



## Bericht -öffentlich-

Verantwortliche Bereiche:  
2.500 - Soziale Sicherung

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

## Sachstand Wohngeldbehörde – Dezember 2025

### Beratungsfolge:

Datum	Gremium	Status	Zuständigkeit
26.01.2026	Senat	Nichtöffentlich	zur Senatsberatung
03.02.2026	Ausschuss für Soziales	Öffentlich	zur Kenntnisnahme

### Anlass:

Sachstand Wohngeldbehörde – Dezember 2025

### Bericht:

#### 1. Ausgangslage und Gesamtentwicklung

Die Wohngeldbehörde der Hansestadt Lübeck befindet sich seit dem Jahr 2024 in einem umfassenden und strategisch wichtigen Transformationsprozess hin zu digitalisierten Arbeitsabläufen. Ziel dieses Prozesses ist es, die Leistungsfähigkeit der Behörde langfristig zu sichern, die Bearbeitung effizienter zu gestalten und den steigenden Anforderungen dauerhaft gerecht zu werden. Parallel zu dieser Entwicklung ist ein kontinuierlicher Anstieg der Fallzahlen zu verzeichnen, der die Notwendigkeit dieser Modernisierung zusätzlich unterstreicht.

Im Zeitraum vom 01.01. bis zum 30.09.2025 gingen insgesamt 6.142 Anträge ein, was einem Zuwachs von rund zehn Prozent gegenüber dem Vorjahr entspricht. Besonders positiv hervorzuheben ist der steigende Anteil digitaler Anträge, der von 15 auf 20 Prozent erhöht werden konnte. Für das Gesamtjahr 2025 ist mit 8.300 bis 8.500 Anträgen zu rechnen. Die abschließenden Zahlen liegen zum Zeitpunkt der Berichterstellung noch nicht vor. Trotz der parallel laufenden Umstellungsprozesse liegt die Erledigungsquote weiterhin bei rund 90 Prozent und damit auf einem insgesamt stabilen Niveau.

Die gleichzeitige Einführung neuer digitaler Werkzeuge, organisatorische Anpassungen sowie personelle und technische Anlaufphasen führten zeitweise zu Mehrbelastungen, wie sie für Pilotprojekte dieser Größenordnung typisch sind. Diese Phase diente jedoch dazu, reale Herausforderungen frühzeitig zu erkennen und gezielt gegenzusteuern. Die gemachten Erfahrungen bilden damit eine wichtige Grundlage für die nun sukzessiv greifenden Optimierungen.

#### 2. Organisatorische Rahmenbedingungen und Personal

Die personelle Situation der Wohngeldbehörde war im Berichtszeitraum angespannt, was insbesondere auf mehrere Langzeiterkrankungen, Wechsel in andere Kommunen sowie absehbare altersbedingte Abgänge zurückzuführen ist. Zusätzlich ist der Weggang einer Teamleitung zum 01.01.2026 zu berücksichtigen. Insgesamt lag die Ausfallquote bis August 2025 bei rund 23 Prozent und damit über dem Vorjahreswert von 18,8 Prozent.

Gleichzeitig wurden jedoch gezielt Maßnahmen zur Stabilisierung der Personalsituation eingeleitet. Neben einer Neueinstellung zum 01.11.2025 laufen weitere Ausschreibungsverfahren. Ergänzend wurden interne Umsetzungen, Hospitationen, sowie unterstützende Einsatzformen genutzt. Erste Entlastungseffekte sind bereits spürbar, auch wenn die Personalsituation weiterhin aufmerksam begleitet und schrittweise verbessert werden muss.

### **3. Technische Rahmenbedingungen und Herausforderungen**

#### **3.1 Technische Performance der IT-Arbeitsplätze**

Der Bereich Informationstechnik (1.105) hat die Rückmeldungen aus der Wohngeldbehörde aufgegriffen und insbesondere in den vergangenen Monaten umfangreiche Maßnahmen zur Verbesserung der technischen Performance umgesetzt. Dazu zählten unter anderem die Bereitstellung neuer IT-Arbeitsplätze mit aktuellen Softwareversionen im September 2025, weitere Optimierungen im Oktober sowie die Installation neuer Netzwerkhardware und die deutliche Erhöhung der Breitbandanbindung auf 10 Gbit Glasfaser Anfang November 2025. Ergänzend wurden Feinjustierungen an den Arbeitsplatzkonfigurationen vorgenommen. Diese Maßnahmen zeigen inzwischen klare Wirkung. Die Stabilität der Systeme sowie das Nutzererlebnis haben sich messbar verbessert. Einzelne noch offene Themen befinden sich in der Analyse. Der enge und konstruktive Austausch zwischen IT-Bereich und Wohngeldstelle wird fortgeführt, um die erreichten Verbesserungen dauerhaft abzusichern.

#### **3.2 Posteingangsdigitalisierung (Scanlösung) mit Kofax Capture**

Im Rahmen des E-Akte-Pilotprojekts wurde parallel eine Scanlösung zur Digitalisierung der eingehenden Papierpost erprobt. Nach intensiven Testphasen zeigte sich, dass das von Dataport empfohlene Produkt Kofax Capture die Anforderungen – insbesondere im Hinblick auf ein rechtssicheres ersetzendes Scannen – entgegen der Beratung nicht erfüllen konnte. In der praktischen Anwendung war daher lediglich ein kopierendes Scannen möglich. Für die Wohngeldbehörde konnten die Auswirkungen dieser Einschränkung durch eine pragmatische Übergangslösung begrenzt werden, sodass der laufende Betrieb jederzeit sichergestellt blieb. Gleichzeitig wurde deutlich, dass insbesondere die manuelle Sichtung, Benennung und Verteilung der digitalen Dokumente einen erheblichen Mehraufwand verursachte. Diese Erkenntnisse werden nun gezielt genutzt, um die Posteingangsdigitalisierung neu auszurichten. Künftig liegt der Fokus auf rechtssicherem Scannen mit dem Ziel, eine zukunftsfähige Lösung zu etablieren, die eine Reduzierung manueller Arbeitsschritte ermöglicht.

### **4. Eingeleitete Gegenmaßnahmen im Jahr 2025**

#### **4.1 Reorganisation der Arbeitsprozesse**

Seit Juli 2025 wird eine umfassende Reorganisation der Arbeitsprozesse umgesetzt. Die bisherige Bearbeitung nach Buchstabenbereichen wurde durch drei Arbeitsgruppen mit klar definierten Aufgabenprofilen ersetzt. Ziel ist eine bessere Anpassung an digitale Arbeitsweisen und die Reduzierung redundanter Arbeitsschritte. Die Prozessoptimierungen werden fortlaufend weiterentwickelt.

#### **4.2 Unterstützung der Arbeitsfähigkeit**

Zur Entlastung der Mitarbeitenden wurde die mobile Wohngeldsprechstunde seit August 2025 temporär ausgesetzt und soll nach dem geplanten Umzug zur DRV wiederaufgenommen werden. Ergänzend kamen Zeitarbeitskräfte, interne Umsetzungen, Hospitationen sowie begleitendes Teamcoaching zum Einsatz.

#### **4.3 Technische Stabilisierung**

Neben den bereits umgesetzten IT-Maßnahmen werden weitere technische Verbesserungen kontinuierlich vorgenommen. Dazu zählen unter anderem der pilotierende Einsatz von Drei-

Bildschirm-Arbeitsplätzen sowie die Prüfung alternativer Fachsoftwarelösungen für die Zukunft.

## **5. Rückstände und deren Ursachen**

Die bestehenden Rückstände sind als Ergebnis mehrerer zusammenwirkender Faktoren zu verstehen. Dazu zählen insbesondere steigende Fallzahlen, personelle Ausfälle, noch nicht vollständig standardisierte Prozesse, der Wegfall einer belastbaren Schnittstellenlösung sowie die parallele Nutzung von Alt- und Neuprozessen. Hinzu kommt die Komplexität der eingesetzten Werkzeuge, die bislang teilweise manuelle Zusatzarbeiten erfordert und sich erst etablieren müssen.

Eine einzelne technische Hauptursache lässt sich nicht identifizieren. Vielmehr zeigt sich, dass eine mittelfristige Reduzierung der Systemvielfalt und eine stärkere Anpassung der Arbeitsprozesse an die vorhandenen Werkzeuge entscheidend für eine nachhaltige Entlastung sein werden.

## **6. Aktueller Sachstand (Stand Dezember 2025)**

Die technische Lage hat sich deutlich stabilisiert. Performance und Systemverfügbarkeit haben sich verbessert, Netzwerkprobleme konnten behoben werden, und die E-Akte läuft insgesamt zuverlässig, wird jedoch funktional weiter optimiert. Organisatorisch zeigen die Reorganisationsmaßnahmen erste positive Effekte, die Arbeitsabläufe sind klarer und transparenter geworden. Der digitale Posteingang ist eingerichtet. Personell bleibt die Situation angespannt, konnte jedoch durch Neueinstellungen leicht verbessert werden. Aufgrund des Haushaltsbegleitbeschlusses ist der Personaleinsatz zukünftig erschwert.

In der Gesamtschau ist festzustellen, dass sich die Situation gegenüber Mitte 2025 deutlich verbessert hat. Der eingeschlagene Kurs zeigt Wirkung, auch wenn einzelne Herausforderungen noch nicht vollständig abgeschlossen sind.

## **7. Ausblick und geplante Schritte**

Für das Jahr 2026 ist vorgesehen, die begonnenen Maßnahmen konsequent fortzuführen. Dazu zählen die weitere Reorganisation der Arbeitsprozesse, die Stabilisierung der Personalkapazitäten, eine Entscheidung über eine neue Fachsoftware, die Verstetigung des IT-Monitorings sowie die Neuausrichtung der Posteingangsdigitalisierung. Zudem sollen die technischen Optimierungen vollständig abgeschlossen werden.

## **8. Fazit**

Die Wohngeldbehörde steht weiterhin vor anspruchsvollen Aufgaben, befindet sich jedoch klar auf einem positiven und gut steuerbaren Entwicklungspfad. Die Pilotphase hat wertvolle Erkenntnisse geliefert, die nun gezielt in Verbesserungen umgesetzt werden. Die technischen Systeme arbeiten stabiler, Prozesse greifen zunehmend und die bereichsübergreifende Zusammenarbeit ist deutlich enger geworden. Vor diesem Hintergrund kann mit Zuversicht davon ausgegangen werden, dass sich die Situation weiter normalisiert und die eingeleiteten Maßnahmen nachhaltig Wirkung entfalten werden.

## **Anlagen:**

./.

Senatorin Pia Steinrücke