbeitet wird. Nach 14 Tagen keine Information zum erfragten Sachstand erhalten. Antrag wurde nicht an zuständige Behörde weitergeleitet. Keine telefonische Erreichbarkeit, Termine zur persönlichen Vorsprache kann man buchen, dort wird den Menschen der Zugang zu dem Sachbearbeiter verwehrt. Nicht telefonisch erreichbar während der telefonischen Sprechzeiten. Wartezeit vor Ort über 2 Stunden. Wartezeit vor Ort über 4 Stunden. Termin trotz Buchung mit Sachbearbeiter verweigert. Termine zur persönlichen Vorsprache kann man buchen, dort wird den Menschen der Zugang zu dem Sachbearbeiter verwehrt zwecks Fragen oder Klärungen. Asylbewerberleistungen sind nach vollständig eingereichten Unterlagen 3 Monate und länger nicht ausgezahlt. Nach 7 Tagen sind bewilligte Geldleistungen nicht ausgezahlt. Unterkunftskosten werden vor Bescheid nicht übernommen. Lebensmittelgutscheine werden vor Bescheid nicht ausgegeben. Dolmetscher*in wurde nicht vom Amt gestellt. Ratsuchende, die mit Termin zum Amt erscheinen, erhalten kein Gespräch mit dem zuständigen Sachbearbeiter. Erhalten meist nur noch Meldeauflagen und können ihre Unterlagen einreichen.“*
9. 06.03.2024, Migrationsberatung, Amt für Migration: *Bereits eingereichte Unterlagen liegen der Behörde nicht vor/werden erneut angefragt. Nach 14 Tagen keine Information zu einem erfragten Sachstand. Nach 14 Tagen keine Rückmeldung, dass das Anliegen bearbeitet wird. Seit vier Monaten keine Leistung. Leistungen seien auf das Konto überwiesen worden. Kontoauszüge ohne Geldeingang eingereicht, seither (10 Wochen) keine Rückmeldung mehr. Es wurde min. 15-mal Kontakt aufgenommen und vom Bewohner alles Notwendige sogar mehrfach eingereicht. Nicht telefonisch erreichbar während der telefonischen Sprechzeiten. Keine Vorsprache in der persönlichen Sprechstunde möglich. Asylbewerberleistungen sind nach vollständig eingereichten Unterlagen 3 Monate und länger nicht ausgezahlt.“*
10. Eintrag vom 06.03.2024, Migrationsberatung, Amt für Migration: *Nach 14 Tagen keine Rückmeldung, dass das Anliegen bearbeitet wird. Nach 14 Tagen keine Information zum erfragten Sachstand erhalten; Persönliche Abgabe von Unterlagen am Empfang/bei Sachbearbeitung wurde verweigert. Fehlende Rückeinträge, keine persönliche Erreichbarkeit. Nicht telefonisch erreichbar während der telefonischen Sprechzeiten. Keine Vorsprache in der persönlichen Sprechstunde möglich. Kein Termin buchbar. Keine Online-Terminbuchungen. Asylbewerberleistungen sind nach vollständig eingereichten Unterlagen 1 Monat und länger nicht ausgezahlt.*

11. Eintrag vom 07.03.2024, Migrationsberatung, Amt für Migration: *„Nach 14 Tagen keine Information zum erfragten Sachstand erhalten. Nach 14 Tagen keine Rückmeldung, dass das Anliegen bearbeitet wird. Nach 7 Tagen keine Eingangsbestätigung erhalten. Keine Antwort auf Mail. Asylbewerberleistungen sind 3 Monate und länger nicht ausgezahlt. Seit September keine Krankenversicherung.“*
12. Eintrag vom 25.03.2024, Migrationsberatung, Amt für Migration: *„Nach 7 Tagen keine Eingangsbestätigung erhalten. Nach 14 Tagen keine Rückmeldung, dass das Anliegen bearbeitet wird. Nach 14 Tagen keine Information zum erfragten Sachstand erhalten. Mails nicht beantwortet. Nicht telefonisch erreichbar während der telefonischen Sprechzeiten. Keine Vorsprache in der persönlichen Sprechstunde möglich. Kein Termin buchbar. Einstellungsbescheid nicht ausgestellt.“*
13. Eintrag vom 17.04.2024, Wohnungsnotfallhilfe, Amt für Migration: *„Bereits eingereichte Unterlagen liegen der Behörde nicht vor/werden erneut angefragt. Persönliche Abgabe von Unterlagen am Empfang/bei Sachbearbeitung wurde verweigert. Ausgabe von Antragsunterlagen wurde verweigert. Nach 7 Tagen keine Eingangsbestätigung erhalten. Nach 14 Tagen keine Rückmeldung, dass das Anliegen bearbeitet wird. Nach 14 Tagen keine Information zum erfragten Sachstand erhalten. Antrag wurde nicht an zuständige Behörde weitergeleitet. Nicht telefonisch erreichbar während der telefonischen Sprechzeiten. Keine Vorsprache in der persönlichen Sprechstunde möglich. Kein Termin buchbar.“*

*E-Mails werden entweder gar nicht beantwortet oder es dauert Monate. Asylbewerberleistungen sind nach vollständig eingereichten Unterlagen 3 Monate und länger nicht ausgezahlt. Unterkunftskosten werden vor Bescheid nicht übernommen. Lebensmittelgutscheine werden vor Bescheid nicht ausgegeben. Dolmetscher*in wurde nicht vom Amt gestellt. Einstellungsbescheide müssen persönlich abgeholt werden. Es gibt dafür so gut wie keine Termine.*

Menschen in Not kommen monatelang nicht an Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhaltes ran. Leistungen werden nicht als Vorschuss genehmigt. Menschen haben ein Grundrecht auf Nahrung. Menschen rutschen in die Kriminalität ab, um ihren Lebensunterhalt zu sichern und riskieren damit ihren Verbleib in der Bundesrepublik. Familien und Kinder werden nicht vorrangig berücksichtigt. Schwarzarbeit nimmt zu. Telefonisch ist nie jemand erreichbar. Eine Hochskalation bis auf die Geschäftsführung ist oft nutzlos.“

14. Eintrag vom 22.04.2024, Allgemeine Sozialberatung, Amt für Migration: *„Nach 14 Tagen keine Information zum erfragten Sachstand erhalten. Nach 14 Tagen keine Rückmeldung, dass das Anliegen bearbeitet wird. Nicht telefonisch erreichbar während der telefonischen Sprechzeiten. Wartezeit vor Ort über 4 Stunden. Keine Vorsprache in der persönlichen Sprechstunde möglich. Asylbewerberleistungen sind 3 Monate und länger nicht vollständig ausgezahlt. Seit mehreren Monaten werden Krankenversicherungsbeiträge nicht gezahlt. Klientin mittlerweile bei 700€ Schulden.“*

15. Eintrag vom 08.05.2024, Migrationsberatung, Amt für Migration: „*Persönliche Abgabe von Unterlagen am Empfang/bei Sachbearbeitung wurde verweigert. Ausgabe von Antragsunterlagen wurde verweigert. Nicht telefonisch erreichbar während der telefonischen Sprechzeiten. Keine Vorsprache in der persönlichen Sprechstunde möglich. Keine Erreichbarkeit für die Antragsstellung. Vorsprache wurde verweigert. Klientin in akuter Mittellosigkeit an die Online-Termine verwiesen. Dolmetscher*in wurde nicht vom Amt gestellt. Geldleistungen sind 3 Monate und länger bei vollständig eingereichten Unterlagen nicht ausgezahlt. Antragsgesuch über 4 Monate nicht entgegengenommen.*“
16. Eintrag vom 17.05.2024, SPFH/Jugendhilfe (Sozialberatung für Menschen mit Fluchtgeschichte), Amt für Migration: „*Bereits eingereichte Unterlagen liegen der Behörde nicht vor/werden erneut angefragt. Persönliche Abgabe von Unterlagen am Empfang/bei Sachbearbeitung wurde verweigert. Ausgabe von Antragsunterlagen wurde verweigert. Nach 7 Tagen keine Eingangsbestätigung erhalten. Nach 14 Tagen keine Rückmeldung, dass das Anliegen bearbeitet wird. Nach 14 Tagen keine Information zum erfragten Sachstand erhalten. Antrag wurde nicht an zuständige Behörde weitergeleitet. Keine Terminvergabe bei persönlichem Erscheinen. Keine Info wie man an einen Termin kommt. Online fast unmöglich Termine zu buchen. Bereits eingereichte Unterlagen per Email werden nicht gefunden. In unserem Postausgang schon. Nicht telefonisch erreichbar während der telefonischen Sprechzeiten. Keine Vorsprache in der persönlichen Sprechstunde möglich. Kein Termin buchbar. Emails werden nicht gelesen/beantwortet. Asylbewerberleistungen sind nach vollständig eingereichten Unterlagen 3 Monate und länger nicht ausgezahlt. Unterkunftskosten werden vor Bescheid nicht übernommen. Lebensmittelmarken wurden nicht ausgegeben. Umzüge/Auszüge können aufgrund fehlender Bewilligung nicht stattfinden. Zahlreiche Menschen mit kleinen Kindern über Monate ohne Geld oder Leistungsbescheid. Ohne Leistungsbescheid oft keine weiteren Hilfen, wie helpstore oder Tafel möglich. Hohe Verschuldung bei der Mietkostenauszahlung auf das Klient:innen-Konto ohne Info, dass es sich im Mietkosten handelt, die noch weiter überwiesen werden müssen. Meine Klientin wurde als Frau sexistisch behandelt, indem ihr "Naivität und Dummheit" unterstellt wurde. Sie wurde beschämt, indem der Mitarbeiter ihr witzig unterstellte, Waffen im BH zu tragen. Ich als ihre Betreuerin (auch ausländisch aussehend) wurde auch auf diese Weise behandelt. Als ich mit anwaltlichen Schritten drohte, wurden wir endlich zu unsrem Termin vorgelassen. Zuvor war die besagte Klientin bereits 2 Mal persönlich alleine dort. Sie wurde sehr respektlos wieder weggeschickt. Sie rief mich telefonisch an und ich hörte, wie der Mitarbeiter sie mit den Worten " du nervst" und "Hau ab, nur online Termine " abwimmelte. Es wurde ihr aber nicht erklärt, wie genau man an Termine kommt. Auf der Buchungswebseite wurden lediglich Donnerstag und dienstags um Punkt 8.00 Uhr 90 Termine für den nächsten Öffnungstag angeboten. Innerhalb Minuten waren alle Termine weg. Dieses Wissen ist Insider-Wissen und den Hilfesuchenden und vielen Helfenden nicht bekannt. Selbst mit Termin wurden die Anliegen nur weitergeleitet. Einen dringend benötigten Leistungsbescheid und die Zahlung fehlender Leistungen ist seit November nicht gesehen.“*

17. Eintrag vom 04.09.2024, Migrationsberatung: Amt für Migration: *Bereits eingereichte Unterlagen liegen der Behörde nicht vor/werden erneut angefragt. Nach 14 Tagen keine Rückmeldung, dass das Anliegen bearbeitet wird. Nach 14 Tagen keine Information zum erfragten Sachstand erhalten. Über 4 Monate keine Reaktion auf Mails, Post. Einreichung Rechnungen Hamburg Wasser. Sperrandrohung. Nicht telefonisch erreichbar während der telefonischen Sprechzeiten. Keine Vorsprache ohne Termin. Termine nicht buchbar. Telefonisch nicht erreichbar. Keine Antwort auf Mails und Briefe. Asylbewerberleistungen sind nach vollständig eingereichten Unterlagen 3 Monate und länger nicht ausgezahlt. Ausstehende Forderungen Hamburg Wasser trotz mehrfach eingereicherter Unterlagen.“*
18. Eintrag vom 20.09.2024., Allgemeine Sozialberatung, Amt für Migration: *„Nach 7 Tagen keine Eingangsbestätigung erhalten. Nach 14 Tagen keine Rückmeldung, dass das Anliegen bearbeitet wird. Asylbewerberleistungen sind nach vollständig eingereichten Unterlagen 3 Monate und länger nicht ausgezahlt. Unterkunftsschulden bei der betroffenen Mutter mittlerweile im sechststelligen Bereich, da Antrag mehrfach gestellt wurde und nach dem letzten Brief des BAMF vor drei Monaten mit Bitte um weitere Unterlagen keine weitere Antwort kam. Keinerlei Antwort auf Briefe oder E-Mails zum Sachstand.“*
19. Eintrag vom 04.10.2024, Allgemeine Sozialberatung, Amt für Migration: *„Nach 14 Tagen keine Rückmeldung, dass das Anliegen bearbeitet wird. Persönliche Abgabe von Unterlagen am Empfang/bei Sachbearbeitung wurde verweigert. Nicht telefonisch erreichbar während der telefonischen Sprechzeiten. Keine Vorsprache in der persönlichen Sprechstunde möglich. Asylbewerberleistungen sind nach vollständig eingereichten Unterlagen 1 Monat und länger nicht ausgezahlt. Schwangere Frau mit kleinem Kind ist seit 6 Wochen mittellos. Keine Möglichkeit, die Behörde zu erreichen. Auf E-Mails von uns wird nicht reagiert. Zahlungen wurden einfach eingestellt, vermutlich, weil Duldung abgelaufen war und sie diese nicht in Kopie neu eingereicht hat. Wieso passiert dies nicht behördenintern automatisch????“*

6.2 Alarmierende Bündelung von Problemanzeigen: Jobcenter

1. Eintrag vom 25.01.2024, Suchtberatung, Jobcenter für Personen ohne festen Wohnsitz und Haftentlassene: *„Anschreiben gesetzl. Betreuung reichte nicht aus inkl. Liegebescheinigung des Krankenhauses, dass Pat. mit Krebsdiagnose und Suchterkrankung nicht in der Lage ist, zur Identifikation zu einem Termin vorbeizukommen. Er wurde erneut aufgefordert, mit dem Hinweis, dass die Fristeinhaltung nach wie vor bestehe. Keine telefonische Erreichbarkeit während der Sprechzeiten; Erläuterung: nach Warteschleife wurde mal wieder aufgelegt.“*
2. Eintrag vom 01.02.2024, Allgemeine Sozialberatung, Jobcenter Eimsbüttel: *„Persönliche Abgabe von Unterlagen bei Infothek wurde verweigert. Nachgefragter Eingangsstempel wurde nicht erteilt. Ein Eingangsstempel bei der Abgabe von Unterlagen wurde verweigert. Stattdessen sollte die Kundin die Unterlagen in den Briefkasten werfen.“*

3. Eintrag vom 04.03.2024, Allgemeine Sozialberatung, Jobcenter Eimsbüttel: *„Antrag/ Nachricht konnte über Jobcenter.digital nicht versendet/übermittelt werden. Widerspruch auf dem Postweg verloren gegangen. Digital hochgeladener Widerspruch wurde nicht anerkannt. Fax nicht vorhanden.“*
4. Eintrag vom 02.05.2024, Allgemeine Sozialberatung, Jobcenter Wandsbek: *„Über Terminbuchungsportal vereinbarter Rückruf ist nicht erfolgt. Ein Rückruf wurde mehrfach vereinbart und erfolgte nie. Telefonisch war JC während der Sprechzeiten nicht erreichbar. Geldleistungen sind nach vollständig eingereichten Unterlagen 1 Monat und länger nicht ausgezahlt. Bewilligte Darlehen/Beihilfen/Geldleistungen sind nach 7 Tagen nicht ausgezahlt. Kautionsdarlehen und Erstausrüstung ist einen Monat nach Einzug immer noch nicht bewilligt.“*
5. Eintrag vom 14.03., Wohnungsnotfallhilfe, Jobcenter Mitte: *Bereits eingereichte Unterlagen liegen der Behörde nicht vor/werden erneut angefordert. Nachgefragtes Scannen/Kopieren/Faxen wurde verweigert. Nach 7 Tagen keine Eingangsbestätigung erhalten. Nach 14 Tagen keine Rückmeldung, dass das Anliegen bearbeitet wird. Nach 14 Tagen keine Information zum erfragten Sachstand erhalten. Nach mehrfachem Anfordern der mehrfach eingereichten Unterlagen keine Leistungen. Klientin hat 4 Monate keine Leistungen bekommen. Jobcenter.digital wurde nicht als benutzerfreundlich wahrgenommen (z.B. aufgrund komplizierter Navigation, fehlender Barrierefreiheit etc.). Keine telefonische Erreichbarkeit während der Sprechzeiten; Leitungen so stark belegt, dass man nicht in die Warteschleife kommt und an einem späteren Zeitpunkt wieder anrufen soll. Auch um kurz nach 8 Uhr morgens. Antrag auf Vorausleistungen wurde trotz offensichtlicher Anspruchsberechtigung nicht bewilligt. Geldleistungen sind nach vollständig eingereichten Unterlagen 3 Monate und länger nicht ausgezahlt.“*
6. Eintrag vom 04.06. 2024, Care Leaver, Jobcenter Billstedt: *„Bereits eingereichte Unterlagen liegen der Behörde nicht vor/werden erneut angefordert. Geldleistungen sind trotz vollständig eingereichter Unterlagen 1 Monat und länger nicht ausgezahlt. Leistungen werden eingestellt aufgrund fehlender Unterlagen, die schon mehrfach eingereicht wurden.“*
7. Eintrag vom 16.04.2024, Migrationsberatung, Jobcenter Wilhelmsburg: *„Nach 14 Tagen keine Information zum erfragten Sachstand erhalten. Auch mit Einschalten des Kundenreaktionsmanagements erfolgt keine Rückmeldung, warum Leistungen nicht ausgezahlt wurden, obwohl Bewilligungsbescheid vorliegt.“*
8. Eintrag vom 11.04.2024, Migrationsberatung, Jobcenter Harburg: *„Persönliche Abgabe von Unterlagen bei Infothek wurde verweigert. Antrag wurde nicht angenommen, obwohl Schreiben von der Beratungsstelle mitgegeben wurde. Ratsuchende sollte alles in den Briefkasten werfen, wurde nicht zur Infothek durchgelassen.“*

9. Eintrag vom 17.04.2024, Migrationsberatung, Jobcenter Harburg: *Persönliche Abgabe von Unterlagen bei Infothek wurde verweigert. Bescheinigung der ABH, dass Termin über Online-Portal beantragt wurde. Aufenthalt gilt weiter als fortbestehend. Wurde nicht angenommen und gesagt, Leistungen würde erst wieder gezahlt, wenn der neue Aufenthaltstitel vorliegen würde. Jobcenter sollten diese Bescheinigungen aber akzeptieren, so wurde es von den Leitungen kommuniziert.“*
10. Eintrag vom 21.05.2024, Eingliederungshilfe, Jobcenter Bramfeld: *„Von Kundin mit deutscher Staatsbürgerschaft wird regelmäßig ein Aufenthaltstitel eingefordert. Kein Termin in den nächsten 14 Tagen buchbar. Vereinbarter Rückruf erfolgte nicht. Angefragter face-to-face Termin mit Sachbearbeitung wurde verweigert. Wie weiter oben bereits erwähnt, wird von einer Klientin mit deutscher Staatsbürgerschaft regelmäßig ein Aufenthaltstitel eingefordert. Ihr wird regelmäßig schriftlich mitgeteilt, dass sie ihren Aufenthaltstitel einreichen müsse, damit sie rechtzeitig Gelder bekäme. Jedes Mal sendet die Klientin daraufhin ihren Reisepass und wird aber beim nächsten Mal wieder aufgefordert, ihren Aufenthaltstitel einzureichen. Dieses Verhalten ist mehr als respektlos! Es handelt sich um eine aus Afrika stammende Frau mit deutscher Staatsbürgerschaft.“*
11. Eintrag vom 30.09.2024, Ambulante Jugendhilfe, Jobcenter Nord: *„Nach 14 Tagen keine Rückmeldung, dass das Anliegen bearbeitet wird. Nach 14 Tagen keine Information zum erfragten Sachstand erhalten. Nach 7 Tagen keine Eingangsbestätigung erhalten. Kein Termin in den nächsten 14 Tagen buchbar. Über Terminbuchungsportal vereinbarter Rückruf ist nicht erfolgt. Jobcenter.digital wurde nicht als benutzerfreundlich wahrgenommen (z.B. aufgrund komplizierter Navigation, fehlender Barrierefreiheit etc.). Termineinladungen wurden am gleichen Tag meist 10 Minuten vor dem eigentlichen Termin gesendet – oder sogar einen Tag nach dem Termin. Geldleistungen sind nach vollständig eingereichten Unterlagen 1 Monat und länger nicht ausgezahlt. Geldleistungen sind nach vollständig eingereichten Unterlagen 2 Monate und länger nicht ausgezahlt.“*
12. Eintrag vom 15.10.2024, Allgemeine Sozialberatung, Jobcenter Bergedorf: *„Teamleitung und Standortleitung wurden informiert. Eine Rückmeldung/Klärung ist nicht erfolgt.“*
13. Eintrag vom 23.12.2024., Wohnungsnotfallhilfe, Jobcenter Osdorf: *„Bereits eingereichte Unterlagen liegen der Behörde nicht vor/werden erneut angefordert. Nach 14 Tagen keine Information zum erfragten Sachstand erhalten. Vereinbarter Rückruf erfolgte nicht. Telefonisch war JC während der Sprechzeiten nicht erreichbar. Teamleitung und Standortleitung wurden informiert. Eine Rückmeldung/Klärung ist nicht erfolgt. Jobcenter.digital wurde nicht als benutzerfreundlich wahrgenommen (z.B. aufgrund komplizierter Navigation, fehlender Barrierefreiheit etc.). Antrag auf Vorausleistungen wurde bei drohender eingetretener Mittellosigkeit nicht innerhalb von 7 Tagen gewährt.“*

6.3 Alarmierende Bündelung von Problemanzeigen: Fachstellen für Wohnungslose

1. Eintrag vom 26.09.2024, Wohnungsnotfallhilfe, Fachstelle für Wohnungsnotfälle Mitte: *„Ich habe schriftlich per Mail um einen Termin zur begleiteten Vorsprache gebeten und nur die Info bekommen, was er mitbringen soll und dass er an den beiden Öffnungstagen schon morgens um 7:30 Uhr da sein sollte. Das Schreiben habe ich vom Geschäftszimmer ohne Namen zurückbekommen. Also keinen Termin für die Beseitigung der Obdachlosigkeit. Obdachlosigkeit wurde nicht behoben. Der Hilfesuchende brauchte eine Unterkunft und bat darum, Hilfe zu bekommen. Ihm wurde von der Security der Zutritt verweigert, da es keine freien Termine mehr gab. Er hat es ein paarmal probiert, auch morgens um 7:00 auf die Öffnung gewartet, aber keine Chance. Hilfesuchender wurde nicht ins Gebäude gelassen, da es keine Termine mehr gab.“*
2. Eintrag vom 17.10.2024, Wohnungsnotfallhilfe, Fachstelle für Wohnungsnotfälle: *„Wartezeit vor Ort über 4 Stunden ohne vereinbarten Termin. Dokumente der Caritas – Atteste und Schreiben Sozialarbeit – wurden angezweifelt, trotz Stempel und Briefkopf. Klient wurde trotz vollständiger Unterlagen inkl. Facharzttest abgewiesen beim Antrag auf Unterbringung.“*

6.4 Alarmierende Bündelung von Problemanzeigen: Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten

1. Eintrag vom 04.01.2024, Wohnungsnotfallhilfe, Fachstelle für Wohnungsnotfälle: *„Nach 14 Tagen keine Information zum erfragten Sachstand erhalten. Mail kann erst nach ca. 6 Wochen bearbeitet werden. Kein Termin in den nächsten 5 Tagen vereinbar. Trotz Obdachlosigkeit mit der Bitte um Unterbringung auf Dienstag in 5 Tagen verwiesen, um überhaupt einen Termin zu bekommen. Unser Hilfesuchender sollte, nachdem er trotz Öffnungszeit nicht reingelassen wurde, fragen, wie die Person heißt, die ihn am Betreten trotz Obdachlosigkeit und Bitte um Unterbringung nicht reingelassen hat. Diese Person hatte keinen Namen, sondern nur eine Nummer, Security 5389.“*
2. Eintrag vom 11.11.2024, Allgemeine Sozialberatung Hamburg Service vor Ort Altona *„Nach 14 Tagen keine Information zu einem erfragten Sachstand erhalten. Keine telefonische Erreichbarkeit während der Sprechzeiten. Gar keine Erreichbarkeit: Es kommen keine Antworten auf Anschreiben. Weder via Mail noch Brief. Keine Telefonnummer angegeben. Termine sollen über die E-Mail vereinbart werden, auf diese kommen aber keine Antworten. In einem Fall kam eine Antwort dann doch, aber nach 7 Wochen, nur lag bis dahin dann eine Strafanzeige vor, weshalb der Termin zur Prüfung der Ausstellung eines Aufenthaltstitels nicht mehr vergeben werden konnte.“*

6.5 Alarmierende Bündelung von Problemanzeigen: Fachämter Grundsicherung und Soziales

1. Eintrag vom 18.01.2024, Allgemeine Sozialberatung, Fachamt Grundsicherung und Soziales Wandsbek: *Telefontermin mit Sachbearbeitung wurde verweigert. Beratungstermin wurde verweigert mit der Begründung, darauf bestünde kein Anspruch. Bei drohender oder eingetretener Mittellosigkeit wurde kein persönliches Gespräch mit Sachbearbeiter*in ermöglicht. Bei drohender oder eingetretenem Wohnungsverlust wurde kein persönliches Gespräch mit dem Sachbearbeiter*in ermöglicht. 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.“*
2. Eintrag vom 07.05.2024, Suchthilfe, Fachamt Grundsicherung und Soziales Mitte: *„Nach 14 Tagen keine Rückmeldung, dass das Anliegen bearbeitet wird. Nach 14 Tagen keine Information zum erfragten Sachstand erhalten. Keine Antwort auf Mails bzw. Fax nach 8 Wochen Wartezeit. Keine telefonische Erreichbarkeit während der Sprechzeiten. Leistungsbescheide werden nicht versandt. Auch nicht auf Nachfrage.“*

7 Anhang 1: Problemanzeigen zu Respekt

7.1 Respektloses Verhalten: Jobcenter

1. Eintrag vom 19.10.2023, Migrationsberatung, Jobcenter Eimsbüttel:
„Während des Gespräches wurde das Telefon einfach aufgelegt.“
2. Eintrag vom 23.10.2023, Migrationsberatung, Jobcenter Billstedt:
„Bewohner berichten über rassistisches Verhalten und Beleidigungen am Empfang, insbesondere von der Security.“
3. Eintrag vom 23.10.2023, Migrationsberatung, Jobcenter Mitte:
*„Trotz theoretisch vorliegender Vollmacht (wird leider häufig nicht eingepflegt, so dass sie bei Telefonanrufen nicht sichtbar ist) spricht das JC nicht mit mir, selbst wenn 'Kund*innen' bei mir anwesend sind. Telefon darf nicht auf laut gestellt werden, wenn Kund*in -schlecht deutsch sprechend- selbst mit JC telefoniert.“*
4. Eintrag vom 24.10.2023, Migrationsberatung, Jobcenter Harburg:
„Jobcenter-Mitarbeiter sagt den Kunden im Gespräch: "Was wollt ihr denn hier? Euer Einkommen reicht doch" (es reicht keinesfalls!).“

5. Eintrag vom 27.10.2023, Allgemeine Sozialberatung, Jobcenter für Personen ohne festen Wohnsitz und Haftentlassene:
„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 werden. (Klient ist aus Ukraine, kein Fehlverhalten ersichtlich). Er musste Unterlagen draußen in Briefkasten werfen.“
6. Eintrag vom 09.11.2023, Straffälligenhilfe, Jobcenter für Personen ohne festen Wohnsitz und Haftentlassene:
„Der Ratsuchende wurde vor Ort respektlos und abwertend behandelt. Insbesondere in der Eingangszone kam es zu lauter und abwertender Sprache.“
7. Eintrag vom 13.11.2023, Ambulante Sozialpsychiatrie, Jobcenter Wandsbek:
„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.“
8. Eintrag vom 16.11.2023, Allgemeine Sozialberatung, Jobcenter Osdorf:
„An der Infothek wurde die Kundin mit den Worten, sie solle anrufen, wieder weggeschickt. Anrufen ist jedoch wegen nicht besetzter Hotline nicht möglich.“
9. Eintrag vom 16.11.2023, Wohnungsnotfallhilfe, Jobcenter Altona:
„Die Mitarbeiterin bei der Servicehotline ist uns ständig ins Wort gefallen und hat nicht richtig zugehört.“
10. Eintrag vom 12.12.2023, Ambulante Sozialpsychiatrie, Jobcenter Wandsbek:
„Gesetzlicher Betreuer einer Klientin erhielt per Post eine Einladung für sie. Dort wurde ihr mitgeteilt, dass sie einen Termin in der Leistungsrechtlichen Abteilung hätte und ein bis zwei Stunden Zeit mitbringen solle. Als sie telefonisch erfragen wollte, worum es gehe, wurde ihr mitgeteilt, das wäre aus datenschutzrechtlichen Gründen nicht möglich. Auch ihrem gesetzlichen Betreuer wurde die Auskunft verweigert. Zuständig ist allerdings derzeit das Jobcenter für Selbstständige, das Jobcenter Wandsbek erklärt, sie hätte dort einen Termin, damit sie nicht so weit fahren müsse.“
11. Eintrag vom 13.12.2023, Ambulante Sozialpsychiatrie, Jobcenter Wandsbek:
„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.“

12. Eintrag vom 18.12.2023, Allgemeine Sozialberatung, Jobcenter Osdorf:
„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 gäbe und dann wurde das Gespräch mit "frohe Weihnachten" beendet.“
13. Eintrag vom 16.01.2024, Allgemeine Sozialberatung, Jobcenter Bergedorf:
„Die Sachbearbeiterin hat den Klienten nicht ausreden lassen, erzählte von anderen Klient:innen, die mit unserem Fall nichts zu tun hatten. Der Klient wurde nur verunsichert, ihm wichtige Fragen wurden nicht geklärt nur Flyer in die Hand gedrückt, die mit seiner Situation nichts zu tun hatten. Unsere Begleitung wurde nicht thematisiert, wurde nicht gefragt, in welchem Verhältnis wir zueinander stehen. Teilweise wurde der Klient nicht beachtet, sondern nur mit uns gesprochen. Der Klient hat Kommunikationsschwierigkeiten - keine kognitiven Einschränkungen, trotzdem wurde er nicht beachtet.“
14. Eintrag vom 18.01.2024, Migrationsberatung, Jobcenter Harburg:
*„Beschwerde über verbale Gewalt und Drohung seitens Beraters Herrn [NAME] Aufgeschrieben nach Äußerung einer Kundin.
"Sehr geehrte Damen und Herren, hiermit möchte ich mich über die verbale Gewalt seitens meines Sachbearbeiters mir gegenüber beschweren. Beschreibung der Sachlage/Tatbestandes: Herr [NAME] ist seit meiner Ankunft in Deutschland mein Sachbearbeiter im Jobcenter unter der Adresse [ORTSANGABE]. Am 16.01.2024 um 09:00 hatte ich erneut einen Termin zur Wiedervorstellung bei ihm gehabt, in dem er, nicht zum ersten Mal, mich verbal angegriffen, in dem er mich angeschrien und beleidigt hat. Die Worte von [NAME] waren folgende: „Sie sind dumm“, „Sie werden hier nichts erreichen und werden nur den Boden wischen“ und „Sie haben erneut die Prüfung für B1 nicht bestanden, wenn Sie nochmal diese Prüfung nicht bestehen werden, dann werden Sie keine Sozialgelder erhalten, die Unterkunft wird nicht bezahlt“ usw. Zu Beginn, in den vorherigen Malen hatte er sich ebenfalls mir gegenüber verbal geäußert und meinte: „Was machen Sie hier? Gehen Sie zurück in die Ukraine“. Bei allen Terminen hätte ich immer die Möglichkeit gehabt, mit Herrn [NAME] über ein Übersetzungsgerät zu sprechen, jedoch hat er dies immer mir gegenüber verweigert, weshalb ich zum letzten Termin mit einem Dolmetscher erschienen, den ich privat bezahlen musste. Stützende Gesetzgebung zu meinem Sachverhalt: Das Fehlverhalten von Herrn [NAME] ist nach §§ 185,241 StGB strafbar. Zudem wurde meine Würde als Mensch und somit meine Menschenrechte verletzt" Die Kundin ist 55 Jahre alt , eine Frauenärztin aus okkupiertem Region der Ukraine. Ein Jahr lang hat sie im Labor der UKE als geringfügig bezahlte Arbeitskraft gearbeitet und parallel ein Sprachkurs besucht. Sie bewirbt sich jetzt um eine Stelle als Pflegekraft und wollte über [die] Übersetzung ihrer medizinischen Diplome mit Herrn [NAME] sprechen.“*
15. Eintrag vom 18.01.2024, Wohnungsnotfallhilfe, Jobcenter St. Pauli:
„Klient wurde abgewiesen, auf Nachfrage, wie das Ticket bezahlt werden soll, wurde "nicht mein Problem" geantwortet, generell kein Interesse an Problemlage, geschweige denn Empathie.“

16. Eintrag vom 24.01.2024, Allgemeine Sozialberatung, Jobcenter Wandsbek:
„Klientin wurde damit gedroht, dass sie überhaupt keine Hilfe zum Lebensunterhalt erhält, wenn sie nicht innerhalb von 4 (!) Tagen einen Arbeitsvertrag vorlegen kann.“
17. Eintrag vom 07.02.2024, Migrationsberatung, Jobcenter Harburg:
„Eine Frau in Elternzeit (die noch einen laufenden Arbeitsvertrag hat und deren Baby noch nicht betreut ist), wird aufgefordert zu arbeiten und bekommt Stellenangebote zugeschickt. Vorher angefragter und bestätigter Dolmetscher wurde nicht zum Erstgespräch hinzugezogen, sondern gesagt, man müsse Deutsch sprechen. Familie wurde (ohne dass über den Antrag entschieden wurde) gesagt, sie sollen mal lieber Wohngeld beantragen.“
18. Eintrag vom 19.02.2024, Migrationsberatung, Jobcenter Wilhelmsburg:
„Abbruch des mitten im Telefongespräch.“
19. Eintrag vom 19.02.2024, Allgemeine Sozialberatung, Jobcenter für Personen ohne festen Wohnsitz und Haftentlassene:
„Dame an Infothek [NAME] sagte mehrfach zum Klienten "Sie möchten doch gar nicht arbeiten Sie fauler Sack."
20. Eintrag vom 23.02.2024, Migrationsberatung, Jobcenter Nord:
„Aggressiver Tonfall an der Infothek. Absolute Verweigerung dem Betroffenen zu helfen, obwohl Mittellosigkeit vorgebracht wurde. Angeblich existieren Essensgutscheine oder Vorauszahlungen nicht mehr.“
21. Eintrag vom 29.02.2024, Migrationsberatung, Jobcenter Eimsbüttel:
„Der Klientin wurde verweigert, dass sie eine Bekannte zum Übersetzen anruft, obwohl sie noch kaum Deutsch spricht. Es wurde auch vom Jobcenter kein Dolmetschen gestellt. Sie wurde anklagend gefragt, weshalb sie noch kein Deutsch spreche. Sie sagte weiterhin mit einer mahnenden Geste: "Hier ist nicht England, hier ist Deutschland." Danach wiederholt sie Fragen dazu, weshalb die Klientin nach Deutschland gekommen sei und ob sie plane ihre Mutter nach Deutschland nachzuholen. Trotz eines gerade begonnen Integrationskurses kündigte sie ihr einen weiteren Termin nach 6 Monaten an - auch wenn sie dann natürlich dem Arbeitsmarkt noch nicht zur Verfügung stehen wird.“
22. Eintrag vom 15.03.2024, Migrationsberatung, Jobcenter Nord:
„Telefonat mit JC-Mitarbeiter. Ich habe detailliert erklärt, worum es bei dem Anliegen der Klientin geht. Der Mitarbeiter gab nur plumpe und erniedrigende Antworten. Als er fragte, warum die Klientin nicht für sich selbst sprechen würde, sagte ich, dass diese keine ausreichenden Sprachkenntnisse besitzt. Daraufhin hat der Mitarbeiter in einem sehr ironischen Ton gesagt: "Und hiermit, liebe Frau X, werde ich unser Telefonat beenden" und hat aufgelegt.“

23. Eintrag vom 21.03.2024, Wohnungsnotfallhilfe, Jobcenter für Personen ohne festen Wohnsitz und Haftentlassene:
„Bei der ersten persönlichen Vorsprache im Jobcenter wurde der Klient mit der Begründung weggeschickt, das Jobcenter sei nicht für ihn zuständig. Er erhielt keine Antragsformulare und auch keine Bestätigung, dass er dort war. Er geht davon aus, dass dies lediglich auf der Grundlage seiner Herkunft aus einem Afrikanischen Land war. Dem Jobcenter wurde von Beratungsstellenseite mitgeteilt, dass es einen Unterschied gibt zwischen dem Aufenthaltstitel (abgelaufene Plastikkarte) und dem Aufenthaltsstatus (Niederlassungserlaubnis).“
24. Eintrag vom 05.04.2024, Allgemeine Sozialberatung, Jobcenter Bergedorf:
„Die Bitte eines Dolmetschers wurde vehement verneint wegen zu hohem Zeitaufwand für die Sachbearbeiterin.“
25. Eintrag vom 12.04.2024, Allgemeine Sozialberatung, Jobcenter Mitte:
„Die junge Frau wurde zu einem Termin eingeladen. Sie wusste nicht, worum es geht. Dann saßen zwei Mitarbeitende (ohne Begründung warum zwei) vor ihr und stellten ihr Fragen zur Bedarfsgemeinschaft. Es ging darum, ob sie und ihr Freund als BG oder nicht BG gewertet werden. Es wurden suggestiv Fragen gestellt ("aber ihr schlaft doch in einem Bett"), Unterstellungen gemacht ("aber du naschst doch bestimmt mal von seinem Jogurt") und vorgeschlagen, jetzt sofort in die Wohnung zur Begehung zu fahren. Die junge Frau fing an zu weinen und wurde trotzdem gedrängt eine Stellungnahme jetzt sofort abzugeben.“
26. Eintrag vom 15.05.2024, Migrationsberatung, Jobcenter Mitte:
„Telefonisch erreicht, aber Mitten im Gespräch wurde das Telefonat beendet.“
27. Eintrag vom 16.05.2024, Allgemeine Sozialberatung, Jobcenter für Selbstständige:
„Bei Nachfrage der Betroffenen wurde demütigend und respektlos reagiert, Problem wurde nicht gelöst.“
28. Eintrag vom 21.05.2024, Eingliederungshilfe, Jobcenter Bramfeld:
„Wie weiter oben bereits erwähnt, wird von einer Klientin mit deutscher Staatsbürgerschaft regelmäßig ein Aufenthaltstitel eingefordert. Ihr wird regelmäßig schriftlich mitgeteilt, dass sie ihren Aufenthaltstitel einreichen müsse, damit sie rechtzeitig Gelder bekäme. Jedes Mal sendet die Klientin daraufhin ihren Reisepass und wird aber beim nächsten Mal wieder aufgefordert ihren Aufenthaltstitel einzureichen. Dieses Verhalten ist mehr als respektlos! Es handelt sich um eine aus Afrika stammende Frau mit deutscher Staatsbürgerschaft.“
29. Eintrag vom 23.05.2024, Migrationsberatung, Jobcenter Lokstedt:
„Der alleinerziehenden Klientin, die derzeit in einem Integrationskurs ist und in Eidelstedt wohnt, wurde ein Vermittlungsvorschlag für einen Job in Winsen (Luhe) geschickt. Dies sind mindestens 1:42h Fahrtzeit. Wir haben daraufhin dargelegt, dass ihr weder die Wegezeit noch eine Anstellung an sich mit Integrationskursbesuch und als alleinerziehender Mutter zuzumuten ist. Die Antwort steht noch aus.“

30. Eintrag vom 20.06.2024, Migrationsberatung, Jobcenter Mitte:
„Ratsuchender mit Erwerbsarbeit von 20 Wochenstunden und gesundheitlichen Einschränkungen wurde von Integrationsfachkraft Faulheit (die zweite Hälfte des Tages "Kaffee trinke") vorgeworfen und vorgehalten, dass sie Steuergelder missbrauche.“
31. Eintrag vom 24.07.2024, Wohnungsnotfallhilfe, Jobcenter Osdorf:
„Ich war mit einem Ratsuchenden zur Mittellosmeldung im JC. Alles funktionierte einwandfrei. Ein nächster Ratsuchender mit Kindern ist abgewiesen worden, obwohl alle nötigen Sachen dabei waren. Er war nur nicht in meiner Begleitung dort. Der erstere wartete 2 Monate, der zweite ist jetzt im zweiten Monat ohne Geld und jetzt mit Mietschulden. Es wird sich immer auf die 20 Tage Bearbeitungsfrist berufen.“
32. Eintrag vom 02.08.2024, Migrationsberatung, Jobcenter Süderelbe:
„Telefongespräch wurde einfach abgebrochen.“
33. Eintrag vom 21.08.2024, Migrationsberatung, Jobcenter Harburg:
„Beim Antrag auf die Übernahme eines Führerscheins wird sehr unfreundlich geantwortet "wir schenken dir nichts", "ich diskutiere darüber auch nicht" (Jugendlicher hat Jobangebote vorgelegt, für die ein Führerschein benötigt wird).“
34. Eintrag vom 22.08.2024, Allgemeine Sozialberatung, Jobcenter Osdorf:
„Ausländerfeindliche Äußerungen. Sie solle zurück in ihr Heimatland.“
35. Eintrag vom 26.08.2024, Allgemeine Sozialberatung, Jobcenter Harburg:
„Eine Frau (40 Jahre, Migrationshintergrund), entschließt sich zur Erzieherin weiter zu qualifizieren (ist bereits SPA seit 12 Jahren) Sie sucht Beratung bei einem Vermittler, der ihr sagt: "das zahlen wir nicht, bleiben sie mal in der Kita tätig, in der sie schon arbeiten. Sie haben doch einen Arbeitsplatz, wozu brauchen sie eine Weiterqualifizierung?“
36. Eintrag vom 02.09.2024, Allgemeine Sozialberatung, Jobcenter Bergedorf:
„Amtssprache Deutsch wurde verlangt, Sozialberatung durfte nicht übersetzen und Übersetzer vom Jobcenter wurde verweigert. Telefonat wurde daraufhin beendet.“
37. Eintrag vom 10.09.2024, Migrationsberatung, Jobcenter Bergedorf:
„Antrag auf Vorausleistungen wurde trotz offensichtlicher Anspruchsberechtigung nicht bewilligt. Begründung der Mitarbeiterin- weil ich das so will und hier so entscheide.“
38. Eintrag vom 11.09.2024, Allgemeine Sozialberatung,
Jobcenter für Personen ohne festen Wohnsitz und Haftentlassene:
„Die Unterlagen der Kundin wurden vor unseren Augen zerrissen und nicht zurückgegeben.“
39. Eintrag vom 17.09.2024, Vereinsbetreuer, Jobcenter Altona:
„Sachbearbeiter hat nach eigener Aussage "keine Lust auf den Fall", da er nur zufällig/fehlerhaft auf seinem Tisch landete. Reagiert nicht auf unsere Schreiben.“

40. Eintrag vom 17.09.2024, Schwangerschaftsberatung, Jobcenter Harburg:
„Die Schwangere berichtet, dass die Sachbearbeiterin Dinge sagt wie: Das Kind werden Sie sowieso nicht behalten dürfen. Sie dürfen keine eigene Wohnung mieten. Sie müssen in eine Einrichtung gehen- die dürfen Sie dann auch für Besuche bei Ihrem Vater nicht verlassen. Ich streiche Ihnen alles Geld, wenn Sie....“
41. Eintrag vom 19.09.2024, Migrationsberatung, Jobcenter Mümmelmannsberg:
„In unserem offenen Beratungsangebot sucht mich unser Klient Herr N. auf, wir hatten beim Jobcenter eine Zweitschrift seines Leistungsbescheides angefordert, weil er seinen verloren hatte. Das Jobcenter hatte ihm auch einen neuen Leistungsbescheid zugesendet, anbei hatte das Jobcenter aber auch mehrere Briefe rangetackert, die an andere Kunden des Jobcenters adressiert waren. Ich rief daraufhin beim Jobcenter an und meldete den Vorfall. Im gleichen Zug bat ich darum den Kunden, die ihr Schreiben ja folglich nicht erhalten hatten, diese erneut zu zusenden, damit sie auf Forderungen des Jobcenters reagieren können. Die Dame am Telefon reagierte auf meine Bitte sehr patzig und sagt es wäre jetzt meine Aufgabe, die falsch versendeten Briefe zurück ans Jobcenter zu schicken, es ginge um Datenschutz. Ich wies Sie freundlich daraufhin, dass sie sich mit diesem Fauxpas auch sogar nicht an den Richtlinien des Datenschutzes gehalten habe und es auch nicht meine Aufgabe ist, den Brief zurückzusenden. Die Mitarbeiterin am Telefon wurde daraufhin sehr ausfallend, fragte mich mehrmals, ob ich sie nicht verstehen würde und sagte zum Schluss noch, dass ich den Brief ja geöffnet hätte und deshalb auch dafür zuständig sei. Ich hatte ihr auch mehrmals erklärt, dass der Brief an meinen Klienten adressiert war und er diesen daher natürlich aufgemacht habe, aber letztendlich war sie gar nicht entgegenkommend. Es gab von ihrer Seite aus keine andere Lösung seitens des Jobcenters.“
42. Eintrag vom 25.09.2024, Migrationsberatung, Jobcenter Süderelbe:
„Ratsuchenden wurde vorgeworfen falsche Angaben zu machen, ihr Anliegen (drohende Kündigung, da JC nicht zahlt, daher vorläufige Bewilligung beantragt) wurde nicht bearbeitet, auf Begleitschreiben der Beratungsstelle wurde nicht eingegangen. In Vergangenheit erfolgten schon mehrere unangekündigte Hausbesuche, trotzdem glaubt JC nicht, dass die Wohnverhältnisse korrekt angegeben wurden.“
43. Eintrag vom 25.09.2024, Schwangerschaftsberatung, Jobcenter Eimsbüttel:
„Einkommensneuberechnung wurde verweigert- "Sie haben genug Geld!"
44. Eintrag vom 30.09.2024, Kinder- und Familienhilfezentrum, Jobcenter Billstedt:
„Ratsuchende wurde wiederholt grob angesprochen und nicht korrekt informiert & unter Druck gesetzt. Sobald eine Begleitperson zu einem Termin mitgekommen ist, war der Umgangston völlig anders. Angeforderte Unterlagen wurden vor den Augen der Leistungsberechtigten zerrissen, dies seien nicht mehr wichtig, obwohl sie vorher angefordert worden waren; Mietobergrenze sehr schnell durchgesetzt (nach vier Monaten), Mitteilungen zur Krankheit nicht ernstgenommen.“

45. Eintrag vom 04.10.2024, Wohnungsnotfallhilfe, Jobcenter Mitte:
„Klientin hat wie immer ihren Aufenthalts-Titel zum Ausweisen gezeigt. JC erklärte ihr daraufhin, dass würde nicht reichen. Sie bräuchte noch einen "grünen Schein". Wir wissen nicht, was damit gemeint ist. Sie wurde sehr unfreundlich behandelt und weg geschickt mit den Worten "Nein, weg!"
46. Eintrag vom 07.10.2024, Allgemeine Sozialberatung, Jobcenter Lokstedt:
„Zuständiger Sachbearbeiter des JC forderte Unterlagen zum wiederholten Male (5-fach insgesamt) an. Kaute schmatzend Kaugummi am Telefon und fragte unangemessen nach den Gründen für den Klinikaufenthalt meiner Ratsuchenden.“
47. Eintrag vom 12.11.2024, Jugendsozialarbeit, Jobcenter Osdorf:
„Bürgergeld wurde mit der Begründung einer Studiumsaufnahme aufgehoben, obwohl BAföG noch nicht bewilligt wurde. Gemäß § 7 Abs. 6 S. 2b SGB II muss das Jobcenter so lange zahlen bis ein anderer Leistungsträger zahlt. Bei Telefonat mit dem Jobcenter wurde der Vollzeit-Studentin gesagt, dass sie keinen Anspruch habe und sie solle doch einfach arbeiten sollte, bis BAföG bewilligt wurde. Dann wurde vom JC einfach aufgelegt, ohne eine Verabschiedung.“
48. Eintrag vom 13.11.2024, Wohnungsnotfallhilfe, Jobcenter Bergedorf:
„Es werden stets neue Nachweise nachgefordert. Bereits eingereichte Nachweise werden angezweifelt.“
49. Eintrag vom 18.11.2024, Kriseninterventionsberatung 14-21 Jahre, Jobcenter Harburg:
„Am Empfang/Erstkontakt im jobcenter.team.arbeit Harburg Blohmstraße, sollte ein Antrag auf Sofortleistungen bei akuter Mittellosigkeit gestellt werden für eine junge Person U25 - wohnungslos und mittellos seit 03/2024. Dieser wurde nicht entgegengenommen. Es wurden amtliche Stellungnahmen (ASD) zur Wohnungslosigkeit von der Sachbearbeiterin nicht anerkannt und die Mittellosigkeit willkürlich in Frage gestellt, um eine eigene Befragung zur Lebenslage durchzuführen. Der junge Erwachsene 18 Jahre alt, erhielt peinliche Fragen: "Wo hängt Dein Waschbeutel?" oder "Von irgendwas hast Du ja gelebt die letzten Monate, wieso Mittellosigkeit?" Auf die Frage nach einem Elternteil, welches nicht in Deutschland lebt, wurde gefragt, ob die Mutter denn kein Geld habe - "Wird in der Dominikanischen Republik nicht gearbeitet, oder wie?" Subjektive Bewertungen wurden als Entscheidungsgrundlage genommen "Ich war früher im Außendienst, von wegen "wohnungslos", ich frage da ein wenig anders nach." Diese peinliche Befragung zu den persönlichen Verhältnissen, ist respektlos und missachtet die Würde eines jungen Erwachsenen in einer Notlage. Der Ton und die Art der Befragung waren höchst unangenehm und respektlos.“
50. Eintrag vom 28.11.2024, Jugendsozialarbeit, Jobcenter Barmbek:
„Die Ratsuchende wurde sehr respektlos am Infotresen behandelt. Der Mitarbeiter ist überhaupt nicht auf die Anliegen der jungen Frau eingegangen. Sie hat ihm das vorgeworfen, woraufhin er lautstark und einschüchternd reagiert hat und den Sicherheitsdienst hinzugezogen hat. Die junge Frau hatte im Anschluss einen Nervenzusammenbruch. Geholfen wurde ihr nicht.“

51. Eintrag vom 06.12.2024, Allgemeine Sozialberatung,
Jobcenter für Personen ohne festen Wohnsitz und Haftentlassene:
*„Klient wurde Gespräch (sogar in Begleitung durch einen Sozialarbeiter von uns!) an
der Infothek verweigert. Er hat kein Hausverbot.“*

7.2 Respektloses Verhalten: Amt für Migration Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen

1. Eintrag vom 13.10.2023, Migrationsberatung, Amt für Migration:
*„Die Sachbearbeiterin Frau [NAME] 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).“*
2. Eintrag vom 23.10.2023, Migrationsberatung, Amt für Migration:
„Bewohner wurde trotz mehrstündigen Wartens wieder weggeschickt.“
3. Eintrag vom 23.10.2023, Allgemeine Sozialberatung, Amt für Migration:
*„Man wurde mit einem Zettel, wo die Emailadresse und eine Telefonnummer drauf
stand, weggeschickt.“*
4. Eintrag vom 25.10.2023, Allgemeine Sozialberatung, Amt für Migration:
*„Die Auszahlungsstelle Altona verwehrt den Klienten ihre Leistungen wenn sie nicht an
einem "Zahltag" auftauchen, der angeblich in den Unterkünften aushängen soll.
Zahltag 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.“*
5. Eintrag vom 02.11.2023, Allgemeine Sozialberatung, Amt für Migration:
*„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“.“*
6. Eintrag vom 02.11.2023, Jugendsozialarbeit, Amt für Migration:
*Rassistische und beleidigende Äußerungen des Hausmeisters zu Mitarbeitern der
Security. Wortlaut: "Wo kommen denn all die [wartenden] Leute her? Das passiert,
wenn ihr die Klodeckel nicht runterklappt“."*
7. Eintrag vom 13.11.2023, Allgemeine Sozialberatung, Amt für Migration:
*„Oftmals diskriminierende Aussagen aufgrund der Herkunft. Verweigerung auf Englisch
zu beraten.“*
8. Eintrag vom 15.11.2023, Migrationsberatung, Amt für Migration:
„Klienten wurde trotz eines vereinbarten Termins nicht angehört.“

9. Eintrag vom 30.11.2023, Migrationsberatung, Amt für Migration:
„Abweisung am Bargkoppelstieg. Von dort an verschiedene Stellen verwiesen, von Bezirksamt bis zur Hammer Straße und wieder zurück zum Bargkoppelstieg. An keinem der Orte wurde eine Info gegeben oder die Annahme des Antrags auf Mietkostenübernahme bestätigt oder bearbeitet. Erster Kontakt vor ca. 2 Monaten.“
10. Eintrag vom 02.01.2024, Ämterbegleitung, Amt für Migration:
„Die Kommunikation war laut des begleitenden Ämterlotsen respektlos und einschüchternd. O-Ton der Sachbearbeiterin: Sie sind jetzt schon so lange in Deutschland da müssten sie doch allmählich mal die Sprache können und lesen und schreiben.“
11. Eintrag vom 03.01.2024, Mitarbeiter öffentlich-rechtlicher Unterkunft, Amt für Migration Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen:
„Ratsuchende, die mit Termin zum Amt erscheinen, erhalten kein Gespräch mit dem zuständigen Sachbearbeiter. Erhalten meist nur noch Meldeauflagen und können ihre Unterlagen einreichen.“
12. Eintrag vom 09.04.2024, Migrationsberatung, Amt für Migration Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen:
„Ich rufe bei der Telefonnummer vom Briefkopf 05.01.24 an. Sie sagen, es sei ein Dolmetscherbüro und nicht mehr die Leistungsabteilung. Im Hintergrund besprechen sich Kolleginnen, dass wenn sie die Telefonnummer herausgeben, es ja immer dort klingeln würde. Als ich darum bitte, legt die Kollegin einfach den Hörer auf.“
13. Eintrag vom 17.05. 2024, Jugendhilfe (SPFH), Amt für Migration Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen:
„Meine Klientin würde als Frau sexistisch behandelt, in dem ihr " Naivität und Dummheit" unterstellt wurde. Sie wurde beschämt, in dem der Mitarbeiter sie witzig unterstellte Waffen im BH zu tragen. Ich als ihre Betreuerin (auch ausländischen aussehend) wurde auch auf diese Weise behandelt. Ich mit anwaltlichen Schritten drohte, wurden wir endlich zu unsrem T. Zuvor war dir besagte Klientin bereits 2 mal persönlich alleine dort. Sie würde sehr respektlos wieder weggeschickt. Sie rief mich telefonisch an und ich hörte wie der Mitarbeiter sie mit den Worten " du nervst" und "Hau ab, nur online Termine " abwimmelte. Es wurde ihr aber nicht erklärt, wie genau man an Termine kommt. Auf der Buchungswebseite wurden lediglich Donnerstag und dienstags um Punkt 8.00 Uhr 90 Termine für den nächsten Öffnungstag angeboten. Innerhalb Minuten waren alle Termine weg. Diese wissen ist insider-wissen und den Hilfesuchenden und vielen Helfenden nicht bekannt. Selbst mit Termin, wurden die Anliegen nur weitergeleitet. Einen dringend benötigten Leistungsbescheid und sie Zahlung fehlender Leistungen ist seit November nicht gesehen. Keine terminvergabe bei persönlichem Erscheinen, keine Info wie man an einen Termin kommt.“
14. Eintrag vom 20.09.2024, Opferhilfe, Amt für Migration Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen:
„Mitarbeiterin spricht die Gewalterfahrung der Person ab, obwohl dies nicht in ihrem Aufgabenbereich liegt. Weigert sich die Leistungen zu zahlen.“

15. Eintrag vom 19.12.2024, Allgemeine Sozialberatung,
Amt für Migration Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen:
„Dem Betroffenen wurde gesagt, er brauche angeblich kein Geld, weil seine Partnerin ja Miete zahlen würde (was sie seit Monaten tut, damit sie die Wohnung nicht verlieren) und da er sich Geld geliehen habe, sei das ja auch alles kein großes Problem und die Dringlichkeit nicht ersichtlich.“

7.3 Respektloses Verhalten: Fachämter Grundsicherung und Soziales

1. Eintrag vom 13.10.2023, Wohnungsnotfallhilfe,
Fachamt Grundsicherung und Soziales Wandsbek:
„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.“
2. Eintrag vom 23.10.2023, Wohnungsnotfallhilfe, Fachamt Grundsicherung und Soziales Billstedt:
„Respektloses Verhalten einer Haspa-Mitarbeiterin, die sich bei den Identifizierungsangaben eines englischsprachigen Klienten schlicht weigerte, sich seine Geburtsdatums- und Adressangaben auch nur anzuhören "Amtssprache ist Deutsch!.“
3. Eintrag vom 30.11.2023, Migrationsberatung,
Fachamt Grundsicherung und Soziales Mitte:
„Die Mitarbeiterin wollte nicht bestätigen, ob den Antrag eingegangen ist oder nicht. Bei der Frage nach Überbrückungsmöglichkeiten hat die Mitarbeiterin nach Möglichkeiten um mehr Personal Anschaffung gefragt...“
4. Eintrag vom 30.11.2023, Allgemeine Sozialberatung, Fachamt Grundsicherung und Soziales Bergedorf:
*„Sehr unfreundliche Mitarbeiter*innen, welche nicht weiterhelfen wollen. Man wird von Servicebereich zu Servicebereich geschickt und bekommt total unterschiedliche Aussagen. Schlechte Laune wird an Klient*innen und auch Sozialarbeiter*innen ausgelassen, Motivation zum Arbeiten auch nicht vorhanden. Es fallen Aussagen wie: "Ja hab keine Zeit mich ans Telefon zu hängen um beim anderen Sozialamt anzurufen, dann müssen sie halt mit der Familie hinfahren" etc.“*
5. Eintrag vom 18.01.2024, Allgemeine Sozialberatung,
Fachamt Grundsicherung und Soziales Wandsbek:
„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.“

6. Eintrag vom 24.07.2024, Allgemeine Sozialberatung, Fachamt Grundsicherung und Soziales Wandsbek
„Beim Telefonat mit der Beratungsstelle: Die zuständige Mitarbeiterin zeigte absolut kein Verständnis dafür, dass die Klienten kein Deutsch sprechen und sie sie deshalb nicht verstehen. Sie drohte damit die Leistungen innerhalb einer sehr kurzen Frist (ein paar Tage) aufgrund von fehlender Mitwirkung einzustellen und das obwohl durchaus Unterlagen per Mail eingereicht wurden, nur nicht vollständig laut ihrer Aussage. Sie betonte mehrfach, dass sie für sowas keine Zeit hätte, da sie so viel zu tun hatte.“
7. Eintrag vom 04.12.2024, Allgemeine Sozialberatung, Fachamt Grundsicherung und Soziales Bergedorf:
„Sehr bestimmtes Verhalten, nicht aussprechen lassen, nicht zuhören. Der Kunde wurde als langsam wie Schnecke und Lügner bezeichnet.“

7.4 Respektloses Verhalten: Fachstellen für Wohnungsnotfälle

1. Eintrag vom 21.11.2023, Suchthilfe, Fachstelle für Wohnungsnotfälle Altona:
Abweisung durch Security trotz offener Sprechstunde
2. Eintrag vom 26.09.2024, Wohnungsnotfallhilfe, Fachstelle für Wohnungsnotfälle Mitte
„Ich habe schriftlich per Mail um einen Termin zur begleiteten Vorsprache gebeten und nur die Info bekommen, was er mitbringen soll und dass er es an den beiden Öffnungstagen schon morgens um 7:30 Uhr da sein sollte. Das Schreiben habe ich vom Geschäftszimmer ohne Namen zurückbekommen. Also keinen Termin für die Beseitigung der Obdachlosigkeit. Obdachlosigkeit wurde nicht behoben. Der Hilfesuchende brauchte eine Unterkunft und bat darum Hilfe zu bekommen. Ihm wurde von der Security der Zutritt verweigert, da es keine freien Termine mehr gab. Er hat es ein paar mal probiert auch morgens um 7:00 auf die Öffnung gewartet, aber keine Chance. Hilfesuchender wurde nicht ins Gebäude gelassen, da es keine Termine mehr gab.“
3. Eintrag vom 17.10.2024, Wohnungsnotfallhilfe, Fachstelle für Wohnungsnotfälle Mitte
„Dokumente der Caritas - Atteste und Schreiben Sozialarbeit- wurden angezweifelt, trotz Stempel und Briefkopf. Klient wurde trotz vollständiger Unterlagen inkl. Facharztattest abgewiesen beim Antrag auf Unterbringung.“
4. Eintrag vom 17.10.2024, Wohnungsnotfallhilfe, Fachstelle für Wohnungsnotfälle Mitte
*„Security sagt in Anwesenheit der Mitarbeiter*innen mehrmals zu einer Person laut: Hier bekommen Sie keine Wohnung. Hauen Sie ab. Und lernen Sie deutsch und kommen dann wieder.“*
5. Eintrag vom 25.10.2024, Krankenhaus Psychiatrie, Fachstelle für Wohnungsnotfälle Mitte
„Die Mitarbeiterin des Fachamts für Wohnungsnotfälle weigerte sich in Ihren PC zu schauen, um die bereits gesendeten Unterlagen aufzurufen. Wir sollten die Unterlagen erneut in zwei Tagen mitbringen.“

6. Eintrag vom 25.10.2024, Suchthilfe, Fachstelle für Wohnungsnotfälle Mitte
„Plötzliches Schließen während der Öffnungszeit; Unterschiedliche Behandlung von KlientInnen bei gleichem Anliegen.“

7.5 Respektloses Verhalten: Familienkasse

1. Eintrag vom 12.06., Sozialberatung für junge Menschen und Familien, Familienkasse:
„Absichtlich aufgelegt“
2. Eintrag vom 12.08.2024, Jugendsozialarbeit, Familienkasse:
„Es wurde telefonisch um eine Auskunft gebeten. Trotz ruhigen und sachlichen Vortrags wurde das Anliegen falsch verstanden. Der Mitarbeiter der Familienkasse hörte nicht zu und erklärte zweimal, das kein Kindergeldanspruch mehr bestehe, dabei wollten wir wissen ab wann nicht mehr (der Zeitpunkt lag ca. 1,5 Jahre zurück). Anstatt zuzuhören wurde weitergeredet und mitten im Gespräch aufgelegt.“

7.6 Respektloses Verhalten: Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten

1. Eintrag vom 20.10.2023, Wohnungsnotfallhilfe, Hamburg Service vor Ort Mitte: *Ich hatte innerhalb von einer Woche (12. und 17.10.) zweimal die gleiche E-Mail an die Ausländerabteilung Mitte geschickt, weil es aus meiner Sicht für den Klienten aus Eritrea, dessen Aufenthaltstitel widerrufen wurde, ein dringendes Anliegen war und ist. Am 19.10. wurde ich von Herrn [NAME] von der Ausländerabteilung angerufen. Er hat sich kurz nur mit Namen vorgestellt und nochmal nach meinem Namen gefragt (wahrscheinlich um sicher zu gehen, dass ich die richtige Ansprechperson war). Die genaue Wortwahl kann ich nicht mehr wiedergeben, aber daraufhin hat er mich in sehr vorwurfsvollem Ton angegriffen, was das soll, dass ich denken würde, dass "irgendwelche Eritreer oder woher sie alle kommen" vorrangig bearbeitet werden sollen. Sie arbeiten nach Eingang der E-Mails" und ich soll sie nicht volltexten, das verursacht nur mehr Arbeit und sie hätten sowieso schon genug zu tun. Und dann noch so ein "Intensivstraftäter" (er hat eine Straftat begangen und sie auch abgesehen). Er hat sich ein bisschen beruhigt, als ich dann sachlich versucht habe, für den Klienten zu sprechen, dass er kein Intensivtäter sei, und auf einem guten Weg ist, dass sich seine Betreuerin nicht kümmert und wir schnell wissen wollten, was Sache ist. Am Ende des Gespräches hat er noch gesagt, dass alle weitere Anfragen zum Sachverhalt unbeantwortet gelöscht werden, was er mir direkt nach dem Telefonat noch per E-Mail geschrieben hat. Es ist zu hoffen, dass dieser Sachbearbeiter nicht über den Aufenthaltsstatus unseres Klienten entscheidet.“*
2. Eintrag vom 23.10.2023, Wohnunterkunft, Hamburg Service vor Ort Altona: *„Klient/innen berichten von sehr harschem Umgangston und unfreundlichem Abgewiesenwerden.“*
3. Eintrag vom 26.10.2023, Migrationsberatung, Hamburg Service vor Ort Mitte: *„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.“*

8 Anhang 2: Sonstige Einträge und Situationsberichte

8.1 Jobcenter:

8.1.1 Umgang mit Unterlagen

1. Eintrag vom 23.01.2024, Wohnungsnotfallhilfe, Jobcenter für Personen ohne festen Wohnsitz und Haftentlassene: *„Kontoänderungen nicht berücksichtigt.“*
2. Eintrag vom 25.01.2024, Suchthilfe, Jobcenter für Personen ohne festen Wohnsitz und Haftentlassene: *„Anschreiben gesetzl. Betreuung reichte nicht aus inkl. Liegebescheinigung des Krankenhauses, dass Pat. mit Krebsdiagnose und Suchterkrankung nicht in der Lage ist, zur Identifikation zu einem Termin vorbeizukommen. Er wurde erneut aufgefordert, mit dem Hinweis, dass die Fristeinholung nach wie vor bestehe.“*
3. Eintrag vom 01.02.2024, Wohnungsnotfallhilfe, Jobcenter für Personen ohne festen Wohnsitz und Haftentlassene: *„Neue Kontonummer 3 1/2 Wochen vor dem Monatswechsel angegeben. Jobcenter hat trotzdem alte Verbindung benutzt.“*
4. Eintrag vom 06.03.2024, Allgemeine Sozialberatung, Jobcenter Eimsbüttel *„Widerspruch auf dem Postweg nicht angekommen, eine zur Sicherheit digital hochgeladene Kopie wurde nicht als Zugang anerkannt.“*
5. Eintrag vom 02.04.2024, Wohnungsnotfallhilfe, Jobcenter für Selbstständige: *„Verstoß gegen Datenschutz: Als Bevollmächtigter mit Angabe der Erreichbarkeit über die Arbeitsstelle wurde meine private Wohnanschrift ermittelt und Post zum Leistungsfall an meine private Wohnanschrift geschickt!“*
6. Eintrag vom 21.05.2024, Eingliederungshilfe, Jobcenter Bramfeld: *„Von Kundin mit deutscher Staatsbürgerschaft wird regelmäßig ein Aufenthaltstitel eingefordert.“*
7. Eintrag vom 13.08.2024, Suchthilfe, Jobcenter für Personen ohne festen Wohnsitz und Haftentlassene: *„Post kam viel zu spät an, nachdem die Mittellosigkeit schon eineinhalb Wochen bestand.“*
8. Eintrag vom 21.08.2024, Migrationsberatung, Jobcenter Mitte: *„Es werden immer wieder Unterlagen angefordert, die vom Arbeitgeber nicht ausgefüllt werden.“*
9. Eintrag vom 21.08.2024, Migrationsberatung, Jobcenter Harburg: *„Obwohl Nachweis vom Kontaktcenter vorliegt, sollen Unterlagen erneut eingereicht werden, da sie angeblich nicht vorliegen.“*
10. Eintrag vom 19.09.2024, Migrationsberatung, Jobcenter Mümmelmannsberg: *„Unterlagen von anderen KundInnen wurden per Post an einen Klienten von uns gesendet.“*

11. Eintrag vom 26.09.2024, Wohnungsnotfallhilfe, Jobcenter für Personen ohne festen Wohnsitz und Haftentlassene: *„Daten vom Antrag wurden falsch übernommen, dadurch wurde Miete nicht gezahlt.“*
12. Eintrag vom 14.10.2024, Allgemeine Sozialberatung, Jobcenter: *„Person hat alle Unterlagen stets fristgerecht eingereicht. Antrag wurde nach über 6 Monaten (!) bewilligt. Nur mit Hilfe und in Begleitung von Sozialarbeitenden und mit Einschaltung der Leitung dort nahm sich diese des Falls am Ende selber an und bearbeitete den Antrag, da die Dame aus der Leistungsabteilung dem nicht nachkam. Es geht um eine 5-köpfige Familie.“*
13. Eintrag vom 14.10.2024, Allgemeine Sozialberatung, Jobcenter Rahlstedt *„Unterlagen des Klienten wurden an meine private Adresse (der Sozialarbeiterin) geschickt, welche nie angegeben wurde. Datenschutzwidriges Verhalten.“*
14. Eintrag vom 15.10.2024, Wohnungsnotfallhilfe, Jobcenter Lokstedt: *„Eingereichte Unterlagen über Kontaktzentrum trotz Nachweis der digitalen ID liegen dem Jobcenter nicht vor und Klient*in soll alles nochmal einreichen, nun mittlerweile im 2.Monat mittellos!“*
15. Eintrag vom 13.11.2024, Wohnungsnotfallhilfe, Jobcenter Bergedorf: *„Es werden stets neue Nachweise nachgefordert. Bereits eingereichte Nachweise werden angezweifelt.“*
16. Eintrag vom 14.11.2024, Wohnungsnotfallhilfe, Jobcenter Lokstedt und Eimsbüttel: *„Obwohl nachweislich Unterlagen über Jobcenter-Kontaktcenter verschickt und digitale ID vorliegt und Mail-Bestätigung vom JC erhalten, wird den Antragsteller*innen mitgeteilt, Unterlagen seien nicht eingereicht worden bzw. würden nicht vorliegen. (betrifft sowohl JC Lokstedt als auch Eimsbüttel)“*
17. Eintrag vom 20.11.2024, Kriseninterventionsberatung 14-21-Jährige, Jobcenter Harburg: *Antrag bei akuter Mittellosigkeit nicht entgegengenommen, keine Lebensmittelmarken o.ä. erteilt.“*

8.1.2 Digitale Zugänge

1. Eintrag vom 25.06.2024, Wohnungsnotfallhilfe, Jobcenter Osdorf: *„Dem Jobcenter liegt Vollmacht vor, diese wurde jedoch nicht richtig eingepflegt, so dass ich mit der Hotline nicht über den Klienten kommunizieren konnte - Mahnung vom Vermieter liegt vor (das passiert in letzter Zeit häufiger).“*
2. Eintrag vom 14.10.2024, Allgemeine Sozialberatung, Jobcenter Eimsbüttel: *„Digital gestellter Antrag ist nach Änderung der Zugangsdaten nicht mehr auffindbar.“*
3. Eintrag vom 21.11.2024, Jugendsozialarbeit, Jobcenter für Personen ohne festen Wohnsitz und Haftentlassene: *„PDF-Dateien konnte im Kontaktcenter nicht hochgeladen werden. Deutlich unter 10 MB groß, ließ sich nicht übermitteln/absenden. [Die Dateien ließen sich]] regulär öffnen. Es gab eine Fehlermeldung „Datei kann nicht hochgeladen werden“ ohne Angabe von Gründen.“*

8.1.3 Erreichbarkeit

1. Eintrag vom 16.04.2024, Migrationsberatung, Jobcenter Wilhelmsburg: *„Auch mit Einschalten des Kundenreaktionsmanagements erfolgt keine Rückmeldung, warum Leistungen nicht ausgezahlt wurden, obwohl Bewilligungsbescheid vorliegt.“*
2. Eintrag vom 17.07.2024., Wohnungsnotfallhilfe, Jobcenter Wilhelmsburg: *„Fax (Sendebestätigung liegt vor) soll nicht angekommen sein, wurde somit auch nicht bearbeitet. 2x wurde im April und Mai durch die Beratungsstelle eine Betriebskostenabrechnung per Fax an das JC geschickt, Sendebestätigungen liegen vor. Schulden beim Vermieter liegen seit 3 Monaten vor, Wohnungsverlust droht.“*
3. Eintrag vom 30.08.2024, Migrationsberatung, Jobcenter Bergedorf: *„Verweis auf Ämter, die seit 10 Jahren nicht mehr tätig sind.“*
4. Eintrag vom 30.09.2024., Jugendsozialarbeit, Jobcenter Nord: *„Termineinladungen wurden am gleichen Tag meist 10 Minuten vor dem eigentlichen Termin gesendet – oder sogar einen Tag nach dem Termin.“*
5. Eintrag vom 15.10.2024. Allgemeine Sozialberatung, Jobcenter Bergedorf: *„Teamleitung und Standortleitung wurden informiert. Eine Rückmeldung/Klärung ist nicht erfolgt.“*
6. Eintrag vom 28.11.2024., Jugendsozialarbeit, Jobcenter Harburg: *„Identitätskontrolle konnte nicht ohne Termin durchgeführt werden.“*
7. Eintrag vom 03.12.2024., Migrationsberatung, Jobcenter Rahlstedt: *„Ratsuchende versuchte mehrfach mit einem dringenden Anliegen zur Infothek zu gelangen, das Sicherheitspersonal ließ sie an mehreren Tagen nicht vorsprechen.“*
8. Eintrag vom 18.12.2024., Allgemeine Sozialberatung, Jobcenter für Schwerbehinderte: *„Unterlagen sind per Fax und übers Kontaktcenter (unter 7 MB) nicht eingegangen.“*
9. Eintrag vom 23.12.2024., Wohnungsnotfallhilfe, Jobcenter Osdorf: *„Teamleitung und Standortleitung wurden informiert. Eine Rückmeldung/Klärung ist nicht erfolgt.“*

8.1.4 Geldleistungen

1. Eintrag vom 01.02.2024, Wohnungsnotfallhilfe, Jobcenter für Personen ohne festen Wohnsitz und Haftentlassene: *„Änderung der Kontoverbindung nach Wechsel der Geldverwaltung nach zwei Monaten vom JC noch immer nicht vollzogen.“*
2. Eintrag vom 22.01.2024, Wohnungsnotfallhilfe, Jobcenter für Schwerbehinderte: *„Miete auf falsche Bankverbindung der Genossenschaft überwiesen.“*

3. Eintrag vom 05.02.2024, Migrationsberatung, Jobcenter Wilhelmsburg *„Ratsuchende, die eine Erwerbstätigkeit begonnen haben, haben einen Aufhebungsbescheid erhalten mit der Begründung, es bestünde ein Anspruch auf Kinderzuschlag und Wohngeld. Dabei wurde aber nicht mitberücksichtigt, dass die Antragstellung mehrere Monate dauert und Kinderzuschlag auf der Grundlage des Einkommens von sechs Monaten berücksichtigt wird.“*
4. Eintrag vom 05.02.2024, Migrationsberatung, Jobcenter Bramfeld: *„Ablehnungsbescheid mit der Begründung, dass Arbeitslosengeld I bezogen wird, ein bereits eingereichter Aufhebungsbescheid wurde nicht berücksichtigt.“*
5. Eintrag vom 29.02.2024, Allgemeine Sozialberatung, Jobcenter Eimsbüttel: *„Leistungen werden verweigert, obwohl bekannt ist, dass das Amt für Migration zeitnah keine Aufhebungsbescheide ausstellen kann.“*
6. Eintrag vom 18.03.2024, Allgemeine Sozialberatung, Jobcenter Eimsbüttel: *„Die Ratsuchende wurde trotz vorliegender Terminbestätigung bei der Ausländerbehörde von der Krankenversicherung abgemeldet, da die neue Aufenthaltskarte nicht vorlag. Dem Jobcenter ist bekannt, dass die Terminvergabe bei der Ausländerbehörde schwierig ist, ein Termin lag dem Jobcenter vor. Die Frau ist Mutter von 4 deutschen minderjährigen Kindern. Es war völlig klar, dass sie den Aufenthalt verlängert bekommt. Nun gibt es einiges an unnötigen Verwaltungshandeln, bis die Frau wieder in der Krankenversicherung angemeldet und rückwirkend versichert wird.“*
7. Eintrag vom 27.03.2024, Allgemeine Sozialberatung, Jobcenter Lokstedt: *„Es wurde ein Eilantrag bei der Sozialbehörde gestellt, weil das Jobcenter die Frist nicht eingehalten hat und die Auszahlung mit dem neuen Monat nicht beginnt und die Miete bzw. Lebensmittel nicht gezahlt werden können.“*
8. Eintrag vom 28.03.2024, Wohnungsnotfallhilfe, Jobcenter Altona: *„Leistungsbescheid hatte das fiktive Einkommen zu hoch angesetzt, Korrektur wurde beantragt, war aber 14 Tage später noch nicht erfolgt. Miete kann jetzt nicht gezahlt werden.“*
9. Eintrag vom 04.04.2024, Allgemeine Sozialberatung, Jobcenter Altona: *„Überprüfungsantrag verweigert.“*
10. Eintrag vom 12.04.2024, Migrationsberatung, Jobcenter Harburg: *„Unterhalt wurde angerechnet, obwohl mitgeteilt wurde, dass Vater keinen Unterhalt bezahlt. Unterhalt soll laut JC weiter angerechnet werden, bis Prüfung vom JC zu Unterhaltsansprüchen erfolgt ist. Es musste Widerspruch eingelegt werden, da Notlage.“*
11. Eintrag vom 17.04.2024, Migrationsberatung, Jobcenter Harburg: *„Bescheinigung der ABH, dass Termin über online-Portal beantragt wurde (Aufenthalt gilt weiter als fortbestehend) wurde nicht angenommen und gesagt, Leistungen würde erst wieder gezahlt, wenn der neue Aufenthaltstitel vorliegen würde. JC sollten diese Bescheinigungen aber akzeptieren, so wurde es von den Leitungen kommuniziert.“*
12. Eintrag vom 02.05.2024, Jugendsozialarbeit, Jobcenter Wandsbek: *„Kautionsdarlehen und Erstausrüstung ist einen Monat nach Einzug immer noch nicht bewilligt.“*

13. Eintrag vom 17.05.2024, Wohnungsnotfallhilfe, Jobcenter für Schwerbehinderte: *„Nichtbeachtung der korrekten Bankverbindung für die Direktzahlung der Miete trotz mehrmaligem Hinweis und schriftlicher Aufforderung durch die Klientin.“*
14. Eintrag vom 27.05.2024, Wohnungsnotfallhilfe, Jobcenter Barmbek: *„Leistungen eingestellt. Unterlagen wurden ein zweites Mal angefordert und die Leistung so lange eingestellt. Dies geschah am 27. Mai, so dass die Zahlung zum Monatsbeginn nicht mehr sichergestellt werden kann.“*
15. Eintrag vom 03.06.2024, Jugendsozialarbeit, Jobcenter Eimsbüttel *„Einstellung von Leistungen ohne Grund.“*
16. Eintrag vom 04.06.2024, Allgemeine Sozialberatung, Jobcenter Billstedt: *„Leistungen werden eingestellt aufgrund fehlender Unterlagen, die schon mehrfach eingereicht wurden.“*
17. Eintrag vom 21.06.2024, Wohnungsnotfallhilfe, Jobcenter Altona: *„Antrag auf Überbrückungsdarlehen wurde ohne Eingehen auf die ausführliche Antragsbegründung (darin steht auch die drohende Wohnungslosigkeit) abgelehnt. Die Zeit wird extrem knapp, weil Mietschulden Anfang Juli drohen (Räumungstitel liegt dem Vermieter bereits vor).“*
18. Eintrag vom 25.06.2024, Allgemeine Sozialberatung, Jobcenter: *„Einkommen des Sohnes mit mehr als 3.000 € angesetzt. Dabei war er in Ausbildung. Korrektur sehr schwergängig und hürdenreich. Ergebnis noch offen.“*
19. Eintrag vom 13.08.2024, Wohnungsnotfallhilfe, Jobcenter Osdorf: *„Es wird nach Antrag auf doppelte Miete ein Nachweis verlangt, dass mit dem Vermieter über einen früheren Auszug verhandelt wurde bzw. ein Nachmieter gesucht wurde. Oder eine Wohnung mit späteren Einzugstermin gesucht wurde. Dies bei der Wohnungsnot in Hamburg!! Dazu war die Klientin in einer Übergangseinrichtung und musste sich an den Nutzungsvertrag halten. Absurd!“*
20. Eintrag vom 13.08.2024, Suchthilfe, Jobcenter für Personen ohne festen Wohnsitz und Haftentlassene: *„Leistungen wurden ohne Vorwarnung nicht ausgezahlt, da die zuständige Behörde ihre Zuständigkeit ohne Grund in Frage gestellt hat.“*
21. Eintrag vom 18.09.2024, Allgemeine Sozialberatung, Jobcenter Bergedorf *„Wohnungsanmietung wegen fehlender Bearbeitung bereits eingereicherter Unterlagen gefährdet.“*
22. Eintrag vom 25.09.2024, Schwangerschaftsberatung, Jobcenter Eimsbüttel: *„Einkommensneuberechnung wurde verweigert.“*

23. Eintrag vom 09.10.2024, Allgemeine Sozialberatung, Jobcenter Altona: *„Negativbescheinigung (kein Anspruch oder Bezug von Arbeitslosengeld I) wurde verlangt, obgleich aus Lebenslauf ersichtlich und durch das Jobcenter Altona West selbst überprüfbar war, dass offenkundig kein Anspruch auf ALG I gegeben war (Anwartschaftszeitraum nicht erfüllt). Außerdem wurde zwar ein „Dringlichkeitsvermerk“ aufgenommen, vorläufige Leistungen jedoch – trotz Mittellosigkeitserklärung und Nachweis durch Kontoauszüge – verweigert.“*
24. Eintrag vom 12.11.2024, Jugendsozialarbeit, Jobcenter Osdorf: *„Bürgergeld wurde mit der Begründung einer Studiumsaufnahme aufgehoben, obwohl BAföG noch nicht bewilligt wurde. Gemäß § 7 Abs. 6 S. 2b SGB II muss das Jobcenter so lange zahlen, bis ein anderer Leistungsträger zahlt. Bei Telefonat mit dem Jobcenter wurde der Vollzeit-Studentin gesagt, dass sie keinen Anspruch habe und sie doch einfach arbeiten solle, bis BAföG bewilligt wurde. Dann wurde vom JC einfach aufgelegt, ohne eine Verabschiedung.“*
25. Eintrag vom 20.11.2024, Allgemeine Sozialberatung, Jobcenter Lokstedt: *„Versicherungsstatus wurde zwar auf Leistungsbescheid angegeben, allerdings erfolgte keine Meldung bei der Krankenkasse, d.h. Klientin ist bereits seit 2 Monaten nicht versichert (und schwanger).“*
26. Eintrag vom 20.11.2024, Wohnungsnotfallhilfe, Jobcenter für Personen ohne festen Wohnsitz und Haftentlassene: *„Der Klient hat ein WG-Angebot. Er nutzt das Kontaktcenter zum Einreichen des Angebots. Die Behörde schickt einen Termin. Vor Ort wird er weggeschickt mit einer Kopie angeblicher zuständiger anderer Stellen. Der Klient erhält Leistungen vom JC Altstadt.“*

8.2 Amt für Migration Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen

8.2.1 Unterlagen

1. Eintrag vom 08.05.2024, Migrationsberatung, Amt für Migration: *„Antragsgesuch über 4 Monate nicht entgegengenommen.“*

8.2.2 Erreichbarkeit

1. Eintrag vom 03.01.2024, Wohnungsnotfallhilfe, Amt für Migration: *„Termin trotz Buchung mit Sachbearbeiter verweigert. Termine zur persönlichen Vorsprache kann man buchen, dort wird den Menschen der Zugang zu dem Sachbearbeiter zwecks Fragen oder Klärungen verwehrt.“*
2. Eintrag vom 28.02.2024, Migrationsberatung, Amt für Migration: *„Überhaupt nicht erreichbar, weder telefonisch noch per Email.“*
3. Eintrag vom 08.05.2024, Migrationsberatung, Amt für Migration: *„Keine Erreichbarkeit für die Antragsstellung. Vorsprache wurde verweigert, Klientin in akuter Mittellosigkeit an die Online-Termine verwiesen.“*

4. Eintrag vom 17.05.2024, Jugendhilfe, Amt für Migration: *„Keine Terminvergabe bei persönlichem Erscheinen, keine Info, wie man an einen Termin kommt, online fast unmöglich Termine zu buchen; Erläuterung: Bereits eingereichte Unterlagen per Email werden nicht gefunden. In unserem Postausgang schon.“*
5. Eintrag vom 10.06.2024, Allgemeine Sozialberatung, Amt für Migration: *„Der Antrag wurde im Barkoppelstieg Anfang des Jahres abgegeben. Es scheinen alle Kontaktoptionen tot. Weder per Email noch telefonisch oder über das Online-Terminbuchungstool ist jemand erreichbar oder antwortet.“*
6. Eintrag vom 18.06.2024, Allgemeine Sozialberatung, Amt für Migration: *„Keine Rückmeldung, keine Klärung des Anliegens, trotz Zusendung aller benötigten Personendokumente, Rechnungen, Registrierungsnachweise, Mahnungen und Inkasso-Schreiben.“*
7. Eintrag vom 04.09.2024, Migrationsberatung, Amt für Migration: *„Über 4 Monate keine Reaktion auf Mails, Post, Einreichung Rechnungen Hamburg Wasser; Sperrandrohung.“*
8. Eintrag vom 19.11.2024, Migrationsberatung, Amt für Migration: *„Keine Antwort auf Anfragen/Anträge per E-Mail/Post.“*
9. Eintrag vom 19.12.2024, Allgemeine Sozialberatung, Amt für Migration: *„Bei Online-Terminbuchung gibt es nie verfügbare Termine.“*

8.2.3 Geldleistungen

1. Eintrag vom 12.01.2024, Allgemeine Sozialberatung, Amt für Migration: *„Familie wartet seit 6 Monaten auf Aufenthaltstitel (Vater hat deswegen seinen Job verloren). Die Familie hat nur ein Zettel, dass es länger dauert. Amt für Migration hat Zahlungen eingestellt, hat den Vater jedoch nicht auf den Ablehnungsbescheid geschrieben, so dass Jobcenter Bürgergeld ablehnt. Familie erhält seit 3 Monaten kein Geld.“*
2. Eintrag vom 24.01.2024, Allgemeine Sozialberatung, Amt für Migration: *„Familie wartet seit über einem halben Jahr auf elektronischen Aufenthaltstitel. Jobverlust, da kein elektronischer Aufenthaltstitel.“*
3. Eintrag vom 25.01.2024, Migrationsberatung, Amt für Migration: *„Keine Krankenversicherung der Kinder. Ignoranz, keine Antwort erhalten.“*
4. Eintrag vom 31.01.2024, Allgemeine Sozialberatung, Amt für Migration: *„Keine Anmeldung bei der Krankenkasse und keine Übernahme der Krankenversicherungsbeiträge.“*
5. Eintrag vom 29.02.2024, Allgemeine Sozialberatung, Amt für Migration: *„Kein Aufhebungsbescheid, obwohl alle Unterlagen vorliegen.“*
6. Eintrag vom 29.02.2024, Allgemeine Sozialberatung, Amt für Migration: *„Neugeborene sind mehrere Monate nicht krankenversichert.“*

7. Eintrag vom 29.02.2024, Allgemeine Sozialberatung, Amt für Migration: *„Antrag auf Kostenübernahme für eine mehrtägige Fahrt mit der Schule wurde nach Einreichen per Email, per Post und persönlich immer noch nicht bearbeitet. Klientin versucht es seit mehreren Wochen. Die Lehrkraft fordert zu Recht ihr Geld für die Fahrt ein.“*
8. Eintrag vom 15.03.2024, Migrationsberatung, Amt für Migration: *„Kein Einstellungsbescheid.“*
9. Eintrag vom 19.03.2024, Allgemeine Sozialberatung, Amt für Migration: *„Krankenversicherungskarte einbehalten, Aufhebungsbescheid ausgehändigt. Ohne Anschlussversorgung. Familie mit einem kleinen Kind. Familie mittellos.“*
10. Eintrag vom 25.03.2024, Migrationsberatung, Amt für Migration: *„Einstellungsbescheid nicht ausgestellt.“*
11. Eintrag vom 08.05.2024, Allgemeine Sozialberatung, Amt für Migration: *„Leistungen eingestellt. Laufende Leistungen werden plötzlich nicht ausgezahlt.“*
12. Eintrag vom 18.06.2024, Allgemeine Sozialberatung, Amt für Migration: *„Übernahme der Kosten für Krankenhaus und Transport wegen Geburt wurde trotz mehrfacher Aufforderung per E-Mail nicht geklärt bei einer Person, die eine Erstregistrierung bereits vollzogen hatte. Konsequenz: Vollstreckungsbescheide beim Amtsgericht. Ankündigung einer Pfändung. Eilverfahren beim Sozialgericht wurde vor 2 Wochen eingeleitet. Antwort ausstehend.“*
13. Eintrag vom 26.06.2024, Migrationsberatung, Amt für Migration: *„Die Kaution für die Wohnung wurde nicht ausbezahlt. Kontakt nicht möglich. 5 Monate später (nach Eilantrag beim Sozialgericht) wurde mitgeteilt, dass der Abtretungsvertrag falsch ausgestellt wurde (vom Amt für Migration). Außerdem wurden Heizkosten separat auf das Konto der Klientin überwiesen statt zum Vermieter und der Leistungsbescheid trotz mehrfacher Anfrage nicht ausgestellt, sodass sie nun für mehrere Monate Heizkosten-Schulden beim Vermieter hat.“*
14. Eintrag vom 29.08.2024, Migrationsberatung, Amt für Migration: *„Ein Ukrainer hat eine Vollzeitarbeit in Niedersachsen gefunden, das Amt für Migration hat aber seinen Antrag auf Streichung der Wohnsitzauflage verloren, so dass er die Arbeit aufgeben musste.“*
15. Eintrag vom 07.09.2024, Migrationsberatung, Amt für Migration: *„Neugeborenes wurde trotz Sendung der Unterlagen nach 7 Tagen noch nicht bei Versicherung angemeldet.“*
16. Eintrag vom 03.09.2024, Care Leaver, Amt für Migration: *„Leistungen werden ohne Grund nicht weitergezahlt.“*
17. Eintrag vom 03.09.2024, Allgemeine Sozialberatung, Amt für Migration: *„Unterkunftsschulden bei der betroffenen Mutter mittlerweile im sechststelligen Bereich, da Antrag mehrfach gestellt wurde und nach dem letzten Brief des BAMF vor drei Monaten mit Bitte um weitere Unterlagen keine weitere Antwort kam; keinerlei Antwort auf Briefe oder E-Mails zum Sachstand.“*

18. Eintrag vom 04.10.2024, Allgemeine Sozialberatung, Amt für Migration: *„Schwangere Frau mit kleinem Kind ist seit 6 Wochen mittellos. Keine Möglichkeit, die Behörde zu erreichen. Auf E-Mails von uns wird nicht reagiert. Zahlungen wurden einfach eingestellt, vermutlich, weil Duldung abgelaufen war und sie diese nicht in Kopie neu eingereicht hat. Wieso passiert dies nicht behördenintern automatisch????“*
19. Eintrag vom 09.10.2024, Jugendsozialarbeit (Schule), Amt für Migration: *„Kein Versand des Einstellungsbescheides seit 3 Monaten.“*

8.3 Fachämter Grundsicherung und Soziales

8.3.1 Unterlagen

1. Eintrag vom 22.03.2024, Suchthilfe, Fachamt Grundsicherung und Soziales Mitte: *„Aktuelle Leistungsbescheide werden zum Teil nicht automatisch verschickt. Es muss dann im Amt nachgefragt werden.“*
2. Eintrag vom 07.05.2024, Suchthilfe, Fachamt Grundsicherung und Soziales Mitte: *„Leistungsbescheide werden nicht versandt, auch nicht auf Nachfrage.“*

8.3.2 Erreichbarkeit

1. Eintrag vom 24.07.2024, Allgemeine Sozialberatung, Fachamt für Grundsicherung und Soziales Billstedt: *„Keine oder sehr verspätete Antworten mit der Begründung, es hatte keine Anfrage gegeben (obwohl 3 Mal eingereicht).“*
2. Eintrag vom 06.11.2024, Suchthilfe, Fachamt für Grundsicherung und Soziales Nord: *„Keine Reaktion auf E-Mails/ Faxe.“*
3. Eintrag vom 01.10.2024, Suchthilfe, Fachamt Grundsicherung und Soziales Mitte: *„Klienten wird ein direktes Vorsprechen verweigert, auch in äußerst dringenden Fällen.“*
4. Eintrag vom 12.10.2024, Wohnungsnotfallhilfe, Fachamt für Grundsicherung und Soziales Mitte: *„Die Sachbearbeitung hat ohne Info an die Leistungsbeziehende gewechselt. Die alte Sachbearbeitung geht ran und verweist nur an die neue Sachbearbeitung, die das Telefon nicht annimmt. Es läuft kein AB mit Zeiten der Erreichbarkeit.“*
5. Eintrag vom 01.10.2024, Suchthilfe, Fachamt Grundsicherung und Soziales Mitte: *„Leistungsbescheid wurde nicht wie angekündigt automatisch verlängert.“*

8.3.3 Geldleistungen

1. Eintrag vom 21.08.2024, Eingliederungshilfe, Fachamt Grundsicherung und Soziales Mitte: *„Weiterbewilligung Haushaltshilfe erfolgt nicht wegen Personalmangel, wie die zuständige Mitarbeiterin sagt.“*
2. Eintrag vom 10.12.2024, Wohnungsnotfallhilfe, Fachamt Grundsicherung und Soziales Mitte: *„Das Sozialamt Mitte bestreitet eine Nebenkostenabrechnung. Die Beziehende der*

Grundsicherung im Alter ist beim Mieterverein, das Sozialamt stellt selbst keine Kontoauszüge zur Verfügung. Daher ist die Forderung nicht prüfbar. Auf die "letzte Mahnung" kommt 7 Werktage keine Reaktion. Es liegt ein Wohnungsnotfall vor, weil der Vermieter formal rechtlich kündigen kann.“

8.4 Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten

8.4.1 Erreichbarkeit

1. *Eintrag vom 11.11.2024, Allgemeine Sozialberatung, Hamburg Service vor Ort Altona: „Gar keine Erreichbarkeit: Es kommen keine Antworten auf Anschreiben, weder via Mail noch Brief. Keine Telefonnummer angegeben. Termine sollen über die E-Mail vereinbart werden, auf diese kommen aber keine Antworten. In einem Fall kam eine Antwort dann doch, aber nach 7 Wochen, nur lag bis dahin dann eine Strafanzeige vor, weshalb der Termin zur Prüfung der Ausstellung eines Aufenthaltstitels nicht mehr vergeben werden konnte.“*

8.4.2 Bearbeitungsdauer, Aufenthaltstitel

1. *Eintrag vom 29.02.2024, Allgemeine Sozialberatung, Hamburg Service vor Ort Wandsbek: „Widerspruch seit 12 Monaten nicht bearbeitet.“*
2. *Eintrag vom 12.03.2024, Allgemeine Sozialberatung, Hamburg Service vor Ort Wandsbek: „Ausweisdokumente wurden vorenthalten. Aufenthaltstitel wurde nicht ausgegeben. Arbeitserlaubnis und nationaler Reisepass waren in Winsen, Akte bereits in Wandsbek. Trotz verschiedener Wege, in Kontakt zu treten mit der Ausländerbehörde Wandsbek und die Ausweisdokumente zu erhalten dauerte es mehrere Monate, bis die Angelegenheit geklärt war und die Ausweisdokumente von Winsen nach HH geschickt und der Klientin ausgehändigt wurden. Klientin war fast ein Jahr ohne gültige Ausweisdokumente mit all den Folgen (keine Leistungen, keine Krankenversicherung).“*

8.5 Familienkasse:

8.5.1 Unterlagen

1. *Eintrag vom 18.11.2024, Wohnungsnotfallhilfe, Familienkasse: „Wir bekommen trotz mehrfacher Unterlassungsbitte Post für eine Klientin, die nicht mehr in der Hilfe ist.“*

8.5.2 Erreichbarkeit

1. *Eintrag vom 22.04.2024, Jugendsozialarbeit, Familienkasse: „Postfach voll bei Mail.“*

8.5.3 Geldleistungen

1. *Eintrag vom 10.04.2024, Allgemeine Sozialberatung, Familienkasse: „Familie mit 4 Kindern hat jetzt 3 Monate kein Kinderzuschlag erhalten und muss alle*

Unterlagen erneut einreichen. Als sie nach 6 Wochen bei der Familienkasse anrief, erhielt sie die Aussage, die Bearbeitung betrage jetzt 12 Wochen und sie müsse sich gedulden. Nach 12 Wochen war die Aussage, die Unterlagen seien nie eingegangen. Diese Auskunft wäre bereits nach 6 Wochen sehr hilfreich gewesen.“

8.6 Fachstellen für Wohnungsnotfälle

8.6.1 Unterlagen

1. Eintrag vom 17.10.2024, Wohnungsnotfallhilfe, Fachstelle für Wohnungsnotfälle Mitte: *„Dokumente der Caritas – Atteste und Schreiben Sozialarbeit – wurden angezweifelt, trotz Stempel und Briefkopf. Klient wurde trotz vollständiger Unterlagen inkl. Facharzttest abgewiesen beim Antrag auf Unterbringung.“*
2. Eintrag vom 17.10.2024, Suchthilfe, Fachstelle für Wohnungsnotfälle Mitte: *„Bei jedem Besuch werden neue Unterlagen gefordert. Unglaublich lange Wartezeit (bei einem Vollzeitjob fast unmöglich).“*
3. Eintrag vom 25.10.2024, Krankenhaus, Psychiatrie, Fachstelle für Wohnungsnotfälle Mitte: *„Die Mitarbeiterin des Fachamtes für Wohnungsnotfälle weigerte sich, in ihren PC zu schauen, um die bereits gesendeten Unterlagen aufzurufen. Wir sollten die Unterlagen erneut in zwei Tagen mitbringen.“*

8.6.2 Erreichbarkeit

1. Eintrag vom 26.09.2024, Wohnungsnotfallhilfe, Fachstelle für Wohnungsnotfälle Mitte: *„Ich habe schriftlich per Mail um einen Termin zur begleiteten Vorsprache gebeten und nur die Info bekommen, was er mitbringen soll und dass er an den beiden Öffnungstagen schon morgens um 7:30 Uhr da sein sollte. Das Schreiben habe ich vom Geschäftszimmer ohne Namen zurückbekommen. Also keinen Termin für die Beseitigung der Obdachlosigkeit. Obdachlosigkeit wurde nicht behoben. Der Hilfesuchende brauchte eine Unterkunft und bat darum Hilfe zu bekommen. Ihm wurde von der Security der Zutritt verweigert, da es keine freien Termine mehr gab. Er hat es ein paarmal probiert, auch morgens um 7:00 auf die Öffnung gewartet, aber keine Chance. Hilfesuchender wurde nicht ins Gebäude gelassen, da es keine Termine mehr gab.“*
2. Eintrag vom 26.09.2024, Wohnungsnotfallhilfe, Fachstelle für Wohnungsnotfälle Mitte: *„Keine Übernahme von Wasserschulden bei angedrohter Versorgungsunterbrechung wegen fehlender Mitarbeiter.“*
3. Eintrag vom 25.10.2024, Suchthilfe, Fachstelle für Wohnungsnotfälle Mitte: *„Plötzliches Schließen während der Öffnungszeit.“*

8.6.3 Dolmetschen

1. Eintrag vom 17.10.2024, Wohnungsnotfallhilfe, Fachstelle für Wohnungsnotfälle Mitte: *„Übersetzung per Handy wurde nicht angenommen.“*