

Monitor Verwaltungshandeln



Ein Projekt der
Hamburger
Wohlfahrtsverbände

AGFW

Arbeitsgemeinschaft der Freien
Wohlfahrtspflege Hamburg e.V.

**WOHLFAHRT
VERBINDET.**





Inhalt:

- 1. Über das Projekt**
- 2. Reportings**
- 3. Presseinformationen**
- 4. Fachtage**

Über das Projekt



Der Monitor Verwaltungshandeln ist eine Initiative der Arbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege (AGFW) Hamburg, dem Zusammenschluss der Hamburger Wohlfahrtsverbände. Das Projekt wurde von Oktober 2023 bis Dezember 2024 von der AGFW durchgeführt, im Januar 2025 übernahm die Federführung das Diakonische Werk Hamburg.

Mit dem Monitor verfolgen die Verbände das Ziel, kritisches Verwaltungshandeln sichtbarer zu machen und systematische Mängel zu identifizieren. Indem sie gemeinsam mit den Behörden die Ergebnisse des Monitors auswerten und über Lösungen diskutieren, wollen die Verbände bewirken, dass Leistungsberechtigte ihre sozialen Rechtsansprüche durchsetzen können. Der Monitor ist erreichbar unter

www.tinyurl.com/monitor-verwaltungshandeln



Reportings



Der Monitor Verwaltungshandeln ist am 11. Oktober 2023 gestartet. Im Februar 2024 hat die AGFW einen ersten Zwischenbericht veröffentlicht, im April 2025 folgte ein zweites Reporting. Die zentralen Ergebnisse sind:

- Von Oktober 2023 bis Dezember 2024 haben Beratungsstellen 1.266 Meldungen eingereicht und 3.724 verschiedene Problemanzeigen dokumentiert.
- Die meisten Problemanzeigen betreffen das Amt für Migration und das Jobcenter.
- Inhaltlich bezogen sich die Meldungen vor allem auf drei Problemfelder: Den Umgang mit Unterlagen, die Erreichbarkeit und das Thema „Geldleistungen und Bearbeitungszeiten“.

Die Berichte finden Sie auf www.agfw-hamburg.de



Reporting 2024



Reporting 2025

Presseinformationen



Anlässlich des beiden Reportings hat die AGFW Pressemitteilungen veröffentlicht, in der sie Forderungen an die Verwaltung formuliert. Die wichtigsten Forderungen sind:

- Um Notlagen zu vermeiden, braucht es ein unbürokratisches Vorgehen, insbesondere durch vorübergehende Bewilligungen von Anträgen bei offensichtlicher Anspruchsberechtigung.
- Die Erreichbarkeit muss sichergestellt sein, z. B. über direkte Kontaktmöglichkeiten und zentrale Anlaufstellen in den Behörden.
- Der Umgang mit Unterlagen und die Kommunikation dazu müssen verbindlicher werden, z.B. über Eingangsbestätigungen und regelhafte Rückmeldungen zum Sachstand.

Die vollständigen Mitteilungen finden Sie im AGFW-Pressbereich.



Presseinfo 2024



Presseinfo 2025

Fachtage



Die Reportings zum Monitor Verwaltungshandeln hat die AGFW auf zwei Fachtagung vorgestellt, die im Februar 2024 und im April 2025 stattfanden. Es wurden Vorträge mit den zentralen Ergebnissen des Reportings gezeigt. Die versammelten Fachleute haben über Lösungsvorschläge diskutiert, die in einer Dokumentation zusammengefasst wurden.

Über die Ergebnisse des Reportings und der Fachtagung werden sich die Wohlfahrtsverbände mit Verwaltung und Politik austauschen, um an konkreten Verbesserungen mitzuwirken.

Die Präsentationen und die Dokumentation finden Sie auf www.agfw-hamburg.de



Dokumentation 2024



Präsentation 2024



Präsentation 2025