



► Nr. VO/2025/14211
öffentlich

Lübeck, 24.04.2025

**Vorlage
-öffentlich-**

Verantwortliche Bereiche:
1.101 - Bürgermeisterkanzlei

Bearbeitung: Antje Luck (E-Mail: antje.luck@luebeck.de Telefon: 122-1020)

Situation des Aktiven Anliegenmanagements der Hansestadt Lübeck - Aufhebung des Sperrvermerks zur Planstelle 8465, Bürgermeisterkanzlei

Beratungsfolge:

Datum	Gremium	Status	Zuständigkeit
19.05.2025	Senat	Nichtöffentlich	zur Senatsberatung
10.06.2025	Hauptausschuss	Öffentlich	zur Vorberatung
26.06.2025	Bürgerschaft der Hansestadt Lübeck	Öffentlich	zur Entscheidung

Beschlussvorschlag:

Der Sperrvermerk im Stellenplan auf der Planstelle 8465 wird aufgehoben.

Verfahren:

Bereiche/Projektgruppen	Ergebnis
1.201 Haushalt und Steuerung	zustimmend

Beteiligung von Kindern und Jugendlichen gem. § 47 f GO ist erfolgt:

Ja
Nein- Begründung:

Der Personenkreis ist nicht direkt von der Maßnahme betroffen.

Die Maßnahme ist:

neu
freiwillig
vorgeschrieben durch:

Haushaltsbegleitbeschluss

Finanzielle Auswirkungen:

Ja (Anlage 1)
Nein

Auswirkung auf den Klimaschutz:

<input checked="" type="checkbox"/>	Nein
<input type="checkbox"/>	Ja – Begründung:
<div style="border: 1px solid black; height: 40px;"></div>	

Begründung der Nichtöffentlichkeit
gem. § 35 GO:

Begründung:

Die Bürgerschaft hat mit Haushaltsbegleitbeschluss vom 26.09.2024 (VO/2024/13494-01-01) die Nichtbesetzung der Planstelle 8465 beschlossen. Daher ist die Stelle derzeit mit einem Sperrvermerk versehen. Die Nichtbesetzung der Stelle hat unmittelbare Auswirkungen auf die Aufgaben der Planstelle 9503 in der Bürgermeisterkanzlei und damit auf die Aufgabewahrnehmung im **Aktiven Anliegenmanagement** als eine wesentliche Aufgabe des Bereichs. Auf der Stelle liegen zusätzlich die Aufgaben der Raumvergabe im Rathaus, der Anlaufstelle Diskriminierung sowie der Vertretung der Assistenz des Bürgermeisters im Krankheits- und Urlaubsfall.

Die Hansestadt Lübeck begreift sich hierbei als modernes Dienstleistungsunternehmen. Das **Aktive Anliegenmanagement** der HL leistet dabei einen wichtigen Beitrag zur Kund:innen- und Dienstleistungsorientierung der Verwaltung. Es sieht Eingaben und Beschwerden als wertvolle Hinweise auf mögliche Verbesserungen der Dienstleistungen und Prozesse an, trägt zur Transparenz des Verwaltungshandelns bei und hilft, mögliche Mängel und Schäden zügig und effektiv aufzudecken. Die Qualität des Anliegenmanagements kommt u. a. dadurch zum Ausdruck, dass möglichst niedrigschwellig leicht zugängliche Meldekanäle verfügbar sind und dass innerhalb kürzester Zeit eine erste Rückmeldung zur Bearbeitung des Anliegens erfolgt sowie eine fortlaufende Information über den aktuellen Bearbeitungsstand der Meldung gewährleistet ist.

In der Sitzung der Bürgerschaft am 27.09.2018 wurde der FDP-Antrag zur Einführung einer Mängelmelder-App bei der Hansestadt Lübeck beschlossen (VO/2018/06429). Im Zuge der Umsetzung der Digitalen Strategie der Hansestadt Lübeck (VO/2020/08509) und 1. Fortschreibung (VO/2020/08509-03), die die Einführung eines ganzheitlichen Anliegenmanagements inklusive eines integrierten Anliegenmelders für den Konzern Hansestadt Lübeck beinhaltet, hat sich die Hansestadt Lübeck mit Unterstützung von SWL Digital GmbH als digitale Dienstleisterin der HL auf den Weg gemacht, das **Aktive Anliegenmanagement** zu einem niedrigschwelligen Service aus einer Hand zu entwickeln, der die Funktionen einer sogenannten „Mängelmelder-App“ berücksichtigt.

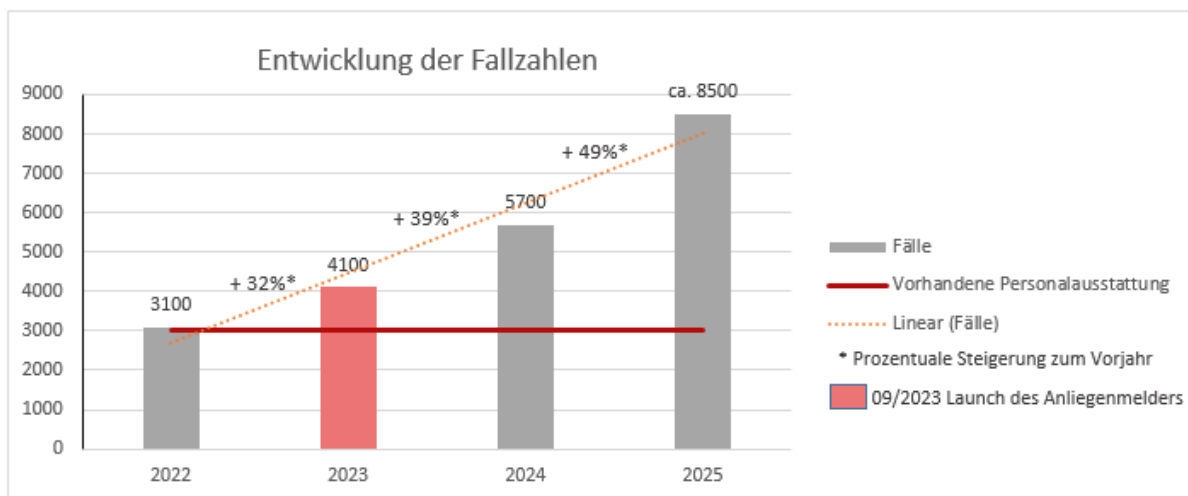
Zur Bewältigung der steigenden Anforderungen an das **Aktive Anliegenmanagement** und im Einklang mit der fortschreitenden Digitalisierung der Stadtverwaltung, wird seit Dezember 2022 eine Anliegenmanagementsoftware eingesetzt. Die Fachsoftware ermöglicht eine medienbruchfreie, ganzheitliche Bearbeitung von Anliegen und trägt dazu bei, die Arbeitsabläufe und Prozesse im Anliegenmanagement effizienter zu gestalten.

Seit September 2023 bietet die MeinLübeck App eine Anliegenmelde-Funktion (Widget) für die Bürger:innen mit Anbindung an die Anliegenmanagementsoftware an. Damit wird den Bürger:innen ein niedrigschwelliger Zugang eröffnet, Mängel oder Schäden mithilfe eines

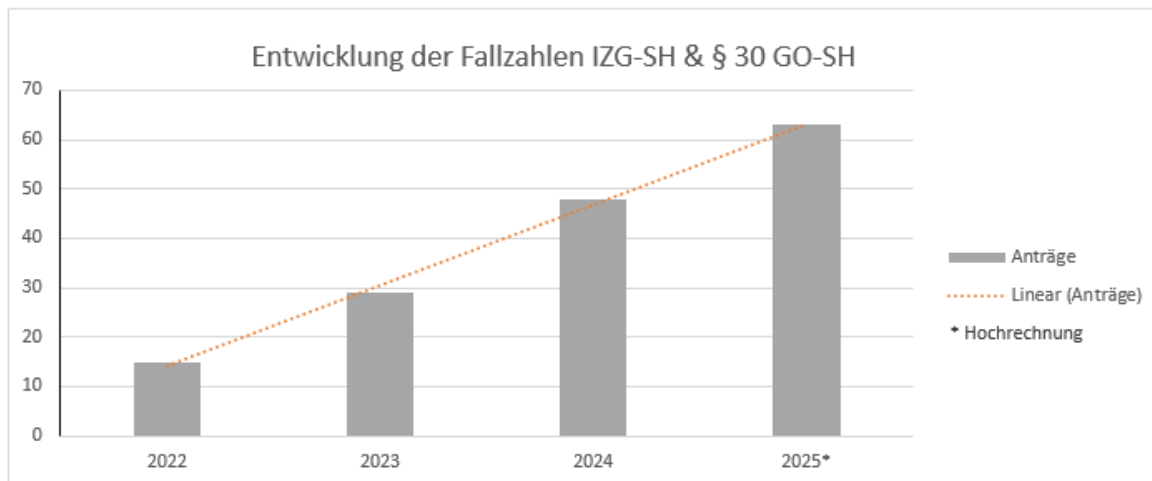
Smartphones direkt an die Stadtverwaltung zu melden. Bei Nutzung des Anliegenmelders kann der Standort des Anliegens übernommen und die Mitteilung zum jeweiligen Anliegen um Fotos ergänzt werden. Dieser Service ist zusätzlich über das Internetportal der HL unter www.luebeck.de/anliegenmelder erreichbar. Die Meldung wird anschließend über das SmartCity-Geoportal für die Öffentlichkeit sichtbar und der Bearbeitungsstatus der Meldung kann unter www.luebeck.de/anliegenmelder verfolgt werden.

Die über den Anliegenmelder in der MeinLübeck App, das Internet-Kontaktformular und die direkt im Büro des Bürgermeisters eingehenden Meldungen sowie die telefonisch oder persönlich vorgetragenen Anliegen werden vom **Aktiven Anliegenmanagement** des Bereichs Bürgermeisterkanzlei bearbeitet. Die Vorgänge werden je nach Sachverhalt entweder zur abschließenden Bearbeitung an die fachlich verantwortlichen Stellen innerhalb der Verwaltung weitergeleitet oder nach Prüfung und Klärung auf der Grundlage von Stellungnahmen der verantwortlichen Bereiche durch das **Aktive Anliegenmanagement** beantwortet sowie der jeweilige Online-Status der Meldung gepflegt.

Nachdem schon die Einführung des Internet-Kontaktformulars ein exponentielles Wachstum der Fallzahlen um 600 % innerhalb von 5 Jahren bewirkt hatte, ist seit der Einführung des Anliegenmelders in der Mein Lübeck App als äußerst niedrighschwelliger Eingangskanal für Eingaben und Beschwerden erneut eine erhebliche Zunahme der Fallzahlen zu verzeichnen. Für das Jahr 2023 sind über 4.100 Meldungen erfasst, für das Jahr 2024 wurden bereits über 5.700 Meldung erreicht und die Entwicklung im laufenden Jahr weist auf weiter deutlich steigende Zahlen hin. Aufgrund der Fallzahlenprognose ist davon auszugehen, dass sich die Anzahl der Meldungen seit Einführung des Anliegenmelders bereits bis Ende dieses Jahres auf mindestens 8.500 Meldungen verdoppelt haben werden.



Daneben sind zunehmend zeitaufwändige Beschwerden durch Reichsbürger:innen sowie eine steigende Anzahl von arbeitsintensiven Anträgen nach dem Informationszugangsgesetz Schleswig-Holstein (IZG-SH) und von Anträgen auf Akteneinsicht nach § 30 Gemeindeordnung SH (GO-SH) festzustellen, die zusätzlich zu einer deutlichen Steigerung des Arbeitsanfalls im Aufgabenbereich des **Aktiven Anliegenmanagements** geführt haben. Von 2022 bis 2024 ist die Zahl der Anträge nach dem IZG-SH und § 30 GO-SH von 15 auf 48 Anträge gestiegen. Bei einer linearen Fortschreibung wird im Jahr 2025 mit insgesamt 63 Anträgen gerechnet. Die Bearbeitung der Anträge ist zum Teil komplex und zeitintensiv einschließlich der rechtlichen Prüfung.



Die derzeitige Personalausstattung in der Bürgermeisterkanzlei für die Sachbearbeitung im Anliegenmanagement basiert auf einem Volumen von 2.500 bis 3.000 Fällen im Jahr. Der Fachsoftwareeinsatz trägt zwar zu einer Verschlankung der Prozesse bei, kann aber den dargestellten Fallzahlenanstieg nicht im Ansatz ausgleichen. Vor diesem Hintergrund wurde im Zuge des Haushaltsverfahrens 2025 die Neuschaffung der Planstelle 8465 im Bereich Bürgermeisterkanzlei angemeldet. Die neue Planstelle 8465 ist für eine dringend erforderliche Aufgabenverlagerung von der Planstelle 9503 vorgesehen, um damit dem dargestellten Aufwachsen im **Aktiven Anliegenmanagement** zu begegnen.

Um die erheblichen Fallzahlen im **Aktiven Anliegenmanagement** der Hansestadt Lübeck zu bewältigen, hierbei die Aufgabenwahrnehmung sicherzustellen und die Wirksamkeit des Anliegenmehlers zu gewährleisten, ist eine personelle Verstärkung unumgänglich. Ohne die Besetzung der neuen Planstelle 8465 ist die ordnungsgemäße Aufgabenwahrnehmung akut gefährdet, und es droht, dass der Anliegenmehler ins Leere läuft, weil die Bearbeitung von Anliegen nicht mehr oder nur mit deutlich zeitlichem Verzug möglich ist. In der Bearbeitung gehen in der Priorisierung die Erfüllung gesetzlicher Aufgaben nach dem IZG-SH oder Akteneinsichtersuchen nach § 30 GO-SH vor. Zudem führt die Mehrbelastung zusehends zu einer gesundheitlichen Gefährdung, die absehbar zur Folge haben wird, dass es zu erheblichen Einschnitten bei der Aufgabenwahrnehmung u.a. im Anliegenmanagement einschließlich verlängerter Bearbeitungszeiten von IZG-Anträgen und Anträgen nach § 30 GO-SH oder in der Raumvergabe kommen wird. Schon jetzt ist die Vertretungsregelung der Assistenz des Bürgermeisters im Krankheits- und Urlaubsfall gefährdet, weil andere Aufgaben prioritär vorgezogen werden.

Im Rahmen einer Aufgabenkritik wurden die Prozesse untersucht und, wo es möglich war, nachgesteuert, Aufgaben umverteilt oder Standards abgesenkt. Die Stelle 9503 wird darüber hinaus mit Stellenanteilen der Stellen 7492 (Antikorruptionsbeauftragte) und 7491 (Hansebüro) in der Sachbearbeitung unterstützt, indem dort auch die entsprechende Expertise zur sachgerechten Bearbeitung von Anliegen vorgehalten wird. Fallweise unterstützend werden bereits die Bereichs- und zuständige Teamleitung in die Sachbearbeitung der Stelle eingebunden. Eine weitere Verlagerung von personellen Ressourcen innerhalb der Bürgermeisterkanzlei ist damit ausgeschöpft, ohne die Wahrnehmung anderer Aufgaben zu gefährden. Eine Aufgabenverlagerung auf andere Bereiche löst ebenfalls das Problem nicht, weil auch dort personelle Engpässe nur verschärft werden würden. Gleichwohl reichen diese Gegensteuerungsmaßnahmen nicht aus, um den weiter steigenden Fallzahlen im Anliegenmanagement begegnen zu können und u.a. den Bürgerschaftsauftrag aus 2018 zu erfüllen.

Für die Besetzung der Stelle sind keine Haushaltsmittel im Haushalt 2025 geordnet. Die Personalkosten sind aus dem Fachbereichsbudget zu bewirtschaften.

.

Anlagen:

Finanzielle Auswirkungen

Bürgermeister Jan Lindenau