

Antrag

**der Abgeordneten Olga Fritzsche, Heike Sudmann, David Stoop,
Stephan Jersch, Xenija Melnik, Deniz Çelik, Dr. Carola Ensslen,
Marco Hosemann, Kay Jäger, Marie Kleinert, Hila Latifi, Jan Libbertz,
Thomas Meyer, Dr. Sabine Ritter und Martin Wolter (Die Linke)**

Betr.: Verwaltungshandeln in Hamburg: Barrieren abbauen, Teilhabe sichern

Ein funktionierender Zugang zu Ämtern ist kein Luxus, sondern ein Grundpfeiler sozialer Gerechtigkeit und eine Notwendigkeit, um Leistungsrechte verwirklichen zu können. Wer Grundsicherung, Leistungen nach dem Asylbewerberleistungsgesetz oder Unterstützung vom Jobcenter benötigt, muss seine Rechte ohne Hürden, Barrieren oder lange Wartezeiten wahrnehmen können.

Die Ergebnisse des Monitors Verwaltungshandeln der Diakonie Hamburg beziehungsweise der Arbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege (AGFW) zeigen jedoch deutlich, dass dies in Hamburg vielerorts nicht gewährleistet ist. Mangelnde Erreichbarkeit, verweigerter Vorsprachen, verloren gegangene Unterlagen, respektloser Umgang sowie digitale Barrieren prägen vielfach die Realität – insbesondere bei den Jobcentern, dem Amt für Migration und den Fachämtern für Grundsicherung.

Zwischen dem 11. Oktober 2023 und dem 31. Dezember 2024 wurden im Rahmen des Monitors 1.266 Meldungen mit insgesamt 3.724 Problemanzeigen erfasst. Dabei traten vor allem strukturelle Hürden zutage: Knapp 48 Prozent der Meldungen betrafen den Umgang mit Unterlagen – etwa, dass eingereichte Dokumente nicht auffindbar waren oder mehrfach abgegeben werden mussten. Beim Jobcenter bezogen sich sogar 61 Prozent der Einträge auf genau dieses Problem. Weitere 22,4 Prozent der Meldungen betrafen die mangelnde Erreichbarkeit von Behörden, beispielsweise ausbleibende Rückrufe oder nicht funktionierende Telefonleitungen. Fast 20 Prozent der Anzeigen bezogen sich auf verspätete oder nicht erfolgte Auszahlungen von Geldleistungen – ein besonders problematischer Befund in Fällen akuter Mittellosigkeit, da hierdurch finanzielle Notlagen entstehen, die sich direkt auf Wohnsituation, Versorgung und Alltagsbewältigung auswirken können.

Auch digitale Barrieren wurden vielfach gemeldet: fehlerhafte Terminportale, unübersichtliche Eingabemasken und mangelhafte Barrierefreiheit erschweren vielen Antragstellenden den Zugang. Hinzu kamen zahlreiche Berichte über respektlosen oder diskriminierenden Umgang durch Behördenmitarbeitende.

Zwar kann die Digitalisierung Verwaltungsabläufe effizienter gestalten – doch sie ist kein Allheilmittel. Die im Monitor dokumentierten Probleme zeigen, dass digitale Verfahren allein nicht ausreichen, um einen gerechten und inklusiven Zugang zu sozialen Leistungen sicherzustellen. Technische Hürden, komplizierte Portale und fehlende persönliche Ansprechpartner*innen stellen gerade für Menschen in prekären Lebenslagen große Hürden dar. Nicht alle verfügen über die notwendige digitale Kompetenz, Ausstattung oder Sprachkenntnisse, um sich ausschließlich online zurechtzufinden. Eine soziale Verwaltung muss daher immer auch persönliche Zugänge ermöglichen – niedrigschwellig, analog und auf Augenhöhe.

Der Zugang zu zentralen Sozialleistungen ist für viele Menschen in Hamburg nach wie vor mit vermeidbaren Barrieren verbunden – und das ausgerechnet in Situationen, in denen schnelle Hilfe besonders nötig ist. Damit soziale Rechte nicht an diesen Hürden scheitern, braucht es einen grundlegenden Kulturwandel in der Verwaltung: weg von Abschottung, hin zu echter Zugänglichkeit. Persönliche Ansprechbarkeit, verlässliche Bearbeitungsprozesse und ein respektvoller Umgang müssen wieder zum Standard werden – analog wie digital.

Die Bürgerschaft möge vor diesem Hintergrund beschließen:

Der Senat wird aufgefordert:

1. sicherzustellen, dass Ämter und Behörden so zugänglich sind, dass persönliche Vorsprachen und Beratungen mehrmals in der Woche möglich sind und hierfür die Öffnungszeiten der Ämter und Behörden entsprechend anzupassen,
2. sicherzustellen, dass Ämter und Behörden zuverlässig über verschiedene Kommunikationskanäle (Telefon, E-Mail, elektronische Portale) erreichbar sind,
 - a. in allen für die Gewährung existenzsichernder Leistungen zuständigen Ämtern telefonische Standort-Hotlines einzurichten, die zu den üblichen Dienstzeiten erreichbar sind und durchgehend mit auskunftsfähigem Personal besetzt werden,
 - b. für Mitarbeitende von anerkannten Beratungsstellen spezielle Kontaktwege („Fast Lanes“) zu Sachbearbeitenden in den zuständigen Behörden (zunächst Jobcenter, Sozial- und Grundsicherungsämter, Amt für Migration, Wohngeldstellen, Fachstellen für Wohnungsnotfälle) zu schaffen, um eine zügige Bearbeitung dringender Anliegen zu ermöglichen sowie die Beratungsstellen über die Kontaktwege zu informieren,
3. die Behörden (hier: Grundsicherungs- und Sozialämter, sowie Amt für Migration) zu verpflichten, Eingangsbestätigungen (elektronisch, Stempel) auszustellen, aus denen der Eingang aller eingereichten Unterlagen einzeln hervorgeht und zudem dafür zu sorgen, dass Briefkästen und Postfächer immer zugänglich sind,
4. durch geeignete organisatorische Maßnahmen sicherzustellen, dass Unterlagen nicht mehrfach angefordert werden, sondern behördenintern effizient verarbeitet werden,
5. dafür zu sorgen, dass Ämter und Behörden unaufgefordert innerhalb einer angemessenen Frist – in der Regel 14 Tage – eine Auskunft zum Bearbeitungsstand von Anträgen oder Anfragen geben,
6. insbesondere bei drohender Mittellosigkeit oder Notlagen Geldleistungen unbürokratisch, beschleunigt und – bei offensichtlich bestehender Anspruchsberechtigung – vorläufig auch ohne abgeschlossene Prüfung zu gewähren,
7. um den gesetzlichen Beratungsanspruch sicherzustellen, an allen Standorten von Ämtern und Behörden zentrale Anlaufstellen einzurichten, die Leistungsberechtigte umfassend über Abläufe informieren, bei der Antragstellung unterstützen und Hilfestellung beim Ausfüllen von Unterlagen leisten,
8. in allen Behörden Schulungen und Sensibilisierungsmaßnahmen zur respektvollen Kommunikation mit Leistungsberechtigten verpflichtend durchzuführen und dauerhaft zu verankern,
9. um den barrierefreien Zugang zu Leistungen für alle sicherzustellen, Formulare in leichter Sprache bereitzustellen und Informationen sowie Aufklärungen auch in weiteren Sprachen anzubieten,
10. der Bürgerschaft über den Stand der Umsetzung bis zum 31.01.26 zu berichten.