



Bericht -öffentlich-

Verantwortliche Bereiche:
2.500 - Soziale Sicherung

Bearbeitung: Julia Nowack (E-Mail: julia.nowack@luebeck.de Telefon: 122 - 5142)

Aktuelle Situation im Bereich 2.500 - Soziale Sicherung

Beratungsfolge:

Datum	Gremium	Status	Zuständigkeit
19.01.2026	Senat	Nichtöffentlich	zur Senatsberatung
03.02.2026	Ausschuss für Soziales	Öffentlich	zur Kenntnisnahme

Anlass:

Im Sozialausschuss wird regelmäßig über die aktuelle Situation im Bereich 2.500 Soziale Sicherung berichtet. Der Fokus dieser Berichte lag bisher überwiegend auf einem Teil des Bereiches, insbesondere auf den Abteilungen 3 Materielle Hilfen und 6 Sonstige Materielle Hilfen. Die Aufgaben im Bereich sind dabei aber so vielfältig wie umfassend und betreffen fast alle Bereiche der Daseinsvorsorge. Dem Wunsch des Sozialausschusses entsprechend, soll mit diesem Bericht und der Präsentation ein Einblick in die aktuelle Situation im Bereich und in den Abteilungen sowie die Herausforderungen für den Bereich gegeben werden.

Bericht:

1. Aktuelle Situation und Herausforderungen

Der Bereich Soziale Sicherung der Hansestadt Lübeck arbeitet in einem anspruchsvollen Umfeld mit einer hohen fachlichen und rechtlichen Verantwortung. Aktuell sind mehrere Leitungsstellen unbesetzt, u.a. die Bereichsleitung und die neu geschaffene ständige stellvertretende Bereichsleitung. Die damit verbundenen Herausforderungen betreffen insbesondere Steuerungs- und Koordinierungsaufgaben. Diese Situation wird durch ein tragfähiges Interimskonzept aufgefangen, das klare Vertretungsregelungen schafft und eine kontinuierliche Aufgabenwahrnehmung ermöglicht. Dadurch bleibt der laufende Betrieb gesichert und die Arbeitsfähigkeit des Bereichs gewährleistet.

Weitere Rahmenbedingungen ergeben sich aus der derzeit noch eingeschränkten Möglichkeit flächendeckender Telearbeit. Gründe hierfür sind der Umgang mit hochsensiblen Daten, hohe datenschutzrechtliche Anforderungen sowie Fachverfahren, die noch nicht abschließend für den Einsatz im mobilen Arbeiten abgesichert sind. Diese Situation wirkt sich zunehmend auf die Gewinnung und Bindung von Mitarbeitenden aus, da die Möglichkeit zur Telearbeit für viele Bewerbende und Beschäftigte ein entscheidender Faktor bei der Wahl ihres Arbeitsplatzes ist. Der Bereich IT führt vor dem Hintergrund der o.g. Herausforderun-

gen aktuell mit Nachdruck und einem entsprechenden Ressourcenaufwand Pilotprojekte zur Telearbeit in Bereichen mit hochsensiblen Daten und hohen datenschutzrechtlichen Anforderungen durch.

Herausforderungen bestehen zudem in den Abteilungen 3 und 6. Diese sind identifiziert und fließen kontinuierlich in die laufende Betrachtung und Steuerung des Bereiches ein. Den Mitgliedern des Sozialausschusses wird und wurde hierzu separat berichtet.

Parallel dazu bestehen zusätzliche Anforderungen durchlaufende Prozesse sowie die bevorstehende Organisationsuntersuchung, die Vorbereitungen des perspektivischen Umzugs, die Neuverhandlungen der Budgetverträge, die Einführung der Bezahlkarte sowie die Durchführung von Vergabeverfahren für die Betreuung der Gemeinschaftsunterkünfte und deren Bewachung. Eine besondere Herausforderung stellt in diesem Zusammenhang die Umsetzung der Haushaltsbegleitbeschlüsse dar, die unter den bestehenden personellen Rahmenbedingungen eine klare Priorisierung der Aufgaben und Fokussierung auf die Pflichtaufgaben erforderlich macht.

Sämtliche Themen werden im Rahmen der vorhandenen Ressourcen strukturiert gesteuert und schrittweise bearbeitet.

2. Stabilisierende Maßnahmen und positive Effekte

Trotz der genannten Rahmenbedingungen konnten im Bereich Soziale Sicherung in den vergangenen Monaten zahlreiche positive Entwicklungen erzielt werden. Hervorzuheben ist hier die erfolgreiche Zusammenlegung der sozialpädagogischen Teilhabeplanung, die zu einer besseren fachlichen Abstimmung und klareren Zuständigkeiten geführt hat.

Zur Unterstützung neuer Mitarbeitender wurde eine Wissenslandkarte entwickelt, die alle wesentlichen Informationen übersichtlich bündelt und sich im Arbeitsalltag bewährt. Ergänzend wurde ein strukturiertes Onboarding-Konzept erarbeitet, das sich derzeit in den letzten Abstimmungen befindet und voraussichtlich ab März 2026 umgesetzt wird. Das Ziel ist, die Mitarbeiter:innenbindung einheitlich in allen Abteilungen zu fördern und eine fachliche, sichere und strukturierte Einarbeitung zu gewährleisten.

Auch im Bereich der Qualitätssicherung wurden wichtige Fortschritte erzielt. Mit der Aktualisierung des Beschwerdemanagementverfahrens wurde ein transparentes und verlässliches Instrument zur Bearbeitung von Rückmeldungen etabliert. Zudem ist ein Anschluss an das durch die Bürgermeisterkanzlei genutzte Verfahren „tellme“, den sog. Anliegenmelder, in Vorbereitung.

Die laufende Einführung von eGov-Praxis trägt zur fachlichen Unterstützung der Mitarbeitenden, zur Standardisierung von Arbeitsabläufen und zur Sicherstellung einer rechtssicheren Aufgabenwahrnehmung bei. Die Digitalisierung des Bereichs schreitet ebenfalls kontinuierlich voran. Die Einführung von Online-Anträgen stellt einen deutlichen Mehrwert für Bürger:innen dar und unterstützt eine moderne, serviceorientierte Verwaltung.

3. Zielbild und weitere Ausrichtung

Für die kommende Zeit liegt der Fokus des Bereiches Soziale Sicherung auf der weiteren Stabilisierung des Personalkörpers und der Sicherstellung verlässlicher Arbeitsstrukturen. Prioritär ist die Aufrechterhaltung der existenzsichernden Leistungen und die Konzentration auf die gesetzlichen Pflichtaufgaben sowie die strukturierte Vorbereitung des anstehenden Umzugs.

Gleichzeitig sollen die begonnenen organisatorischen und digitalen Entwicklungsprozesse konsequent fortgeführt und weiterentwickelt werden. Die Organisationsuntersuchung wird als Chance gesehen, Strukturen nachhaltig zu überprüfen und zukunftsfähig auszurichten.

Dabei bleibt das oberste Ziel, die Anliegen der Bürger:innen der Hansestadt Lübeck weiterhin rechtssicher, zeitnah und in hoher fachlicher Qualität zu bearbeiten.

Anlagen:

Präsentation „Aktuelle Situation 2.500“

Senatorin Pia Steinrücke



Aktuelle Situation im Bereich 2.500 – Soziale Sicherung





1. Aktuelle Situation

- Hohe fachliche und rechtliche Verantwortung
- Aktuell unbesetzte Leitungsfunktionen
(Bereichsleitung / Vertretung)
- Steuerungs- und Koordinierungsaufgaben erhöht
- Eingeschränkte Telearbeit als Rahmenbedingung



2. Sicherstellung des Betriebs

- Tragfähiges Interimskonzept mit klaren Vertretungsregelungen
- Laufender Betrieb und Arbeitsfähigkeit jederzeit gesichert
- Bekannte Herausforderungen in den Abteilungen 3 und 6
→ separat berichtet, laufend gesteuert



3. Zusätzliche Belastungen

- Parallel laufende strategische und operative Prozesse:
 - Organisationsuntersuchung
 - Umzugsvorbereitung
 - Budgetvertragsverhandlungen
 - Einführung der Bezahlkarte
 - Vergabeverfahren (Unterkünfte, Bewachung)
- Umsetzung der Haushaltsbegleitbeschlüsse
→ erfordert klare Priorisierung von Pflichtaufgaben



4. Stabilisierende Entwicklungen

- Zusammenlegung der sozialpädagogischen Teilhabeplanung
 - Klare Zuständigkeiten
 - Verbesserte fachliche Abstimmung
- Wissenslandkarte zur Unterstützung neuer Mitarbeitender etabliert



5. Personal und Qualität

- **Strukturiertes Onboarding-Konzept in finaler Abstimmung**
→ Umsetzung ab März 2026
- **Aktualisiertes Beschwerdemanagement**
- **Einführung eGov-Praxis:**
 - Standardisierte Abläufe
 - Rechtssichere Aufgabenwahrnehmung



6. Digitalisierung

- Fortlaufender Ausbau digitaler Prozesse
- Einführung von Online-Anträgen
 - Mehrwert für Bürger:innen
 - Entlastung der Verwaltung



7. Einblick in die Abteilungen

Abteilung 1 Steuerung

Bereichsinterner Service, Grundsatz- und Rechtsangelegenheiten sowie Unterhalt, Verträge und Vereinbarungen

- aktuelle Herausforderungen: Budgetverhandlungen, Verhandlung/Eingliederungshilfe mit den Leistungserbringern
- Positiv: Team Grundsatz- und Rechtsangelegenheiten ist personell wieder voll besetzt

Abteilung 2 Eingliederungshilfe

- Positiv: Personell gut aufgestellt, zeitnahe Bearbeitung der Anträge ist gewährleistet
- Positiv: Klar definierte Schnittstelle zu Abteilung 8 („neue EGH“) und dadurch sehr gute Umsetzung des BTHG

Abteilung 3 Materielle Hilfen

Grundsicherung, Hilfe zum Lebensunterhalt und Asyl

- Aktuelle Herausforderungen: Rechtskreiswechsel Ukraine und Einführung der Bezahlkarte
- Positiv: Personelle Ausstattung ist dabei sich zu stabilisieren

Abteilung 4 Hilfe zur Pflege

Hilfe zur Pflege ambulant, Haushaltshilfe, Bestattungskosten, Hilfe zur Pflege stationär

- Aktuelle Herausforderungen: hohe Bearbeitungsrückstände aufgrund schlechter personeller Besetzung



7. Einblick in die Abteilungen

Abteilung 5 Unterkunftsversorgung

Unterkunftssicherung

Flüchtlingsunterbringung

- Aktuelle Herausforderungen: beide Teamleitungsstellen unbesetzt
- Positiv: Beide offenen Vergabeverfahren Betreuung und Bewachung/Bestreifung wurden in enger Kooperation mit der Stabstelle Integration sowie der Vergabestelle und dem Bereich Recht erstellt
- Positiv: Winternothilfe kurzfristig sichergestellt

Abteilung 6 Sonstige Materielle Hilfen

Wohngeld

Bildung und Teilhabe

Ausbildungsförderung

Erstattungen

Service Backoffice

- Herausforderungen: Einführung E-Akte im Team Ausbildungsförderung, Einführung ERP (neue Finanzsoftware als Ersatz für MACH) im Team Erstattungen, personelle Engpässe
- Positiv: Situation im Wohngeld stabilisiert sich



7. Einblick in die Abteilungen

Abteilung 7 Erwachsenenhilfe/Pflegestützpunkt/Wohnungswesen

Leben und Wohnen im Alter, Beratungsstelle für Erwachsene und Senioren, Wohnungsbauförderung/Wohnungsvermittlung, Pflegestützpunkt & Case Management in der Pflege

- Herausforderungen: Erstellung des aktuellen Mietspiegels (beauftragtes Unternehmen im Insolvenzverfahren), Abteilungsleitungsstelle nicht besetzt, Definition Pflichtaufgaben – freiwillige Aufgaben und die Auswirkungen auf die Bürger:innen der HL
- Positiv: personell gut besetzte Teams

Abteilung 8 Sozialpädagogische Eingliederungshilfe

- Positiv: alle Leitungsstellen besetzt mit sehr gut eingearbeiteten Führungskräften
- Positiv: Klar definierte Schnittstelle zu Abteilung 2 („neue EGH“) und dadurch sehr gute Umsetzung des BTHG
- Positiv: personell gut besetzte Teams

Abteilung 9 Betreuungsbehörde und Schuldnerberatung

Betreuungsbehörde (BTB), Schuldnerberatung

- aktuelle Herausforderungen: beide Teamleitungsstellen in der BTB unbesetzt
- Positiv: sehr gute Vernetzung innerhalb der Hansestadt Lübeck und Schleswig-Holstein, sehr enge Kooperation mit dem Betreuungsverein
- Positiv: gute Kooperation mit allen Schuldnerberatungsstellen in der HL, hohe Fachlichkeit und sehr gute Akzeptanz der Bürger:innen



8. Zielbild

- Stabilisierung des Personalkörpers
- Verlässliche Arbeits- und Führungsstrukturen
- Konzentration auf gesetzliche Pflichtaufgaben
- Strukturierte Vorbereitung des Umzugs



9. Ausblick

- Organisationsuntersuchung als Entwicklungschance
- Fortführung begonnener organisatorischer und digitaler Prozesse
- Ziel:

rechtssichere, zeitnahe und qualitativ hochwertige Leistungen für Bürger:innen der Hansestadt Lübeck