



Bezahlkarte

Kommunikationskonzept

Kommunikationsleitfaden zum Verfahren der Einführung und Umsetzung der Bezahlkarte 2026

Informationen finden Sie unter: www.luebeck.de/bezahlkarte

Hansestadt Lübeck
Fachbereich Wirtschaft und Soziales
2.000.2 Stabsstelle Migration und Ehrenamt
2.500.3 Materielle Hilfen außerhalb von Einrichtungen
2.500.5 Unterkunftsversorgung
Kronsforder Allee 2-6 | 23560 Lübeck
(0451) 115
integration@luebeck.de
www.luebeck.de



Lübeck, 15. April 2026

Inhalt

Einleitung - Ziel des Kommunikationskonzept

- 1. Corporate Wording**
 - 1. Pressemitteilung**
 - 2. Informationen zu Vorgaben zur Bezahlkarte**
 - 3. Begründung der Einführung durch die Bundesregierung**
- 2. Zuständigkeiten und Ansprechpartner:innen in der Stadtverwaltung**
- 3. Informationen zum Verfahren bezüglich Ausgabe und Umstellung**
 - 1. Fakten aus dem Ausführungserlass zur Bezahlkarte**
 - 2. Grundlegendes Verfahren zur Ausgabe der Bezahlkarte**
 - 3. Identifizierung der Ausnahmen, wer bekommt keine Bezahlkarte**
 - 4. Allgemeine Informationen zu Strukturen und Verfahren nach Zielgruppen**
 - a. Verfahren zur Zielgruppe 1**
 - b. Verfahren zur Zielgruppe 2**
 - c. Verfahren zur Zielgruppe 3
 - d. Verfahren zur Zielgruppe 4
 - e. Verfahren zur Zielgruppe 5
- 4. Informationen zur weiteren Nutzung und Freigaben**
- 5. Weitere Dialogpartner:innen**
- 6. Evaluierung/ Nachsteuerung in der Kommunikation**
- 7. Anhänge**

Einleitung - Ziel des Kommunikationskonzept

In einer zunehmend komplexen Umgebung und vernetzten Gesellschaft ist professionelle Kommunikation eine Kernaufgabe der Verwaltung. Ziel ist es, Bürokratie, Gesetzesänderungen und Erlasse, die durch die kommunale Verwaltung umgesetzt werden müssen, zielgruppenorientiert und niedrighschwellig zu kommunizieren und Informationen effizient zur Verfügung zu stellen. Kommunikationskonzepte beschreiben das Vorgehen, strukturiert und mit den jeweiligen Expert:innen abgestimmt, für ein fundiertes und verlässliches Informationsmanagement.

In diesem Kommunikationskonzept wird die öffentliche Positionierung zu der Thematik Bezahlkarte für Asylbewerberleistungsbeziehende eindeutig formuliert. Nach einer Kurzanalyse der Ausgangssituation und Zielgruppe wird das Verfahren sowie Kommunikationsmaßnahmen zu den einzelnen Zielgruppen beschrieben. Das Konzept steht intern und extern zur Verfügung. Es sorgt für ein transparentes, orientiertes und effizientes Handeln in der Verwaltung sowie bei allen betroffenen Personen.

Die Inhalte finden sich zukünftig auf der Homepage der Hansestadt Lübeck wieder.

1. Corporate Wording

1.1 Pressemitteilung [Veröffentlicht am 19.02.2026]

Einführung der Bezahlkarte ist für Lübeck unausweichlich Weitere Bürokratisierung und deutliche Mehrbelastung des gesamten Regelsystems

Der Deutsche Bundestag hat im April 2024 der Bezahlkarte für Asylbewerberleistungsbeziehende zugestimmt. Hierzu folgte im November 2025 der Ausführungserlass des Landes Schleswig-Holstein, der die Vorgaben für die Kommunen festschreibt. Dieser Erlass verpflichtet alle Kreise und kreisfreien Städte im Land zwingend zur Einführung der Bezahlkarte bis zum 30. April 2026.

Anders als in anderen Bundesländern, in denen Kommunen teilweise die Einführung der Bezahlkarte ablehnen können, gibt es in Schleswig-Holstein kein Entscheidungsrecht auf lokaler Ebene. Für die Hansestadt Lübeck ist die Ausgabe der Karte somit unausweichlich pflichtig.

Hansestadt Lübeck betrachtet die Einführung der Bezahlkarte kritisch.

Verwaltungsintern kommt es durch die Einführung zu einer weiteren Bürokratiesteigerung, mit erheblichem Mehraufwand, dadurch steigenden Kosten und längeren Wartezeiten. Dies trifft Personen in ihrer Versorgung im untersten Existenzminimum, was zu Beschwerden, Widersprüchen und einer Verstärkung der insgesamt angespannten Versorgungslage führen kann.

Die Bezahlkarte macht im Alltag eine Kategorisierung sichtbar, was von Betroffenen als beschämend oder ausgrenzend empfunden werden kann. Diese soziale Markierung wird von Kritikern als stigmatisierend und integrationshemmend bewertet. Insbesondere die Beschränkungen wie zum Beispiel Wartezeiten für Zahlungsfreigaben von Überweisungen und Nutzungsfreigaben für Termine außerhalb von Schleswig-Holstein, stellen eine erhöhte Belastung in prekären Versorgungssituationen dar.

Sonderregelungen im Alltag können das Gefühl des „Anderseins“ verstärken und damit gesellschaftliche Teilhabe und Zusammenhalt erschweren, was allen Integrationsbemühungen entgegenläuft.

Eigenständiges Handeln der Betroffenen Personen stark eingeschränkt

In Lübeck sind aktuell etwa 800 Menschen betroffen. Dabei handelt es sich grundsätzlich um Personen, die vom Landesamt für Zuwanderung und Flüchtlinge mit einem zu erwartenden Bleiberecht nach Lübeck zugewiesen wurden und entsprechend mit einer Aufenthaltsgestattung oder einer Duldung in der Stadt gemeldet sind.

Zurzeit erhalten leistungsberechtigte Personen ihre Leistungen überwiegend als Überweisung auf das eigene Bankkonto. Einige wenige erhalten ihre Leistung in bar, da sie noch kein Konto besitzen. Dieses Verfahren wird jetzt durch die Bezahlkarte geändert. Aktuell erhalten Alleinstehende Grundleistungen i.H.v 460 Euro, Menschen in Partnerschaften und Kinder erhalten weniger Geld.

Im Rahmen der Umstellung muss die Stadtverwaltung sukzessive neue Bescheide erlassen und händigt Visa-Debitkarten an volljährige Leistungsberechtigte aus. Diese Debitkarten unterliegen starken Funktionseinschränkungen. Es ist nicht möglich, eigenständig Überweisungen zu tätigen oder Lastschriftverfahren zuzustimmen. Dies muss zukünftig mit jeweils einzelner Antragstellung von den Sachbearbeiter:innen freigegeben werden. Bei wiederkehrenden Zahlungen kann dies, durch eine Eintragung auf einer „white list“, erleichtert werden. Hinzu kommt, dass die Bezahlkarte auf Schleswig-Holstein begrenzt ist. Die Nutzung der Bezahlkarte in anderen Bundesländern muss im Vorwege beantragt werden und wird dann freigestellt. Jede Person kann nur über 50 Euro Bargeld verfügen und ausschließlich in Geschäften einkaufen, die Visa-Debitkarten annehmen.

Sukzessive Umstellung auf Bezahlkarten ab April 2026

Für die Kartenverwaltung und Aufladung müssen alle Leistungsbehörden neue digitale Tools und Schnittstellen einführen, erproben und ausbauen. In Lübeck kann nicht vor April mit der Umsetzung begonnen werden. Als erstes beginnt die Hansestadt Lübeck mit der Aushändigung der Karten an Personen ohne eigenes Bankkonto und mit Personen, die bereits mit Bezahlkarte nach Lübeck zugewiesen werden. Komplizierter wird dann die Umstellung bei Menschen mit einem eigenen Konto, Familie und Kindern. Hier müssen alle Stellen benachrichtigt werden, dass das Konto zukünftig nicht mehr gedeckt sein wird. Alle bestehenden Verpflichtungen können dann auf der „white list“ eingetragen werden.

Um die Personen bestmöglich auf die Umstellung vorzubereiten wird aktuell ein Kommunikationskonzept erarbeitet, welches für ein transparentes Verfahren und eine chancengerechte Kommunikation mit der Zielgruppe sorgen soll.

Erreichung der angestrebten Ergebnisse und Ziele wird überprüft

Während sich die Bundespolitik durch die Einführung der Bezahlkarte eine nachhaltige Reduzierung von Anreizen zur irregulären Migration, die Verhinderung von Überweisungen ins Ausland, der Verhinderung von Sozialbetrug und Glücksspiel sowie eine deutliche Entlastung der Kommunalverwaltung verspricht,

sieht die Hansestadt Lübeck eine deutliche Mehrbelastung des gesamten Regelsystems insbesondere in der Leistungsbehörde, Migrationsfachdiensten und Gemeinschaftsunterkünften und natürlich der Betroffenen.

Die Hansestadt Lübeck wird für sich beobachten und auswerten, inwieweit die Umsetzung des Landeserlasses mit den Zielen der Bundesregierung, durch die Einführung der Bezahlkarte erreicht werden und ob Kosten und Nutzen verhältnismäßig sind. Hierzu wird die Kommune zu gegebener Zeit berichten.

1.2 Informationen zur Vorgabe zur Bezahlkarte

[Inhalte der Präsentation aus dem Ausschuss für Soziales am 03.02.2026]

- In Schleswig-Holstein wurde die Einführung der Bezahlkarte durch einen fehlenden Ausführungserlass des Landes verzögert.
- Der Ausführungserlass ist Ende 2025 erschienen und verpflichtet in Schleswig-Holstein alle Kreise und kreisfreien Städte zur Einführung der Bezahlkarte zum 31.12.2025, spätestens zum 30.04.2026.
- Die Ausgabe der Bezahlkarte in der Hansestadt Lübeck ist zwischen 01.04.-30.04.2026 zwingend erforderlich.
- Bis zur ersten Ausgabe sollen alle Beteiligten bestmöglich über essentielle Handlungsschritte, Pflichten, Rechte und Möglichkeiten aufgeklärt sein.
- Die Stabsstelle Migration und Ehrenamt hat zusammen mit der Sozialen Sicherung ein Kommunikationskonzept als Leitfaden für eine transparente Umsetzung entworfen, welches fortlaufend aktualisiert wird. Das Konzept wird der Öffentlichkeit zur Verfügung gestellt und ist ein wachsendes Dokument. Es wird jeweils durch fortschreitende Kommunikation ergänzt.

1.3 Begründung der Einführung durch die Bundesregierung

[Inhalte der Präsentation aus dem Ausschuss für Soziales am 03.02.2026]

- Es sollen nachhaltig die Anreize für ungesteuerte Asylnmigration verringert werden. .. ohne die Leistungshöhe abzusenken. (Deutscher Bundestag Drucksache 20/11005)
- Verhinderungen von Überweisungen ins Ausland. Die Leistungen sollen auf notwendige Bedarfe des täglichen Lebens innerhalb Deutschlands eingeschränkt werden. (Deutscher Bundestag Drucksache 20/11005)
- Nutzungssperrung bestimmter Unternehmen, z.B. Glücksspielanbieter.
- Entlastung der öffentlichen Verwaltung, durch Minimierung der Barauszahlungen für Personen die kein Girokonto besitzen.

Die Hansestadt Lübeck ist dazu gezwungen die Bezahlkarte einzuführen. Sie wird dabei nur das umsetzen, zu dem sie durch den Erlass verpflichtet ist, es werden keine zusätzlichen „Kann-Vorschriften“ genutzt.

2. Zuständigkeiten und Ansprechpartner:innen in der Stadtverwaltung

Der Fachbereich Wirtschaft und Soziales hat für die Einführungs- und Umsetzungsphase der Bezahlkarte ein Funktionspostfach eingerichtet. Dies können alle Migrationsfachdienste, Gemeinschaftsunterkünfte sowie anhängende Regelsysteme und Akteur:innen für Verfahrens- und Strukturfragen sowie zur Meldung von Problemen und Auffälligkeiten im Verfahren nutzen.

bezahlkarte@luebeck.de

Das Postfach wird auf Abteilungsleitungsebene sowie von der Stabsstelle Migration und Ehrenamt gesichtet und bearbeitet. Es geht hierbei nicht um Einzelfälle und Anträge, sondern um verfahrens- und strukturelevante Informationen.

Weitere Zuständigkeiten sind wie folgt dargestellt:

Das Corporate Wording wird durch die **Fachbereichsleitung Wirtschaft und Soziales**, Frau Senatorin Steinrücke, in Abstimmung mit Senat und Bürgermeister vorgegeben.

In der akuten Einführungsphase koordiniert die **Stabsstelle Migration und Ehrenamt** des Fachbereichs Wirtschaft und Soziales unterstützend die Erstellung des Kommunikationskonzeptes, insbesondere in der Zusammenführung der internen und externen Informationen. Ansprechpartnerinnen sind hierbei die Leitung, Frau Rummert, und die Koordinatorin für Integration und Teilhabe, Frau Rickert.

Die Organisation der Einführung und Umsetzung liegt im **Bereich 2.500 - Soziale Sicherung bei der Abteilung Materielle Hilfen außerhalb von Einrichtungen**, mit der Abteilungsleitung Frau Mollick-Kasten. Dieser Abteilung gehört das **Team Asyl** an. Das Team ist generell dafür zuständig, Asylbewerberleistungsanträge zu bearbeiten und die Auszahlung der Leistungen zu veranlassen. Mit der Einführung der Bezahlkarte müssen die Sachbearbeiter:innen alle Umstellungen individuell prüfen und veranlassen.

Die dafür notwendige technische Umsetzung wird durch **die Abteilung Steuerung**, mit dem **Team Bereichsinterner Service**, durchgeführt. Hierbei handelt es sich um die Herstellung der Arbeitsfähigkeit bezüglich der IT- Hard- und Software, zum Land und Kartenbetreiber.

Durch die hohe Betroffenheit von Personen in den Gemeinschaftsunterkünften, ist **die Abteilung Unterkunftsversorgung**, mit der Abteilungsleitung Frau Lipkow und dem Team Flüchtlingsunterbringung, in die Ausarbeitung der Verfahren und des Kommunikationskonzeptes einbezogen.

3. Informationen zum Verfahren bezüglich Ausgabe und Umstellung

Bei den Informationen zum Verfahren und Strukturen handelt es sich um ein wachsendes Dokument. Bei der Einführung der Bezahlkarte können keine standardisierten Verfahren angewendet werden. Es muss, zur Wahrung der Einführungsfrist des Landes Schleswig-Holstein, mit Zeitdruck ein neues System eingeführt werden, indem nach und nach alle Inhalte erarbeitet und abgestimmt werden müssen.

3.1 Fakten aus dem Ausführungserlass des Landes SH zur Bezahlkarte

[Inhalte der Präsentation aus dem Ausschuss für Soziales am 03.02.2026]

Welche Leistungen kommen auf die Karte?

- a) Monatliche Grundleistungen
- b) Leistungen in besonderen Fällen
- c) Aufwandsentschädigungen
- d) Sofortzuschläge
- e) Andere Leistungen, wenn keine Sachleistungen möglich sind
- f) Leistungen für Bildung und Teilhabe: zweimal jährlich die Schulbeihilfe (zum 01.08. und 01.02), ggf. die Schülerbeförderungskosten

Wie viel Bargeld kann abgehoben werden?

- 50 Euro pro erwachsene Person im Monat
- 50 Euro zusätzlich pro Kind/ Jugendlicher im Monat

Wo kann die Karte benutzt werden?

Die Bezahlkarte aus der Hansestadt Lübeck ist auf Schleswig-Holstein beschränkt. In besonderen Fällen kann die Nutzung kurzzeitig für ein anderes Bundesland freigeschaltet werden, z. B. bei Besuch eines Arztes, der Botschaft u.ä.

Überweisungen und Lastschriften

- Regelmäßige Zahlungen müssen vorher von der Behörde freigegeben werden = „white list“.
- Freigaben für Zahlungsempfänger:innen erfolgen anhand vordefinierter Kategorien (Wohnen, Energie, Nahverkehr, Telekommunikation, Freizeit, Bildung) und Mehrbedarfe (z. B. Bildung und Teilhabe).
- Online-Käufe innerhalb Deutschlands sind möglich, Debit-Funktionen und positive Zahlungsempfänger:innen werden festgelegt.
- Es werden Branchen und Dienstleistungen ausgeschlossen, die den Zielen der Bezahlkarte zuwiderlaufen (u.a. Glücksspiel, Geldtransfer, usw.).

Wichtig: Die Behörde prüft nur, ob die Art der Zahlung erlaubt ist – nicht den Wert!

Ausnahmen, wer bekommt keine Bezahlkarte?

In besonderen Situationen kann es eine andere Lösung geben, zum Beispiel:

- Krankheit oder Behinderung
- sehr hohes Alter
- Wenn die Person nicht lesen oder schreiben kann.

- Wenn Personen mehr als die Hälfte ihres Lebensunterhalts selbst bezahlen.

Kann man mehr als 50€ Bargeld bekommen?

In besonderen Situationen können die Karteninhaber:innen einen Antrag auf Bargelderhöhung stellen. Dieser Antrag muss begründet und belegt werden, z.B. Barzahlung in der Schule, Kita, Fahrtkosten zu Anwalt, Arzt etc.

Aufwand für die Verwaltung

- Jeder Grundverwaltungsakt der Asylbewerberleistung muss angepasst werden.
- Persönliche Ausgabe der Bezahlkarten für ca. 800 Personen.
- Genehmigung der regelmäßigen Zahlungen („white list“).
- Genehmigungen der Einzelanträge auf Freigabe von Überweisungen und Lastschriften.
- Die Aufgaben sollen mit dem vorhandenen Personal bewältigt werden.

Weitere Informationen im Anhang 3.1 Ausführungserlass Schleswig-Holstein

3.2 Grundlegendes Verfahren und Zeitplanung zur Ausgabe der Bezahlkarte

Die Ausgabe unterscheidet sich im Verfahren je nach Zielgruppe. Zum jetzigen Zeitpunkt, Stand 05.03.2026, werden ausschließlich die Verfahren für die Zielgruppen 1 und 2 beschrieben, siehe unter 3.4. 1-2.

Aktuell werden nur die Verfahren zu diesen Zielgruppen beschrieben, da mit diesen beiden Zielgruppen begonnen werden soll.

Der Ausgabestart ist in der Kalenderwoche 18 ab dem 27.04.2026. Um das Tagesgeschäft zum Thema Asylbewerberleistung weiterhin handlungsfähig zu halten, werden in der Einführungsphase an zwei Tagen die Woche Bezahlkarten ausgegeben. Pro Termin ist aktuell mit einer Stunde zu planen, plus Nachbereitungszeit. Dadurch können ca. 8 Karten pro Woche ausgegeben werden somit im Durchschnitt ca. 32 neue Karten im Monat. Hinzu kommt die Verwaltung bestehender Karten aus den Erstaufnahmeeinrichtungen.

Es werden regelmäßige Austauschrunden sowie ein Monitoring stattfinden, um das Verfahren gegebenenfalls flexibel anpassen zu können.

3.3 Identifizierung der Ausnahmen, wer bekommt keine Bezahlkarte

Hierzu finden aktuelle Recherchen und rechtliche Prüfungen statt und werden schnellstmöglich ergänzt.

Wann kann auf die Bezahlkarte verzichtet werden? Welche Unterlagen werden benötigt?

Wie in besonderen Situationen zum Beispiel:

- Krankheit oder Behinderung
- sehr hohes Alter
- Wenn die Person nicht lesen oder schreiben kann.
- Wenn Sie mehr als die Hälfte Ihres Lebensunterhalts selbst bezahlen.

3.4 Allgemeine Informationen zu Strukturen und Verfahren nach Zielgruppen

Zur genauen Verfahrensbeschreibungen wurde die insgesamt betroffene Personengruppe, im Folgenden, in unterschiedliche Zielgruppen eingeteilt.

Zielgruppen in der Reihenfolge der Einführung:

- 1. Personen, die in Lübeck gemeldet sind, Asylbewerberleistung beziehen und kein eigenes Konto besitzen.**
- 2. Personen, die Lübeck aktuell neu zugewiesen werden, Asylbewerberleistung neu in der Hansestadt Lübeck beantragen und kein eigenes Konto besitzen, und bereits eine Bezahlkarte in der Landesunterkunft erhalten haben.**
- 3. Personen, die einer Lübecker Gemeinschaftsunterkunft wohnhaft sind, Asylbewerberleistung beziehen und ein eigenes Konto mit Verpflichtungen besitzen.**
- 4. Personen, die in Lübeck in einer eigenen Wohnung gemeldet sind, Asylbewerberleistung beziehen und ein eigenes Konto mit Verpflichtungen besitzen.**
- 5. Voraussichtlich des Rechtskreiswechsel; Personen aus der Ukraine die in Lübeck gemeldet sind, mit eigener Wohnung oder in einer Gemeinschaftsunterkunft**

Verfahren zur Zielgruppe 1:

Personen, die in Lübeck gemeldet sind, Asylbewerberleistung beziehen und kein eigenes Konto besitzen.

Kurzbeschreibung Zielgruppe mit bisherigen Verfahren:

Leistungsberechtigte Personen nach dem Asylbewerberleistungsgesetz, die kein eigenes Konto besitzen, erhalten zurzeit ihre Leistungen als Scheck, den sie in der Stadtkasse einlösen können. Dieses Verfahren soll sich durch die Bezahlkarte ändern. Die Personen bekommen monatlich ihre Leistung auf die Bezahlkarte gebucht. Miet- und Nebenkosten werden in der Regel direkt aus dem Fachverfahren an Dritte gezahlt.

Neues Verfahren - Umstellung vom Barscheck zur Bezahlkarte:

Ab dem 13.04. werden die Personen aus den ersten zwei Gemeinschaftsunterkünften mit einem Informationsschreiben (Anhang 3.4. Z1) zu einem Termin am 30. April eingeladen. Bis zu diesem Termin und während des Termins können die Personen Gründe für den nicht Erhalt der Bezahlkarte vorbringen und evtl. bei Notwendigkeit Anträge auf Bargeld Erhöhungen und Nutzungstermine außerhalb von Schleswig-Holstein stellen. Für den Termin können kostenfreie Sprach- und Kulturmittler:innen von KommMit gebucht werden.

Die Personen erhalten anstatt eines Schecks die Bezahlkarte. Diese wurde im Vorwege angelegt und wird im Termin mit der Person freigeschaltet. Die Personen kann die Bezahlkarte nach dem Erhalt sofort nutzen.

Direktzahlungen für Vermieter:innen bleiben automatisch Direktzahlungen.

Wenn die Person zu dem Personenkreis gehört, bei dem auf eine Bezahlkarte verzichtet werden kann, muss der Grund bis spätestens zum Termin der Bezahlkartenausgabe glaubhaft dargelegt werden.

Anzahl der Personen: 120

Geplanter Starttermin erste Ausgabe: KW 18 ab 27. April

Information für die Zielgruppe:

- Informationsschreiben zur Umstellung vom Barscheck auf die Bezahlkarte
- Umstellungsbescheid
- Zugangsdaten zur Bezahlkartenapp und mehrsprachiger Benutzererklärung
- Informationen zur Nutzung, wenn die Möglichkeit der App-Nutzung nicht vorliegt.

Verfahren zur Zielgruppe 2:

Personen, die Lübeck aktuell neu zugewiesen werden, Asylbewerberleistung neu in der HL beantragen und kein eigenes Konto besitzen und bereits eine Bezahlkarte in der Landesunterkunft erhalten haben.

Kurzbeschreibung Zielgruppe mit bisherigen Verfahren:

Leistungsberechtigte Personen, die der Hansestadt Lübeck zugewiesen werden und einen Anspruch auf Asylbewerberleistung haben, können diese beantragen. Grundsätzlich kommen diese Personen in Zukunft mit einer Bezahlkarte in Lübeck an, die sie in der Landesunterkunft erhalten haben und anwenden können. Sie besitzen grundsätzlich kein eigenes Konto in Deutschland und kennen sich mit der Nutzung der Bezahlkarte aus.

Neues Verfahren - Umstellung der Bezahlkarte vom Landesamt auf Lübeck:

- Die Zuweisung der Person vom Landesamt mit Kartenummer geht mit einer vierwöchigen Ankündigungsfrist an die Ausländerbehörde und die Flüchtlingsunterbringung.
- Die Flüchtlingsunterbringung HL plant die Unterbringung der Personen in einer Unterkunft
- Wichtig: Die Person muss umgehend am Tag der Ankunft einen Antrag auf Asylbewerberleistung stellen.
- Die Bearbeitungszeit des Antrags bis zur tatsächlichen Verfügung auf die Bezahlkarte dauert ca. 2-3 Wochen. Für diesen Übergang wird 50 € pro Person zur Verfügung gestellt.

- Erst mit positiver Entscheidung zur Asylbewerberleistung kann die Bezahlkarte aktiviert werden. Die Person muss nicht in die Verwaltung kommen. Die Freischaltung geschieht automatisch digital.

Anzahl der Personen: nach Zuweisung

Geplanter Starttermin erste Ausgabe: ab 27. April

Information für die Zielgruppe:

- Informationen zur Online-Antragstellung der Asylbewerberleistung am ersten oder zweiten Tag in Lübeck mit Unterstützung der Betreuer:innen in den Unterkünften
- Information zur Verrechnung des Barschecks mit der beantragten Leistung.
- Bescheid zur Leistungsbewilligung + Freischaltung der Bezahlkarte

Die Verfahrensbeschreibungen der weiteren Zielgruppen folgen in Kürze.

Verfahren zur Zielgruppe 3:

Personen, die einer Lübecker Gemeinschaftsunterkunft wohnhaft sind, Asylbewerberleistung beziehen und ein eigenes Konto mit Verpflichtungen besitzen.

Kurzbeschreibung Zielgruppe/ bisheriges Verfahren:

Leistungsberechtigte Personen nach dem Asylbewerberleistungsgesetz erhalten zurzeit ihre Leistungen als Überweisung auf das eigene Bankkonto. Dieses Verfahren soll sich durch die Bezahlkarte ändern. Miet- und Nebenkosten werden in der Regel direkt aus dem Fachverfahren an Dritte gezahlt.

Anzahl der Personen: XX

Geplanter Starttermin erste Ausgabe: in Planung

Information für die Zielgruppe:

Verfahren zur Zielgruppe 4:

Personen, die in Lübeck in einer eigenen Wohnung gemeldet sind, Asylbewerberleistung beziehen und ein eigenes Konto mit Verpflichtungen besitzen.

Kurzbeschreibung Zielgruppe/ bisheriges Verfahren:

Leistungsberechtigte Personen nach dem Asylbewerberleistungsgesetz erhalten zurzeit ihre Leistungen als Überweisung auf das eigene. Dieses Verfahren soll sich durch die Bezahlkarte ändern. Miet- und Nebenkosten werden in der Regel direkt aus dem Fachverfahren an Dritte gezahlt.

Anzahl der Personen: XX

Geplanter Starttermin erste Ausgabe: in Planung

Information für die Zielgruppe:

Verfahren zur Zielgruppe 5:

Voraussichtlich des Rechtskreiswechsel von Personen aus der Ukraine die in Lübeck gemeldet sind, mit eigener Wohnung oder in einer Gemeinschaftsunterkunft.

Informationen folgen nach Beschluss des Wechsels

Anzahl der Personen: XX

Geplanter Starttermin erste Ausgabe: in Planung

Information für die Zielgruppe:

4. Informationen zur weiteren Nutzung und Freigaben für Überweisungen und Lastschriften

Informationen folgen

5. Weitere Dialogpartner:innen Informationswege

Kommunikationsmaßnahmen für Migrationsfachdienste und Politik in HL:

Die aktuellen Informationen werden in folgenden Gremien zur Verfügung, Analyse und Diskussion gestellt und aktualisiert:

- **Arbeitskreis-Migration**
Teilnehmer:innen: ca. 65 Träger und Organisationen + Verwaltung, hauptamtliche im Migrationsbereich
Turnus: 4x pro Jahr/ nichtöffentlich
- **Steuerungsgruppe Integration**
Teilnehmer:innen; eine Person pro Fraktionen, 5 Delegierte Forum für Migrant:innen, 1 Delegierte Ak-Migration, 1 Delegierte Migrationsberatungsträger, Leitung der Stabsstelle Migration und Ehrenamt
Turnus: 3x im Jahr/ nichtöffentlich
- **Sitzungen des Forums für Migrant:innen,**
Teilnehmer:innen: Forumsmitglieder, Migrant:innenorganisationen
Turnus: 4x im Jahr /öffentlich
- **Austauschtreffen der Migrationsberater:innen mit der Stabsstelle Migration und Ehrenamt**
Teilnehmer:innen: hauptamtliche Migrationsberatungen und Verwaltung
Turnus: 4x im Jahr/ nichtöffentlich
- **Runden Tisch Asyl**
Teilnehmer:innen: Träger der Unterkünfte für Geflüchtete und Verwaltung
Turnus: 4x im Jahr/ nichtöffentlich
- **Sozialausschuss Kurzform Informationen zum aktuellen Stand**

Kommunikationspartner:innen für Infrastrukturbeteiligte innerhalb und außerhalb der Verwaltung

- **Gemeinschaftsunterkünfte**
Es findet eine direkte Kommunikation und Austausch per Mail, Telefon und Arbeitskreisen sowie Austauschtreffen statt.
- **Schulamt/ Lehrer:innen**
Das Kommunikationskonzept und Homepagedaten werden direkt ans Schulamt verschickt, des Weiteren findet eine direkte Kommunikation und Austausch per Mail, Telefon und Arbeitskreisen sowie Austauschtreffen statt.
- **Bildungsfonds**
Im Rahmen der Umstellung auf die Bezahlkarte müssen zum Teil die Abläufe bei der Gewährung von Bildung und Teilhabe (BUT) angepasst werden, z.B. die Schulbeihilfe (2 x jährlich) sowie die Kosten für Schülerbeförderung werden aktuell an die Leistungsberechtigten auf das eigene Konto ausgezahlt. Diese Auszahlungen müssen zukünftig über die Bezahlkarte laufen, da der Erlass hier keinen Spielraum lässt. Die anderen Leistungen werde direkt über den Bildungsfonds abgerechnet und sind daher nicht betroffen. – weitere Informationen zu den Abläufen werden direkt mit den zuständigen Abteilungen geklärt und als Informationen veröffentlicht.
Bei weiteren möglichen Auswirkungen auf die Leistungen BuT bzw. im Schul- und Kindertagesstättenalltag (z.B. Zuzahlungen für Angebote der Schulen/Kindertagesstätten) werden die Verfahren schnellstmöglich angepasst.
- **Migrationsberatungsstellen**
Das Kommunikationskonzept und Homepagedaten werden direkt ans verschickt, des Weiteren findet eine direkte Kommunikation und Austausch per Mail, Telefon und Arbeitskreisen sowie Austauschtreffen statt.
- **Zahlungsempfänger** wie Stadtwerke inkl. SWL mobil, große Vermieter:innen (z.B. Trave, Vonovia, Neue Lübecker etc.): allgemeine Informationen zur Bezahlkarte und zu möglichen Auswirkungen auf die Zahlungen

Kommunikationsmaßnahmen für die Zivilgesellschaft:

- Pressemitteilungen
- Homepage der Hansestadt Lübeck


6. Evaluierung/ Nachsteuerung in der Kommunikation

- Auswertung der Daten und Fakten zum Verfahren
- Auswertung und Analyse der Rückmeldungen des Funktionspostfaches und Gremien

Evtl. Anpassung und Nachsteuerung

Anhänge

Ausführungserlass Schleswig-Holstein
Informationsschreiben für die Zielgruppe 1



Entlastungsmaßnahmen Antragsbearbeitung Fokus auf Abteilung 3 Materielle Hilfen außerhalb von Einrichtungen

Bericht für den Sozialausschuss am 05. Mai 2026

Vorlagennummer:





Entlastungsmaßnahmen für die Mitarbeitenden und gleichzeitige Verbesserung des Services für die Kundinnen und Kunden

Aus externer Perspektive stellt sich nachvollziehbar die Frage, welche konkreten Entwicklungen im Bereich 2.500 stattfinden und welche Maßnahmen zur Entlastung der Mitarbeitenden bereits wirksam sind.

Entscheidend ist dabei, sowohl die Arbeitsbedingungen nachhaltig zu verbessern als auch unser Serviceversprechen gegenüber den Kundinnen und Kunden zuverlässig einzulösen.

Wir haben uns bewusst für einen Weg entschieden, der den Bereich mittelfristig so stärkt, dass wir vom reaktiven Handeln zu einer vorausschauenden, gestaltenden Arbeitsweise übergehen können. Die Erfahrungen der vergangenen Jahre sind dabei ein zentraler Lernimpuls.

Dieser Weg ist nicht auf kurzfristige Effekte ausgelegt. Er zielt auf eine stabile, krisenfeste und zukunftsorientierte Organisationsstruktur.

Dafür sind drei strategische Voraussetzungen maßgeblich:

- Stabilisierung des Personalkörpers, um Verlässlichkeit und Kontinuität sicherzustellen
- Bindung der vorhandenen Mitarbeitenden sowie Gewinnung qualifizierter neuer Kräfte, um die Leistungsfähigkeit dauerhaft zu sichern
- Stärkung und Weiterentwicklung der Führungskräfte, um Orientierung, Klarheit und Steuerungsfähigkeit zu gewährleisten

Wir verfügen über viele engagierte und leistungsbereite Mitarbeitende sowie eine nahezu vollständig neu aufgestellte Führungsmannschaft. Gemeinsam arbeiten wir daran, Strukturen und Prozesse zu entwickeln, die sowohl die Bedürfnisse der Mitarbeitenden als auch die Erwartungen der Kundinnen und Kunden in den Mittelpunkt stellen.



Entlastungsmaßnahmen Antragsbearbeitung – was haben wir in der Vergangenheit gemacht?

In der Vergangenheit wurde vielfach mit Standardabsenkungen gearbeitet, um eine schnelle und spürbare Entlastung zu erzielen.

Zu diesen Standardabsenkungen gehörte der Wegfall der Weiterbewilligungsanträge in der Abteilung 3. Dieser hat zwar für eine große Entlastung gesorgt, war aber rechtlich nicht korrekt und hatte in der Konsequenz gravierende Folgen. Der Bürgermeister hatte sich intensiv beim Land für eine Unterstützung der Abteilung 3 stark gemacht, dieser ist das Land aber nicht gefolgt.

Daher sind Standardabsenkungen nicht mehr das Mittel der ersten Wahl. Es wurden Maßnahmen geplant, die ausgerichtet sind auf die krisenfeste und stabile Ausrichtung des Bereichs.

Diese stellen sich wie folgt dar:



Bereits umgesetzte Maßnahmen seit Juli 2025

Zur Stabilisierung des Personalkörpers und zur Verbesserung der organisatorischen Handlungsfähigkeit wurden seit Juli 2025 umfassende Schritte eingeleitet und umgesetzt. Ziel ist es, die Leistungsfähigkeit des Bereichs nachhaltig zu sichern und gleichzeitig die Voraussetzungen für eine verlässliche Bearbeitung der Anliegen unserer Kundinnen und Kunden zu schaffen.

1. Stärkung der Führungs- und Personalstruktur

Die Besetzung zentraler Führungspositionen bildet die Grundlage für stabile Steuerungs- und Entscheidungsprozesse:

- Dauerhafte stellvertretende Bereichsleitung: Frau Bischoff
- Besetzung von drei Abteilungsleitungen:
Abteilung 3, 5 und 9
- Besetzung von vier Teamleitungen: in den Abteilungen 3, 7 und 9 (zwei Stellen)
- Aufbau eines Teams Leitungsunterstützung, um Führungskräfte operativ und administrativ zu entlasten
- Besetzung weiterer Sachbearbeitungs- und Zuarbeitungsstellen, um die Arbeitsfähigkeit der Teams zu stärken

Darüber hinaus werden frei gewordene Stellen zeitnah nachbesetzt:

- Die Bereichsleitungsstelle
- Zwei Abteilungsleitungen: Abteilung 7 und Abteilung 8
- Drei Teamleitungen: Abteilung 3, 5 und 6
- Weitere Sachbearbeitungsstellen, um die Kontinuität der Fallbearbeitung sicherzustellen

Alle Besetzungen wurden begleitet von aktualisierten Stellenbeschreibungen und Stellenbewertungen, um klare Rollen, Verantwortlichkeiten und Anforderungen zu definieren.



2. Professionelles Onboarding und Wissensmanagement

Um neue Mitarbeitende schnell und wirksam in die Organisation einzubinden, wurde ein strukturiertes Onboardingkonzept entwickelt. Dieses umfasst:

- eine systematische Einführung in Aufgaben, Prozesse und Zuständigkeiten
- eine Wissenslandkarte, die Transparenz über vorhandenes Fachwissen und Ansprechpersonen schafft
- Maßnahmen zur Bindung sowohl neuer als auch erfahrener Mitarbeitenden

Für die Abteilung 3 wurden exemplarisch zusätzliche Maßnahmen umgesetzt, die die Motivation stärken und die Integration neuer Kolleginnen und Kollegen erleichtern.

3. Einführung eines strukturierten Beschwerdemanagements (beschwerden2.500@luebeck.de)

Um die Servicequalität weiter zu erhöhen und Rückmeldungen systematisch auszuwerten, wurde ein Beschwerdemanagement eingeführt. Dieses ermöglicht:

- eine transparente und nachvollziehbare Bearbeitung von Beschwerden
- die frühzeitige Identifikation struktureller Probleme
- die Ableitung konkreter Verbesserungsmaßnahmen
- eine Stärkung der Kundenzufriedenheit durch klare Kommunikationswege

Das Beschwerdemanagement dient damit sowohl der Qualitätssicherung als auch der Entlastung der Mitarbeitenden, da Anliegen geordnet, priorisiert und effizient bearbeitet werden können.

4. Sicherung der Servicequalität trotz hoher Belastung

Die unbesetzten Stellen und laufenden Einarbeitungsprozesse haben in einigen Bereichen zu verlängerten Bearbeitungszeiten geführt. Um die Anliegen der Kundinnen und Kunden dennoch bestmöglich zu bedienen, wurden Übergangsregelungen und Priorisierungsmechanismen eingeführt. Ziel ist es, trotz der angespannten Personalsituation Transparenz zu schaffen und die Erreichbarkeit sowie die Leistungsgewährung verlässlich sicherzustellen.



Beispiele aus Abteilung 3 „Materielle Hilfen außerhalb von Einrichtungen“:

**Einrichtung einer
Maßnahme AG
mit den MA, PR
und weiteren**

Neugestaltung
Antragsstellung &
-annahme
(laufend)

Textbausteine & neue
Bescheidvorlagen

Prüfung der Prozesse &
Aufgaben

Einführung eGovPraxis
(Wissensdatenbank)

Onboarding- &
Einarbeitungs-
konzept

Neustrukturierung
der Abteilung

Priorisierung der
eingehenden Post &
Evaluierung des
Prozesses



Einrichtung einer Maßnahme AG

- an dieser Maßnahme AG nehmen Vertreter:innen aus den Teams, eine Teamleitung, die Abteilungsleitung, die Bereichsleitung, das FBC, die Leistungsunterstützerinnen, Vertreter:innen des PR und der SB teil
- In der AG werden zum einen Ideen der Mitarbeitenden aufgenommen, zum anderen Maßnahmen vorgestellt, die in Bearbeitung sind bzw. schon umgesetzt wurden
- Die Maßnahmen werden aufgenommen, der Bearbeitungsstand und das Ergebnis nachvollziehbar dokumentiert
- Die Vertreter:innen aus den Teams haben zusammen mit der AL, der TL und einer Leistungsunterstützerin ein wöchentliches Kommunikationsformat

Neugestaltung Antragstellung und -annahme

- Einführung der Zuarbeit
- Einarbeitung neuer Mitarbeitender bis Mitte 2026
- Künftig Antragsannahme im Service durch die Zuarbeit (ohne tiefgehende Leistungsberatung)
- Erfassung der Stammdaten von Neuanträgen in der Fachanwendung durch die Zuarbeit (angelaufen im Rahmen der Einarbeitung)



Prüfung der Prozesse und Aufgaben

- Einführung eines bereichsweiten Beschwerdemanagements über tellme
- Prüfung der bestehenden Prozesse und Aufgaben der Abteilung
- Laufende Optimierung dieser
 - Bündelung von gleichartigen Aufgaben als „Paket“ bei den Teamleitungen
 - Bereitstellung von gebündelten Berechnungshilfen und passgenauen Arbeitsanweisungen, um eine effiziente und gleichartige Leistungsgewährung sicherzustellen

Priorisierung der eingehenden Post und Evaluierung des Prozesses

- Priorisierung der eingehenden Post in vorgegebene Kategorien mit verbundener Prioritätstufe
 - Weiterbewilligungsanträge und Neuanträge werden vorrangig bearbeitet
- Unterstützung durch Zeitarbeit bei Auszählung der Postrückstände und Zuordnung zum Leistungsfall



Neustrukturierung der Abteilung

- Einführung einer 1. Sachbearbeitung für schwierige Fälle und Fragestellungen
- Einführung der Zuarbeit für einfache, wiederkehrende Tätigkeiten
- Temporäre Unterstützung des Prozesses durch Zeitarbeit
- Temporäre Verschiebung von Aufgaben in andere Abteilungen
- Hierbei flossen Best-Practice aus anderen Kommunen mit ein

Textbausteine und Bescheidvorlagen

- Vorgabe von Textbausteinen zur Vereinheitlichung der Arbeitsweise
- Sukzessive Bereitstellung von Bescheidvorlagen zu wiederkehrenden Sachverhalten
- Beide Maßnahmen tragen zur Zeitersparnis bei



Einführung eGovPraxis (Wissensdatenbank)

- Bündelung der notwendigen Arbeitsmaterialien an einem Ort
 - Gesetzestexte
 - Rechtsprechung
 - (Ministeriums-) Erlasse
 - (interne) Verfügungen
 - Arbeitsanweisungen
 - Antragsvordrucke
 - usw.
- Motto: Finden statt Suchen
- Nutzung durch weitere Abteilung in beratender Tätigkeit (z.B. BES) oder mit analogen Aufgabeninhalten

Onboarding und Einarbeitungskonzept

- Einführung eines bereichsweiten Onboardingkonzepts für neue Mitarbeitende
- Überarbeitung des bestehenden Einarbeitungskonzeptes in der Abteilung
- Anpassung der Checklisten zur Einarbeitung (welche Themen müssen vermittelt werden)



Beispiele aus anderen Abteilungen bzw. dem Bereich

- Ausbau des Online-Angebots
- Einrichtung einer digitalen Poststelle (Pilot Abt. 6)
- Einführung von Sammelrufnummern zur Sicherstellung des Serviceversprechens
- Überprüfung von
 - Stellenbeschreibungen
 - Schnittstellen
 - Kommunikationswegen
- Überprüfung und Anpassung der Kommunikations- und Beteiligungsformate inkl. Dokumentation
- Prüfung von Personalverschiebungen/-verstärkungen innerhalb des Bereichs, des FB und der HL
- Überprüfung der Prozesse im Backoffice Telefonie
 - Anpassung des Vermerkformats
 - Optimierung der Call-Dauern



Hansestadt Lübeck · 2.500.1 · 23539 Lübeck

Der Bürgermeister

Ministerium für Soziales, Jugend, Familie
Senioren, Integration und Gleichstellung
Herrn Staatssekretär J. Albig

Bereich: Soziale Sicherung

Gebäude: Breite Straße 62 / Rathaus

Auskunft: Herr Jan Lindenau

Ihr Zeichen: -

Ihre Nachricht vom: 23.07.2025

Mein Zeichen: -

Datum: 07.08.2025

Fachaufsichtliche Prüfung der Rechtskonformen Sachbearbeitung durch die Hansestadt Lübeck, Erstattungsverfahren nach § 46a SGB XII

Hier: Gespräch vom 23.07.2025, weitere Vereinbarung und Werdegang

Sehr geehrter Herr Albig,

unter Bezugnahme auf unser konstruktives Telefonat vom 23.07.2025 ist es geboten nochmals die Akutsituation der Hansestadt Lübeck sowie die kausalen Umstände für die immanent prekäre Lage im Bereich Soziale Sicherung der Hansestadt Lübeck darzustellen.

Die Hauptaufgabe der Verwaltung ist die Vollziehung staatlicher Entscheidungen und Gesetze sowie die Aufrechterhaltung des öffentlichen Lebens. Sie ist für die Organisation und Steuerung von Ressourcen, Prozessen und Informationen innerhalb einer Organisation sowie des Gemeinwesens zuständig. Dies umfasst neben der Planung und Steuerung im Großteil die Erbringung von Dienstleistungen für die Bürgerinnen und Bürger.

Zurückblickend wurde diese Aufgabenerfüllung besonders durch unkalkulierbare äußere Einflüsse insbesondere auch die weltpolitische Lage, notwendige übergeordnete Ziele hart und unausweichlich auf die Probe gestellt. Hier sind konkret u.a. die Flüchtlingsbewegung, die Corona-Pandemie und der fortwährende Krieg in der Ukraine genannt, welche das Arbeitsaufkommen in den städtischen Verwaltungsbereichen der Hansestadt Lübeck, v.a. in den sozialen und ordnungsrechtlichen Bereichen, sowie die Aufgabenerfüllung nach Weisung stark beeinflussten und nach wie vor prägen.

Telefon: (0451) 115

Unsere Sprechzeiten:

Montag 8.00 bis 14.00 Uhr
Dienstag 8.00 bis 14.00 Uhr
Donnerstag 8.00 bis 18.00 Uhr
Freitag 8.00 bis 12.00 Uhr

und nach Vereinbarung

Internet: www.luebeck.de

Konten der Hansestadt Lübeck:

Commerzbank IBAN: DE53 2304 0022 0035 8507 00 BIC: COBADEFF230
Deutsche Bank IBAN: DE67 2307 0710 0900 0050 00 BIC: DEUTDEHH222
Sparkasse z. L. IBAN: DE17 2305 0101 0001 0113 29 BIC: NOLADE21SPL
Volksbank IBAN: DE97 2309 0142 0005 0083 36 BIC: GENODEF1HLU

Scheck: nur an Hansestadt Lübeck, Buchhaltung & Finanzen, 23539 Lübeck

Umsatzsteuer-Identifikationsnummer:

DE 135082828

Busanbindung:

Buslinie(n): 2; 7; 16
Haltestelle(n): Verwaltungszentrum Mühlenort

Bitte benutzen Sie öffentliche Verkehrsmittel

Natürlich nimmt die Hansestadt Lübeck hier keine Sonderrolle ein, dies betrifft und betraf viele Sozialleistungsträger, Städte, Kommunen und Gemeinden, was eine zuständigkeits-übergreifende Umverteilung und -unterstützung erschwert bis schlussendlich ausschließt.

Verwaltung ist und wird insbesondere in den stark beanspruchten Verwaltungsbereichen zunehmend unattraktiv für junge Nachwuchskräfte oder an einer beruflichen Neuorientierung Interessierte. Als notwendige wirtschaftliche und organisatorische Infrastruktur musste die Verwaltung einen Weg finden, die Aufrechterhaltung des öffentlichen Lebens sicherzustellen und mit ihren noch verbleibenden Stellenbesetzungen disponieren.

Hier sei betont, dass die Belastung der Hansestadt Lübeck nicht ausschließlich im Bereich der Materiellen Hilfen besteht, sondern fachgebietsübergreifend vorliegt, was ein vereinfachtes Ausweichen auf andere Abteilungen stark begrenzt bis unmöglich macht. Es wurde wie folgend dargestellt zu internen sowie externen Maßnahmen gegriffen, um einer Dienstunfähigkeit mit stadtweitem Ausmaß entgegenzuwirken:

- Schaltung von Dauerausschreibungen
- Öffnen der Anforderungsprofile im Stellenbesetzungsverfahren
- Verschiebung von freien Planstellen aus anderen Abteilungen in die betroffene Abt.
- Anmeldung neuer Planstellen inkl. entsprechender Kalkulation im Haushaltsplan
- Mehrfache Versuche stadtinterner Abordnungen
- Umsetzungen aus dem Jobcenter
- Versuche, freigestellte Mitarbeiter:innen zu akquirieren
- Originäre sachgebietsbezogene Aufgaben wurden stadtintern umverteilt und sorgen so dort für eine Bearbeitung an der Belastungsgrenze
- Umstrukturierung in der Abteilung: Schaffen von verschiedenen Zuständigkeits- und Hierarchieebenen wie Zuarbeit, Sachbearbeitung, erste Sachbearbeitung, Teamleitung
- Anpassen der Leitungsspanne: Erweiterung von 2 auf 3 Teams bei dann durchschnittlich 14 Mitarbeitern pro Team – zukunftspezifische Erweiterung von 3 auf 4 Teams
- Einstellung von Zeitarbeiter:innen als Zuarbeiter:in der Zuarbeiter:innen
- Einführung einer spez. Telefon-Hotline für eine telefonische Erreichbarkeit der Bürger:innen
- Einschränkung von Serviceangeboten, wie Wegfall terminungebundener Vorsprachen
- Einführen von Störungsfreien Tagen unter den Mitarbeiter:innen (keine Rückfragen/ Besprechungen an diesen Tagen)
- Standardabsenkungen (im Dialog mit dem Land abgeschafft!)
- Einführen von Leitfäden/FAQ zum Auffangen wiederkehrender Fragen
- Prozessmodellierung – Übernahme Strukturen anderer Behörden
- Personalschulung/Fortbildungen
- Geplantes Einführen einer digitalen Expertenlösung (eGovPraxis) zur Unterstützung der Sachbearbeitung
- Geplantes Auslagern der Servicetätigkeit in den Servicebüros, um Mitarbeitende in der originären Sachbearbeitung einzusetzen
- Auflösen von Kooperationsvereinbarungen wie z.B. mit Stadtwerken – Strom-/Heizrückstände/Mahnungen/Sperrungen in Eigenregie
- Einführen eines Standardschreibens als Teil des Beschwerdemanagements (erstes Abfangen)
- Prüfen diverser Mitarbeitermotivationen wie geldwerte Vorteile, Halteprämien, Auszahlung von Mehrarbeitsstunden, Leistungsorientierte Beschäftigung, Homeoffice

- in die Wege leiten einer Organisationsentwicklung im Bereich Soziale Sicherung (VO/2025/13879, siehe Anlage), auch mit dem Ziel, die zukünftige Handlungsfähigkeit und Aufgabenwahrnehmung aufrecht zu erhalten
- Aktualisierung der Informationen bei D115 und auf den städtischen Internetseiten
- Einführung eines Autoresponders
- Optimierung der Einarbeitung und tlw. Auslagerung per ext. Fortbildungen

Die benannten Maßnahmen bilden einen grob gefassten Abriss der bisher initiierten Schritte und vermögen den verwaltungsinternen Aufwand der Ressourcenplanung und Prozessumgestaltung nicht abzubilden. Die nicht in Frage gestellte fachaufsichtliche Prüfung der Bearbeitung der Leistungsgewährung von Grundsicherungsleistungen im Alter und bei Erwerbsminderung stellte die Hansestadt Lübeck vor zusätzliche Herausforderungen. Die Seitens der Stadt gewollte transparente Offenlegung der Bearbeitungsweise und das Beibringen der benötigten umfangreichen Informationen sowie Akten sorgten für eine finale Arbeitsüberlastung.

Für die Überprüfung der rechtskonformen Sachbearbeitung war es notwendig, in kurz gesetzten Fristen händisch über 100 Akten durchzugehen, was neben der regulären Arbeitsdichte zu einer Demotivation der noch verbliebenen Mitarbeiter:innen und zum gesteigerten, den Fachbereich durchdringenden, Wunsch des Weggangs geführt hat.

In Zahlen und Fakten gesprochen:

Um die Entwicklung und den abteilungsübergreifenden Überblick zu erhalten und zu veranschaulichen, wurde ein Ampel-Organigramm des Bereichs „Soziale Sicherung“ eingeführt.

Dieses füge ich zur besseren Veranschaulichung bei.

Die Farbgebung Gelb beschreibt dabei den Zustand einer Aufgabenerfüllung nur noch durch Priorisierung durch die Führungskraft, gesteigerte Vertretungsumstände, Fluktuation aus dem Bereich, Übernahme von Teamleitertätigkeiten auf Abteilungsleitungsebene. Im Bereich des zielführend Notwendigen – nur entlastend gedacht – käme ein Absenken von Bearbeitungsstandards in Frage, um überhaupt leistungsfähig zu bleiben.

Von 9 Abteilungen, die dem Bereich Soziale Sicherung zugeordnet sind, befinden sich 5 Abteilungen bereits im roten Bereich. Darunter besonders die Bereiche Materielle Hilfen sowie Eingliederungshilfe. Die Farbe Rot signalisiert neben den bereits in Gelb angezeigten Umständen lange Wartezeiten, Beschwerden, Widersprüche, Untätigkeitsklagen, Überlastungsanzeigen, fehlende Einarbeitung, keine Vertretungsmöglichkeiten da Personal voll ausgeschöpft, Übernahme von Sachbearbeiter:innentätigkeiten auf Abteilungsleitungsebene, eine Aufgabenerfüllung ist ohne Qualitätsverlust nicht mehr möglich, eine zeitnahe Bearbeitung ist ausgeschlossen (Bearbeitungszeiten bis zu 6 Monaten – teilweise länger).

Die Problematik der generellen wieder fest zu etablierenden Bereichsführung wurde dabei außen vorgelassen. Hier besteht seit über 1 Jahr eine Vertretungssituation. Eine Wiederbesetzung der Bereichsleitung konnte aufgrund von abschließenden Erkenntnissen zu der Personalie erst jetzt per Ausschreibung in die Wege geleitet werden. Zu einer zuvor bereits erarbeiteten neuen Stelle, ständige stv. Bereichsleitung, wurde die bereits veröffentlichte Stellenausschreibung, aufgrund der neuen Erkenntnisse zur Bereichsleitung, gestoppt und wird unmittelbar nach Besetzung der Bereichsleitung erneut in die Ausschreibung gehen.

Zu dieser alarmierenden Lage führen, neben der sich immer komplexer gestaltenden Sachbearbeitung, die die reine Sachbearbeitung übersteigenden, zu bewältigenden Aufgaben, der stetig wehrende Fachkräftemangel und damit zusammenhängend erhebliche Probleme bei der Stellenbesetzung. Trotz der zeitweise erfolgreichen Rekrutierung von neuen Mitarbeitenden hat sich die Personalsituation nicht stabilisiert. Grund hierfür sind zum einen die notwendigen, zeitintensiven Einarbeitungen, die neben der regulären Fall-Abarbeitung schwerlich geleistet werden können, die nur kurzweiligen Gesamtaufenthalte neuer Mitarbeitenden in der Abteilung aufgrund der zu hohen Arbeitsbelastung und zum anderen eine signifikant zunehmende Arbeitsunfähigkeit. Neben „klassischen“ Gründen wie Elternzeit und privater Veränderung durch Wohnortwechsel wird insbesondere das übermäßige Arbeitspensum als Hauptursache für Wegbewerbungen genannt.

Die hohe Fluktuation untergräbt jede Form von nachhaltiger Teamstabilität und erschwert die Umsetzung entlastender Maßnahmen zusätzlich in erheblichem Maß. Auch die zeitintensive Einarbeitungsnotwendigkeit aufgrund der Komplexität der Rechtsanwendung schließt eine bereichs- und stadtinterne Unterstützung mittlerweile aus. Versuche in diese Richtung mussten nach kurzer Zeit abgebrochen werden, da die Kontrolle und Nacharbeit der durch „ungeschulte“ Mitarbeiter:innen übernommenen Aufgaben zu immens war.

Die anhaltend übermäßige Belastung führt mittlerweile zu ernsthaften gesundheitlichen Beschwerden unter den Mitarbeitenden. Es wird über massive Stresssymptome wie Schlafstörungen, Magenschmerzen und körperliche wie geistige Erschöpfung berichtet. Einzelne Mitarbeitende versuchen trotz dieser Beschwerden weiterhin ihre Arbeitsleistung aufrecht zu halten – aus Verantwortungsbewusstsein gegenüber den hilfeschenden Menschen und gegenüber ihren Teamkolleginnen und -kollegen. Wir befinden uns in einer Lage, in der mitunter erst der körperliche Zusammenbruch oder das Verweisen vom Arbeitsplatz durch die Führungskraft zur Abmeldung vom Dienst führt. Unter Wahrung meiner Fürsorgepflicht als Dienstherr und Bürgermeister dieser Stadt ist diese Art der Aufgabenbewältigung nicht mehr tragbar. Hierrüber setze ich Sie aus Fachausficht –wie auch die Kommunalaufsicht des Innenministeriums – hiermit in Kenntnis.

Bislang konnte unter Ausschöpfen jeglicher Versuche der Personalgewinnung, Umstrukturierung, Prozessoptimierung, Umverteilung, Auslagerung keine tatsächliche bzw. nachhaltige Entlastung erfolgen.

Dieser Zustand schlägt sich nunmehr auf das Allgemeinwohl und die öffentliche Sicherheit nieder. Ich sehe die Aufrechterhaltung des öffentlichen Lebens als gefährdet, sofern keine zielführende Unterstützung und ein Entlastungskonzept erfolgt.

Die Bearbeitungszeiten sind trotz Priorisierung inzwischen auf ein nicht mehr vertretbares Maß angestiegen. Bei Neuanträgen lagen diese im Betrachtungszeitraum Juni 2025 bei ca. vier Monaten (Eilfälle) und bei sonstigen Neuanträgen (z.B. Erwerbsminderung) sogar bei über sechs Monaten. Neuanträge aufgrund von Erwerbsminderung sanken in der Prioritätenliste, da auf die Sicherstellung des Existenzminimums durch das hiesige Jobcenter abgestellt wurde. Weiterbewilligungsanträge können nur noch sehr kurzfristig und erst nach Ablauf der bisherigen Bewilligungszeiträume bearbeitet werden. Gesetzlich normierte Bearbeitungsrahmen werden zunehmend überschritten (6 Monate bei Entscheidung über Sozialleistung, 3 Monate im Widerspruchsverfahren) und produzieren unweigerlich und gesellschaftlich betrachtet nachvollziehbar Untätigkeitsklagen und Dienstaufsichtsbeschwerden. Ich möchte nicht unerwähnt lassen, dass hilfeschende Menschen teilweise nur

noch mit erheblicher Zeitverzögerung finanzielle Hilfe gewährt werden kann und dadurch weitere Gefahrenlagen oder Notsituationen entstehen können.

Der Unmut der Lübecker Bevölkerung über das unzureichende Dienstleistungsangebot der Hansestadt Lübeck, besonders im Bereich der Sozialen Sicherung (aber auch in der Ausländerbehörde), wird zusätzlich durch die Führungskräfte und die Sachbearbeiter:innen aufgefangen, mit der Folge der zusätzlichen psychischen Belastung. Vom Ballast der nicht abnehmenden Vorgänge ganz abgesehen.

Anliegen, die keine sofortige Existenzsicherung betreffen, bleiben mittlerweile bis zu einem Jahr unbearbeitet. Hier droht in der Zukunft weitere Arbeitsbelastung.

Zur Verdeutlichung führe ich an dieser Stelle die aktuelle Besetzungsquote gemessen an den zur Verfügung stehenden Planstellen an und bilde einen Verlauf über die zukünftige Entwicklung ab.

Zum Stichtag 30.06.2025 hatte die Hansestadt Lübeck 5.670 Fallakten im Bereich Grundsicherung im Alter und bei voller Erwerbsminderung zu bewältigen, zusätzlich 627 Leistungsfälle Hilfe zum Lebensunterhalt und überschlagen 130 Weiterbewilligungsanträge.

Zur Bearbeitung dieser Fälle standen rein von den Planstellen aus betrachtet 24,5 Vollzeitäquivalente zur Verfügung, was einer Quote von 63,54 % bei 38,5 Planstellen entspricht. Allein unter Abzug von einzukalkulierenden Urlaubszeiten verschiebt sich diese Quote auf nur noch 53,92 % und 20,76 Vollzeitäquivalente.

Bei Betrachtung der Personen sah es im Juli folgendermaßen aus: von 34 reinen Sachbearbeiter:innen waren mitunter nur 16 anwesend, darunter zusätzlich 2 in Einarbeitung. Erweitert auf erste Sachbearbeitung und Zuarbeit waren von 45 Mitarbeitenden lediglich 23 anwesend. Im August sinken die zur Verfügung stehenden Planstellen unter Berücksichtigung von Urlaubszeiten auf nur noch 19,03, was einer Quote von 49,44 % entspricht.

Damit liegt die Hansestadt Lübeck faktisch unter 50 % ihrer planmäßigen Besetzung. Bei insgesamt 6.427 zu bewältigenden Leistungsfällen entspricht dies einer Pro-Kopf-Bearbeitung von aufgerundet 338 Verfahren. Die Bewältigung dieser Fallzahl je Sachbearbeitenden kommt einer Unmöglichkeit gleich. Prognostisch bleibt die Besetzung im 50%- Bereich. Für September ist mit 20,79 Vollzeitäquivalenten aufgrund diverser Abgänge zu rechnen, was einer Quote von 53,9 % entspricht.

Im Prüfbericht des Rechnungsprüfungsamts (RPA) aus dem Jahr 2022 wurde eine Fallzahl von 180 Akten pro Mitarbeitenden für realistisch leistungsfähig eingeschätzt. Im Prüfbericht 2025 dezimierte sich diese Fallzahl auf empfohlene 150 Akten pro Person, was ableitend Vollzeitäquivalenten von mindestens 42,85 bei 6.427 zu bewältigenden Verwaltungsverfahren entspricht. Die Hansestadt Lübeck braucht daher nicht nur leistungsfähiges Personal, sondern auch planstellenmäßig eine Erhöhung des Personalschlüssels. Eine Umsetzung dieses Ziels übersteigt unter Einbezug der vergangenen Erfahrungswerte die Handlungsmöglichkeiten und reell, auf den Arbeitsmarkt blickend, die Ressourcen der Hansestadt Lübeck.

Die in die Wege geleitete Organisationsentwicklung wird hierzu vsl. weitergehende Erkenntnisse liefern, da das Thema Personalbemessung hierbei eine gewichtige Rolle spielen wird.

Den o.g. Prüfbericht des RPA aus Februar 2025 füge ich diesem Schreiben zur dienstinternen und vertraulichen Kenntnis als Anlage bei.

Ich zeige, unter Berücksichtigung aller aufgeführten Punkte, erstmalig an, dass unsere weisungsgebundene Aufgabenwahrnehmung im Bereich Soziale Sicherung nicht mehr sichergestellt werden kann (s. auch Anlage 3) und fordere Sie auf, uns zu beraten, wie wir diese Situation weiter bearbeiten sollen bzw. uns zu unterstützen, um die Rechtmäßigkeit der Aufgabenerfüllung in Selbstverwaltung bzw. Aufgabe nach Weisung zu gewährleisten.

An Ihre Adresse als Fachaufsichtsbehörde und zugleich in Kopie an die Kommunalaufsichtsbehörde richte ich die Bitte um Unterstützung, erlassliche und erfüllbare Rahmenbedingungen für die vielen drängenden Themen zu schaffen und zugleich die Zahlung der offenen Beträge abschließend vorzunehmen, um nachhaltige Handlungssicherheit zu geben. Diesbezüglich wird auf den Schriftsatz vom 19.05.2025 von Prof. Dr. M. Dombert verwiesen (Anlage)

Da neben der personellen, die haushälterisch prekäre Lage nicht länger ignoriert werden kann und sie überdies die Situation der Hansestadt Lübeck deutlich verschärft, sehen wir noch bis zum 31.08.2025 von der Beschreitung des Klagewegs ab. Die Forderung beläuft sich auf 3.371.967,30 € aus den einbehaltenen Erstattungen zuzüglich insgesamt 630.536,73 € aufgelaufener Zinsen, was eine Gesamtforderung von 4.002.504,03 € ergibt.

Abschließend besteht unter Berücksichtigung des immensen Prüfdrucks sowie einer gewollten finalen Einigung Konsens darin, anschließende Fachaufsichtsprüfungen via Informationen vorzunehmen, die per einfachem Filtersystem aus den der Stadtverwaltung zur Verfügung stehenden digitalen Systemen, wie OpenProsoz, gezogen werden können. Auf eine erneute händische Durchsicht wird auf Basis gegenseitigem Verständnis verzichtet. Hierfür danke ich Ihnen ausdrücklich, auch im Namen des betroffenen Bereiches und der betroffenen Abteilung. Diese Einigung bedeutet eine geringere Belastung der Mitarbeitenden.

Unter Einbeziehung und in Abstimmung mit der Abteilung VIII 2: Soziales, Pflege, Inklusion in Ihrem Haus konnte sich auf die Lieferung folgender Informationen geeinigt werden:

- Leistungsfälle mit Bewilligungszeitraum bis 31.08.2026 darunter zusätzlich gefiltert alle
- Leistungsfälle mit vorhandenem Einkommen,
- Leistungsfälle mit Merkzeichen G,
- Leistungsfälle mit Freibeträgen auf das Einkommen und
- Leistungsfälle in denen eine Überschreitung der Mietobergrenze vorliegt

Im Anschluss an die Übermittlung wird Seitens des Ministerium für Soziales, Jugend, Familie, Senioren, Integration und Gleichstellung eine Auswahl für die weitere stichprobenhafte Prüfung der sachgemäßen Bearbeitung der Leistungsgewährung von Grundsicherungsleistungen im Alter und bei Erwerbsminderung getroffen. Die Hansestadt Lübeck stellt hierfür die ausgewählten Fallakten datenschutzkonform zur Verfügung. Darüber hinaus übermittelt die Hansestadt Lübeck im Zuge transparenten Austauschs, zur vertraulichen Kenntnisaufnahme den Prüfbericht des Rechnungsprüfungsamts aus Februar 2025 (Anlage).

Es muss eine belastbare Grundlage geschaffen werden, die im Rahmen der Beratungs- und Unterstützungspflicht für die Gewährleistung der rechtmäßigen Aufgabenerfüllung in Selbstverwaltung der Hansestadt Lübeck nunmehr eingefordert wird.

In Erwartung weiteren konstruktiven Austauschs im gemeinsamen Interesse, die finanzielle wie organisatorische Leistungsfähigkeit der Stadtverwaltung wieder zu erreichen, erbitte ich eine Rückmeldung bis 31.08.2025.



- Schriftsatz/Gutachten Prof. Dr. M. Dombert vom 25.07.2025
- Bericht über die Prüfung der Rechtmäßigkeit des Verwaltungshandelns bei der Gewährung von Grundsicherungsleistungen – Februar 2025
- Ampel Organigramm des Bereiches Soziale Sicherung – Juni 2025

Durchschrift nachrichtlich an
Kommunalaufsicht im Ministerium für Inneres, Kommunales, Wohnen und Sport,
Düsternbrooker Weg 92, 24105 Kiel



Lübeck
Istanbul

A yellow directional sign with a black border and a black arrowhead pointing to the right. The sign is mounted on a metal pole against a clear blue sky. To the left, a blue sign is partially visible.

Aktionsplan zur Umsetzung der
Istanbul-Konvention in Lübeck
- Sozialausschuss, 5. Mai 2026 -





Ziele der Istanbul-Konvention (IK)

- Gewalt gegen Frauen und Mädchen zu verhüten, zu beseitigen und zu verfolgen
- Frauen und Mädchen vor ALLEN Formen von Gewalt zu schützen und alle Opfer zu unterstützen
- Beseitigung von Diskriminierung und Gleichstellung fördern

Gewalt gegen Frauen ist eine Menschenrechtsverletzung



Säulen der Istanbul-Konvention = Handlungsfelder des Aktionsplans

- ineinandergreifende politische Maßnahmen
- Prävention
- Schutz und Unterstützung
- Ermittlung und Strafverfolgung



Bürgerschaftsauftrag – Nr. VO/2024/13280

Vorgaben

Lücken der Bestandsaufnahme berücksichtigen →

Einbeziehen der Fachexpertise →

prüfen, inwieweit vorhandene Angebote erweitert oder umgeschichtet werden sollten →

Berücksichtigung vulnerabler Gruppen →

Erstellung eines Präventionskonzeptes →

Umsetzung

wurden im Planungsprozesse, bei der Einladung der Fachexpertise und den Nachgesprächen berücksichtigt

wurden durch den Aktionsplan nicht geschlossen

erfolgt

Lücken und Bedarfe wurden bereits in Bestandsaufnahme benannt, Erweiterung an finanzielle Mittel gekoppelt, Prüfung von Umschichtung von Angeboten (im Kontext der IK) nur langfristig möglich

im Planungsprozess erfolgt, in Maßnahmen punktuell → fehlen finanz. Mittel, z.T. Daten u. Zeit

ausgekoppelt, zu einem späteren Zeitpunkt



Weg zum Aktionsplan - Beteiligungsverfahren

Januar 2025	Bürger:innen – Beteiligung
Februar 2025	Fachgespräch (FG): Gewalt gegen wohnungslose und suchterkrankte Frauen
Februar 2025	FG: Gewalt gegen Frauen mit Fluchterfahrung und Migrationsgeschichte
Februar 2025	Runder Tisch Prostitution Lübeck
März 2025	FG: Frauenhäuser und Frauenfachberatungsstellen
März 2025	FG: Gewalt gegen Frauen mit Behinderung
März 2025	FG: Kinder und Jugendliche im Kontext der IK



Aufbau des Aktionsplans Istanbul-Konvention in Lübeck [VO/2025/14386](#)

Teil I

- Darstellung kommunalrelevanter Artikel der Istanbul-Konvention
- Konkrete Maßnahmen zu einzelnen Handlungsfelder und weitere Handlungsempfehlungen

Teil II

- Haushaltsrelevante Maßnahmen und weitere Handlungsempfehlungen



1. Aktionsplan zur Umsetzung der Istanbul-Konvention

Teil I

57 Maßnahmen

- 10 Maßnahmen im Handlungsfeld „ineinandergreifende Maßnahmen“
- 41 Maßnahmen im Handlungsfeld „Prävention“
- 6 Maßnahmen im Handlungsfeld „Schutz und Unterstützung“

8 Maßnahmen bereits komplett umgesetzt bzw. in Verstetigung



Teil I: Maßnahmen des 1. Aktionsplans (Auswahl)

Maßnahme	federführend
Runder Tisch zu Gewaltprävention u. Behinderung	DNNO
Ausbau der verwaltungsinternen Zusammenarbeit	Frauenbüro
Kampagne zu sex. Belästigung in Schwimmbädern	Lübecker Schwimmbäder
VfB Lübeck setzt Zeichen gegen Gewalt an Frauen	VfB Lübeck
Präventionsschulungen gegen sexuelle Gewalt: Schrittweise Einführung für	Stadtwerke Lübeck
Fortbildung für Sprachmittler:innen	Sprungtuch /Komm´mit
Anonyme Sprechstunde für Trans-Personen zum Thema Gewalt	Autonomes Frauenhaus



Teil II: Haushaltsrelevante Maßnahmen

Handlungsempfehlung	Summe / p.a.
StoP-Stadtteile ohne Partnerschaftsgewalt	60T €
<i>Aufstockung des Beratungsangebotes „See me!“ um eine ½ Stelle, plus Sachkosten</i>	45700 €
Schutzwohnungen	90T €
Etat Frauenbüro 1.160 für Unterstützung von Kleinprojekten und Maßnahmen, Veranstaltungen etc.	20T €
Schutz- und Beratungsmöglichkeit für gewaltbetroffene wohnungs- und suchterkrankte Frauen	zu klären
Erweiterung und Ausbau vorhandener Beratungsstellen	240T €



Grenzen des Aktionsplans

- fehlende personelle und finanzielle Ressourcen verhindern das Schließen von Lücken sowie nachhaltige Veränderung auf struktureller Ebene
- punktuelle Maßnahmen sind wichtig, ersetzen jedoch keine ganzheitliche, ineinander verzahnte kommunale Strategie

→ **Gewaltschutz kostet Geld**



Gewalthilfegesetz (GewHGG): Baustein zur Umsetzung der IK

- 2025 verabschiedet (24.02.2025)
- Ziel:
 - Bereitstellung von ausreichenden und bedarfsgerechten Schutz-, Beratungs- und Unterstützungsangeboten für gewaltbetroffene Frauen und deren Kinder
 - Prävention, einschließl. Maßnahmen, die sich an gewaltausübende Personen richten, und Öffentlichkeitsarbeit
 - Unterstützung der strukturierenden Vernetzungsarbeit innerhalb des spez. Hilfesystems als auch anderen Hilfesystemen und behördlichen Institutionen



Gewalthilfegesetz (GewHG) II

- Landesausführungsgesetz spätestens **2027**, dann „Sicherstellungsverantwortung“ von Schutz und Beratung durch die Bundesländer
- derzeit Bestandsaufnahme in Schleswig-Holstein
- bundesweiter Rechtsanspruch auf Schutz und Beratung **ab 2032**
- 2,6 Milliarden Euro Bundesmittel

- **wichtig:** das Gewalthilfegesetz deckt nur einen Teil der Verpflichtungen der Istanbul-Konvention ab



Ausblick für das Frauenbüro

- Begleitung und Evaluation des 1. Lübecker Aktionsplans
- Erstellung eines Präventionskonzeptes
- landesweite Vernetzung mit anderen Kommunen Schleswig-Holsteins



Kontakt und weitere Informationen

Frauenbüro der Hansestadt Lübeck

Fischstraße 1 – 3, 23539 Lübeck

frauenbuero@luebeck.de

Sandra Birkoben, Tel.: 0451-122 1608

sandra.birkoben@luebeck.de

www.luebeck.de/istanbulkonvention