Stadt Luzern
Stadtrat
Hirschengraben 17
6002 Luzern
www.stadtrat.stadtluzern.ch

T 041 208 82 11
stadtrat@stadtluzern.ch

Bericht und Antrag 17
an den Grossen Stadtrat von Luzern

Betriebliches Case-Management in der Stadt Luzern
– Definitive Einführung
– Sonderkredit

Vom Stadtrat zuhanden des Grossen Stadtrates verabschiedet
mit StB 278 vom 22. April. 2026

Vom Grossen Stadtrat mit einer Protokollbemerkung beschlossen am 25. Juni 2026

Politische und strategische Referenz

Politischer Grundauftrag

In Kürze

Um den über mehrere Jahre gestiegenen krankheitsbedingten Absenzen entgegenzuwirken, führte die Stadt Luzern ab 2021 verschiedene Massnahmen ein. Dazu wurde das auf drei Jahre angelegte Pilotprojekt «Betriebliches Case-Management» lanciert, das im Januar 2023 startete und später bis Ende 2026 verlängert wurde. Es wird erwartet, dass sich das Case-Management (CM) positiv auf Langzeiterkrankungen sowie die Wiedereingliederung erkrankter Mitarbeitender auswirkt und zugleich finanzielle Einsparungen erzielt werden.
Das betriebliche Case-Management ist für alle Mitarbeitenden zuständig, die nach städtischem Recht angestellt sind. Lehrpersonen – bei der Stadt Luzern nach kantonalem Recht angestellt – werden hingegen durch das Case-Management der Dienststelle Volksschulbildung (DVS) des Kantons Luzern betreut.

Für die Umsetzung des Case-Managements stehen drei Modelle zur Verfügung: ein internes Modell, eine externe Lösung über die Krankentaggeldversicherung Mobiliar oder ein kombiniertes (hybrides) Modell. Der Stadtrat bevorzugt die hybride Variante, die sich bereits im Pilotprojekt durch Flexibilität, Wahlfreiheit für Mitarbeitende und Effizienz bewährt hat.

Die bisherigen Erfahrungen im Pilotprojekt zeigen eine positive Resonanz bei den Anspruchsgruppen. Mitarbeitende fühlen sich besser unterstützt, Vorgesetzte werden entlastet, und die Zusammenarbeit mit externen Stellen wie der Mobiliar und der WAS IV Luzern hat sich verbessert.

Das Pilotprojekt erreichte über die letzten drei Jahre eine durchschnittliche Wiedereingliederungsquote von 77 Prozent. Damit liegt die Stadt über den Vergleichswerten der Stadt Zürich (70 %), der anonymisierten Verwaltung A (67 %) und des Kantons Zürich (60 %).

Die konsequente Implementierung des betrieblichen Case-Managements ist für die Stadt Luzern von strategischer Bedeutung. Sie ermöglicht es, Gesundheit und Wohlbefinden der Mitarbeitenden zu priorisieren und damit die Rolle der Stadt als verantwortungsbewusste Arbeitgeberin weiterzuentwickeln. Dies trägt gleichzeitig zur Attraktivität der Stadt als Arbeitgeberin bei und unterstützt das Employer Branding (Arbeitgeberimage).
Ohne ein wirksames Case-Management besteht die Gefahr des Verlusts von wertvollem Know-how, längerer Krankheitsfälle, von fachlichen Fehlentscheidungen (z. B. Unkenntnisse der Möglichkeiten der Sozialversicherungen) sowie erhöhten Eskalationskosten. Zudem würde die Zusammenarbeit mit externen Partnerinnen wie mit der KTG-Versicherung, den IV-Stellen und der Suva erschwert.

Mit dem vorliegenden Bericht beantragt der Stadtrat dem Grossen Stadtrat, für die definitive Einführung des betrieblichen Case-Managements in der Stadt Luzern ab 2027 einen Sonderkredit von 2,25 Mio. Franken zu bewilligen.

Inhaltsverzeichnis

Seite

1 Ausgangslage 4

1.1 Einleitende Bemerkungen ... 4

1.2 Aufgaben (betriebliches) Case-Management ... 5

1.3 Pilotprojekt ... 5

2 Zielsetzungen 6

3 Rahmenbedingungen 6

4 Vorhaben 6

4.1 Bisherige Erkenntnisse aus dem Pilotprojekt ... 6
4.1.1 Entwicklung der Absenztage ... 6
4.1.2 Kostenrechnung im Durchschnitt 2023–2025 ... 6
4.1.3 Auswertungen Fallzahlen Stadt Luzern ... 7

4.2 Fallarbeit Stadt Luzern ... 9

4.3 Modelle des betrieblichen Case-Managements ... 9

4.4 Hybrides Modell für die definitive Einführung ... 10

4.5 Städtevergleich ... 11

4.6 Schlussfolgerung ... 11

4.7 Weiteres Vorgehen ... 11

5 Auswirkungen auf das Klima 12

6 Ausgabe 12

6.1 Ausgabenrechtliche Zuständigkeit ... 12

6.2 Berechnung der Gesamtausgabe ... 12

7 Finanzierung und zu belastendes Konto 13

8 Abschreibung von politischen Vorstössen 13

9 Würdigung 13

10 Antrag 14

Anhang

1 Auswertung der Krankheitsfälle 2022–2025 der Mobiliar

Der Stadtrat von Luzern
an den Grossen Stadtrat von Luzern

Sehr geehrte Frau Präsidentin
Sehr geehrte Mitglieder des Grossen Stadtrates

1 Ausgangslage

1.1 Einleitende Bemerkungen

Die Stadt Luzern verzeichnete über mehrere Jahre hinweg eine steigende Anzahl krankheitsbedingter Absenzen. Um diesem Trend entgegenzuwirken, führte die Stadt Luzern ab 2021 verschiedene Massnahmen ein. Diese umfassten sowohl Initiativen zur Förderung der psychischen Gesundheit, wie beispielsweise Schulungen für Führungskräfte zum Thema «Psychische Gesundheit», als auch Massnahmen zur Förderung der physischen Gesundheit, wie den Check-up-Day, Grippeimpfungen und Ergonomie-Angebote.

Im Januar 2023 wurde das dreijährige Pilotprojekt «Betriebliches Case-Management» initiiert, das im Verlauf des Projekts um ein Jahr bis Ende 2026 verlängert wurde. Das betriebliche Case-Management ist für alle Mitarbeitenden zuständig, die nach städtischem Personalrecht angestellt sind. Lehr- und Fachpersonen der Volksschule und der Musikschule werden durch das Case-Management der Dienststelle Volksschulbildung (DVS) des Kantons Luzern betreut.

Seit 2017 arbeitet die Stadt Luzern mit der Krankentaggeld-(KTG)-Versicherung der Mobiliar zusammen. Die Versicherung bietet mehrere Vorteile; das Case-Management begleitet erkrankte Mitarbeitende, es werden vertrauensärztliche Abklärungen durchgeführt, und die Sozialversicherungsabzüge auf Taggelder entfallen. Dies führt zu einer Aufstockung des städtischen Versicherungsfonds (Reglement über den Versicherungsfonds vom 6. Juni 2019; sRSL 0.8.1.1.3) und gleichzeitig zu einer Reduktion der abzurechnenden AHV- und UV-Lohnsumme gegenüber der Ausgleichskasse und der Unfallversicherung. Dank des städtischen Versicherungsfonds können die Dienstabteilungen im ersten Jahr pragmatisch finanziell unterstützt werden, damit sie Ersatzpersonal für erkrankte Mitarbeitende einstellen können. (Hinweis: Der städtische Versicherungsfonds sichert städtische Dienstabteilungen gegen unversicherte Risiken ab, finanziert sich über Prämien und Zinsen und wird mit klaren reglementarischen Bestimmungen zur Kostengutsprache und Schadensbegrenzung durch die Finanzverwaltung geführt.)

Die repräsentative Wirksamkeitsstudie der PK Rück[1] aus dem Jahr 2022 ist die bislang umfassendste Untersuchung der Wirkung von Case-Management, für die Daten aus der Schweiz ausgewertet wurden. Die Stichprobe umfasste 20’014 Fälle von Arbeitsunfähigkeit aus dem Datenpool der PK Rück, darunter 2’353 Fälle, bei denen ein Case-Management zum Einsatz kam. Die Studienautoren vergleichen Case-Management-Fälle mit ähnlich gelagerten Fällen, bei denen keine entsprechenden Massnahmen ergriffen wurden. Der Vergleich zeigt, dass Interventionen zur Wiedereingliederung (bei psychischen und physischen Erkrankungen) insgesamt effektiv sind, auch in wirtschaftlicher Hinsicht. In der repräsentativen Studie WorkMed[2], die in Zusammenarbeit mit der SWICA Krankentaggeldversicherung durchgeführt wurde, wird betont, dass Unternehmen präventiv handeln und eine Kultur der frühzeitigen Intervention etablieren sollten, um wiederkehrende psychisch bedingte gesundheitliche Verschlechterungen und Eskalationen am Arbeitsplatz zu vermeiden. Ziel ist, die Potenziale der Sekundärprävention zu nutzen, eine proaktive Haltung zu verankern und Führungskräfte sowie Mitarbeitende durch gezielte Schulungen zu sensibilisieren. Dadurch kann die Gesundheit der Mitarbeitenden langfristig geschützt werden.

[1] PK Rück, Wirksamkeitsstudie Wiedereingliederung.
[2] SWICA WorkMed, Studie Krankschreibungen aus psychischen Gründen.

1.2 Aufgaben (betriebliches) Case-Management

Das Case-Management ist ein spezifisches Verfahren zur koordinierten Bearbeitung komplexer Fragestellungen im Sozial-, Gesundheits- und Versicherungsbereich. Es unterstützt z. B. Patientinnen und Patienten oder Klientinnen und Klienten mit dem Ziel, die individuellen Anforderungen zu identifizieren und einen darauf abgestimmten Betreuungsplan zu erstellen, um die bestmögliche Unterstützung und Versorgung zu gewährleisten.

Betriebliches Case-Management ist ein innerbetrieblicher Prozess, der Mitarbeitende bei der Rückkehr an den Arbeitsplatz unterstützt und darauf abzielt, die Arbeitsfähigkeit zu erhalten oder wiederherzustellen. Die Case-Managerin oder der Case-Manager verfügt über ein breites medizinisches, arbeits- und versicherungsrechtliches Fachwissen, vermittelt zwischen den involvierten Parteien und stellt sicher, dass sich die betroffene Person auf ihre Genesung konzentrieren kann und geeignete Unterstützung erhält. Dabei ist es wichtig, die Zusammenarbeit zwischen Arbeitgebenden, IV-Stellen, Krankentaggeldversicherungen, Pensionskassen sowie ärztlichen Fachpersonen ganzheitlich zu koordinieren.

Die grundlegenden Aufgaben des betrieblichen Case-Managements beinhalten folgende Aspekte:
- **Assessment:** Umfassende Beurteilung der Situation der erkrankten Mitarbeitenden;
- **Planung:** Entwicklung eines individuellen Plans, um eine nachhaltige Reintegration zu gewährleisten;
- **Koordination:** Koordination zwischen allen Beteiligten, um notwendige Unterstützung sicherzustellen;
- **Unterstützung:** Beratung und Begleitung der oder des erkrankten Mitarbeitenden während des Prozesses;
- **Überwachung:** Fortschritt wird analysiert und der Eingliederungsplan gegebenenfalls angepasst.

1.3 Pilotprojekt

Zur Umsetzung dieser Aufgaben wurde im Rahmen des dreijährigen Pilotprojekts von Januar 2023 bis Dezember 2025 bei der Dienstabteilung Personal die befristete Stelle «Verantwortliche/r betriebliches Case-Management» mit einem Pensum von 70 Prozent geschaffen.
Zum Tätigkeitsfeld zählten zum einen der Aufbau des internen Case-Managements und andererseits die gleichzeitige Fallführung erkrankter Mitarbeitender.

Die hohe operative Arbeitsauslastung bei der Fallbearbeitung sowie bei der Begleitung betroffener Mitarbeitender und Führungskräfte erforderte eine fortlaufende Anpassung des ursprünglich vorgesehenen Aufgabenportfolios. 2025 wurden die nachfolgenden personellen Anpassungen vorgenommen:
- Anpassung der Stellenprozente auf 90 Prozent im Mai 2025 und auf 100 Prozent ab Januar 2026 und
- Unterstützung durch eine administrative Aushilfe bis auf Weiteres.

Das betriebliche Case-Management hat sich schnell etabliert. Mit dem noch laufenden, notwendigen Pilotprojekt sollen erkrankte Mitarbeitende nachhaltig und möglichst rasch wieder in den Arbeitsprozess integriert werden (Verhinderung von Langzeiterkrankungen). Das Projekt kann sich auf die raschere Wiedereingliederung erkrankter Mitarbeitender auswirken und zugleich finanzielle Einsparungen (Senkung von Kosten) erzielen.

2 Zielsetzungen

Aufgrund der bisherigen positiven Tendenzen und Erfahrungen aus dem laufenden Pilotprojekt (Reduzierung der Krankheitsfälle und Absenztage, frühzeitige Begleitung psychisch erkrankter Mitarbeitender) soll das betriebliche Case-Management ab 2027 definitiv eingeführt werden.

3 Rahmenbedingungen

- Artikel 40 des Personalreglements der Stadt Luzern vom 25. Juni 1998, sRSL 0.8.1.1.1: «Mitarbeitende haben Anspruch auf bestmöglichen Schutz der Gesundheit.»

- Artikel 20a Absatz 1 der Personalverordnung der Stadt Luzern vom 25. November 1998, sRSL 0.8.1.1.2: Mitarbeitenden in einem öffentlich-rechtlichen Anstellungsverhältnis wird bei Arbeitsunfähigkeit infolge Krankheit oder Unfall «ab dem ersten Tag der Arbeitsunfähigkeit bis zur rechtsgültigen Beendigung des Arbeitsverhältnisses, während maximal 730 Kalendertagen der Lohn inklusive allfälliger Sozialzulagen fortbezahlt».

4 Vorhaben

4.1 Bisherige Erkenntnisse aus dem Pilotprojekt

Mitarbeitende, die mehr als 30 Tage krank sind, werden dem KTG-Versicherer Mobiliar gemeldet. Die Abbildungen im Anhang 1 zeigen die Anzahl der Schadenfälle und die Diagnosen der Krankheitsfälle für die Jahre 2022 bis 2025 (Quelle: Mobiliar). Neben den unbekannten Diagnosen stehen psychische Erkrankungen sowie Erkrankungen der Bewegungsorgane im Vordergrund.

4.1.1 Entwicklung der Absenztage

Zur Veranschaulichung der Entwicklung der Absenzkosten werden die Zahlen der Absenz- und Lohnkostenstatistik der Dienstabteilung Personal für den Zeitraum 2023–2025 als Grundlage genommen. (Hinweis: Aus Datenschutzgründen können die Ursachen der Arbeitsunfähigkeit im Rahmen der Absenzstatistik nicht erhoben werden. Die derzeit eingesetzten Zeiterfassungssysteme ermöglichen keine übergeordnete, vertiefte Auswertung, z. B. Unterscheidung zwischen Kurzzeit- und Langzeitabsenzen).

Während des Pilotprojekts fehlten die Mitarbeitenden im Durchschnitt 11,3 Tage, was jährlich durchschnittlich 14’046 Absenztagen entspricht. Im Jahr 2025 sanken die durchschnittlichen Absenztage pro Vollzeitstelle trotz mehr Mitarbeitenden von 11,7 auf 10,9 Tage. Dies lässt vermuten, dass die frühe Einbindung des Case-Managements Wirkung zeigt.

4.1.2 Kostenrechnung im Durchschnitt 2023–2025

Unter Berücksichtigung des durchschnittlichen Tageslohnansatzes von rund Fr. 406.– ergeben sich jährliche Absenzkosten von Fr. 4’588.– pro Vollzeitstelle. Hochgerechnet auf Fr. 1’252 besetzte Vollzeitstellen belaufen sich die Absenzkosten auf total Fr. 5’744’176.–. Um die Gesamtkosten (inkl. der indirekten Kosten wie administrative Kosten, Kosten Aufrechterhaltung Arbeitsplatz usw.) der Absenzen abzuschätzen, wird ein Zuschlag von 25 Prozent (stadtinterner Zuschlag) berechnet. Daraus ergeben sich geschätzte jährliche Gesamtkosten von Fr. 7’180’220.–.
Eine Übersicht der Ergebnisse ist in Abb. 1 dargestellt. Bei der Interpretation der Gesamtkosten ist jedoch Vorsicht geboten, da die Anzahl der Vollzeitstellen und die durchschnittlichen Löhne bei der Stadt Luzern im Zeitverlauf gestiegen sind.

	2023	2024	2025	Ø
Absenztage pro Vollzeitstelle	11,2	11,7	10,9	**11,3**
Lohnkosten/Tag pro Vollzeitstelle	400.–	408.–	411.–	**406.–**
Absenztage Kosten total Fr.	4’480.–	4’774.–	4’480.–	**4’588.–**
Besetzte Vollzeitstellen	1’181	1’249	1’327	**1’252**
Absenzkosten total Fr.	5’290’880.–	5’962’726.–	5’944’960.–	**5’744’176.–**
Gesamtkosten (25 %) total Fr.	6’613’600.–	7’453’408.–	7’431’200.–	**7’180’220.–**

Abb. 1: Tabelle Absenztage und Lohnkosten

In der Schweiz sind die gesundheitsbedingten Absenzen vom Arbeitsplatz zwischen 2010 und 2024 um mehr als ein Drittel gestiegen (Studie Zürcher Amt für Wirtschaft, 2025[3]). Die Zunahme ist auf verschiedene Faktoren zurückzuführen, darunter die steigende Zahl psychischer Erkrankungen, insbesondere bei jungen Generationen, verändertes Verhalten seit der Coronapandemie (veränderte Wahrnehmung von Gesundheit und Ansteckung) und die Zunahme chronischer Erkrankungen mit zunehmendem Alter.

4.1.3 Auswertungen Fallzahlen Stadt Luzern

(Hinweis: Die folgenden Auswertungen basieren auf den im Jahr 2025 abgeschlossenen Fällen. Der Stellenwechsel beim Case-Management im Mai 2025 und die Löschung von Fallinformationen aufgrund von Datenschutzbestimmungen führten dazu, dass die Auswertung der Vorjahre erschwert wurde. Um die Datenintegrität zu wahren, wurden daher ausschliesslich die Daten von 2025 für die Auswertungen verwendet).

Knapp 70 Prozent der 98 Fälle konnten 2025 bei der Stadt Luzern erfolgreich wieder eingegliedert werden. Die durchschnittliche Dauer der Arbeitsunfähigkeit belief sich auf 291 Tage, und 55 Prozent der Fälle konnten in weniger als drei Monaten abgeschlossen werden.

Im Jahr 2025 kam es bei der Stadt Luzern in rund 30 Prozent (WorkMed[4]: 51 %) der Fälle zu einem Austritt, wobei die Arbeitgeberin in 50 Prozent (WorkMed: 66 %) dieser Fälle die Kündigung aussprach (siehe Abb. 2: 15 von 30 Nicht-Wiedereingliederungen).

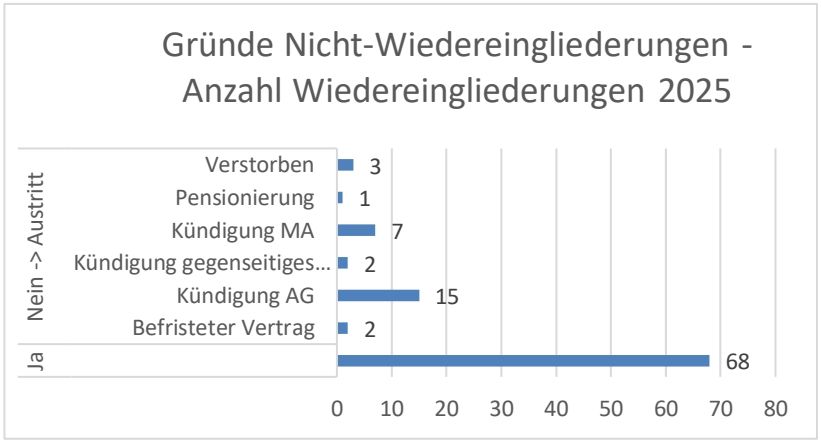


Abb. 2: Gründe Nicht-Wiedereingliederung, Anzahl Wiedereingliederungen

[3] Die Volkswirtschaft, Trotz weniger Unfällen: Arbeitsabsenzen nehmen zu.
[4] SWICA WorkMed, Studie Krankschreibungen aus psychischen Gründen.

Fallzahlen zu bestimmtem Zeitpunkt	**Krankheit** Mit (Teil-)Arbeits-unfähigkeit von **>30 Tage**		**Unfall** Mit (Teil-)Arbeits-unfähigkeit von **>60 Tage**	
	Juni 2025	**Jan. 2026**	**Juni 2025**	**Jan. 2026**
Fälle mit hoher Komplexität zu bestimmtem Zeitpunkt	23	28	4	4
Fälle mit niedriger Komplexität zu bestimmtem Zeitpunkt	22	5	6	3
Total Fälle zu bestimmtem Zeitpunkt	**45**	**33**	**10**	**7**

Abb. 3: Fallzahlen zu einem bestimmten Zeitpunkt

Wie aus Abbildung 3 ersichtlich wird, ist die Bearbeitung von Fällen im Case-Management sehr dynamisch und volatil, da Mitarbeitende neu arbeitsunfähig werden oder ihre Arbeit wieder aufnehmen. Zudem variieren die Intensität und die Dauer der Betreuung stark.
Im Januar 2026 wiesen durchschnittlich 33 Mitarbeitende eine (Teil-)Arbeitsunfähigkeit von mehr als 30 Tagen aufgrund von Krankheit auf. Eine enge Begleitung war bei 28 Mitarbeitenden aufgrund einer komplexen Situation erforderlich.
Bei vier Personen mit einer (Teil-)Arbeitsunfähigkeiten von mehr als 60 Tagen aufgrund eines Unfalls lag eine komplexe Situation vor, die eine engere Begleitung erforderlich machte. Die Suva installiert nur unter bestimmten Triage-Kriterien ein eigenes Case-Management.
Das Case-Management unterstützt Mitarbeitende, die keine intensivere Betreuung benötigen, in folgenden Bereichen: Controlling und Koordination mit der KTG-Versicherung, der Suva und der IV. Die Vorgesetzten können das Case-Management bei Fragen jederzeit kontaktieren.

Vor- und Nachteile des pilotierten internen Case-Managements
Die nachfolgenden Daten resultieren aus Interviews, die im Jahr 2025 mit betroffenen Mitarbeitenden, Führungskräften und Personalbereichsleitenden der Dienstabteilung Personal geführt wurden, um ihre Erfahrungen mit dem internen Case-Management im Rahmen des Pilotprojekts zu ermitteln.

Vorteile Case-Management	**Nachteile Case-Management**
Koordinierende Funktion zwischen verschiedenen Beteiligten (Mitarbeitende, Führungskräfte, Versicherungen, medizinische Anlaufstellen)	Schwierigkeit der Zusammenarbeit bei mangelnder Bereitschaft der Mitarbeitenden
Entlastung der Führungskräfte und Personalbereichsleitenden der Dienstabteilung Personal (Fokussierung auf personalrechtliche Aufgaben)	Rückzug von Führungskräften nach Abgabe der Fälle
Führungskräfte kommen präventiv auf Case-Managerin zu (präventives CM)	Schwierigkeit, den konkreten Nutzen (z. B. kürzere Absenzen) objektiv nachzuweisen
Fachliches Wissen und Erfahrung im Versicherungsbereich	
Feste, kontinuierliche Ansprechperson für betroffene Mitarbeitende und alle involvierten Akteure	Frage der Neutralität des CM
Vermittlung bei Vertrauensproblemen (Arbeitskonflikt Vorgesetzte und Mitarbeitende) durch CM	

Erleichterte Wiedereingliederung	Möglicher Druck seitens der Mitarbeitenden auf rasche Wiedereingliederung
Runde Tische zur besseren Lösungsfindung	
Beitrag zu positivem Arbeitgeberimage (Employer Branding, Fürsorgepflicht)	Zeitlicher und finanzieller Mehraufwand

Abb. 4: Vor- und Nachteile internes Case-Management

4.2 Fallarbeit Stadt Luzern

Das Case-Management der Stadt Luzern unterstützt Mitarbeitende und ihre Vorgesetzten bei Krankheit oder Unfall. Das Case-Management ist bei der KTG-Versicherung Mobiliar und bei der Stadt Luzern freiwillig.

Aufgaben des Case-Managements:
– Früherkennung von komplexen Fällen und Planung des weiteren Vorgehens;
– Unterstützung bei der Wiedereingliederung in den Arbeitsprozess;
– engmaschige Begleitung von Mitarbeitenden, insbesondere mit psychischen Erkrankungen;
– Miteinbezug, Begleitung und Unterstützung der Angehörigen von Mitarbeitenden mit schwerwiegenden körperlichen Erkrankungen (Frühdemenz, Parkinson, Hirnblutung u. a.);
– Hilfe für die Mitarbeitenden bei administrativen Aufgaben;
– regelmässige Gespräche mit allen Beteiligten;
– administrative Tätigkeiten wie das Controlling der Entwicklung der Arbeitsunfähigkeit;
– Koordination mit der KTG-Versicherung Mobiliar, der Invalidenversicherung (IV), der Unfallversicherung Suva und innerhalb der Personalabteilung (Personalbereichsleitende, Lohnbüro, Rechtsdienst);
– Führungsunterstützung und Führungsschulung bei Absenzen von Mitarbeitenden für die Dienstabteilungen Volks- und Musikschule.

Das Case-Management arbeitet eng mit verschiedenen involvierten Akteurinnen und Akteuren zusammen:
– Führungskräfte;
– Personalbereichsleitende (PBL) der fünf Direktionen;
– Lohnbüro;
– Verantwortliche der KTG-Versicherung Mobiliar und der WAS IV Luzern;
– medizinische und therapeutische Fachpersonen.

Wenn sich erkrankte Mitarbeitende nicht um eine Wiedereingliederung kümmern, wird das Case-Management gemeinsam mit den beteiligten Personalbereichsleitenden, den Vorgesetzten und gegebenenfalls der KTG-Versicherung aktiv und plant weitere Schritte.

Das Case-Management unterliegt der Schweigepflicht und hat einen Überblick über die laufenden Fälle (durchschnittlich 55 Fälle).

4.3 Modelle des betrieblichen Case-Managements

In der Schweiz haben sich verschiedene organisationale Modelle des Case-Managements etabliert (Schaufelberger, 2014[5]). Betriebliches Case-Management kann intern durch eine Fachperson oder eine Fachstelle umgesetzt werden. Alternativ ist auch eine Umsetzung mit externen Anbietern oder in Zusammenarbeit mit Versicherungspartnern möglich. Neben diesen Modellen besteht auch das Case-

[5] Hochschule Luzern, Lohnt sich Case Management?

Management als Dienstleistung der Versicherung, das in der Regel in die Versicherungsprämie integriert ist und sowohl Versicherten als auch Betrieben zur Verfügung steht.

Beschreibung	
Internes CM	– Direkte interne Anlaufstelle – Koordinationsstelle für alle Akteurinnen und Akteure – Steht Führungskräften und Mitarbeitenden mit Expertise und Erfahrung zur Seite
Externes CM	– Wird ausserbetrieblich beauftragt – Koordinationsstelle für alle Akteurinnen und Akteure
Hybrides CM	– Kombiniert die Stärken des internen und externen Case-Managements
Vorteile	
Internes CM	– Durch Kenntnis interner Prozesse können Bedürfnisse erkrankter Mitarbeitender koordiniert und präventive Massnahmen wie Schulungen angeboten werden – Schnelleres Eingreifen in Fälle – Alle Mitarbeitenden können in einem Case-Management betreut werden – Präventives Case-Management möglich – Entlastung der Führungskräfte und der Dienstabteilung Personal
Externes CM	– Bietet eine neutrale Perspektive auf die Situation der erkrankten Mitarbeitenden – Direkter Zugriff auf umfassende medizinische Grundlagen (Berichte, Gutachten) – Standardisierte, strukturierte Abläufe – Ist nicht direkt an die internen Prozesse und Strukturen gebunden
Hybrides CM	– Durch die Möglichkeit, Fälle je Ressourcen an das externe Case-Management abzugeben, kann das hybride Modell eine flexible und effiziente Bearbeitung der Fälle gewährleisten – Mitarbeitende können entscheiden, welches Case-Management sie möchten (Vertrauen, Neutralität) – Präventives Case-Management möglich – Entlastung der Führungskräfte und der Dienstabteilung Personal
Nachteile	
Internes CM	– Bei hohen Fallzahlen können nicht alle Fälle genug schnell betreut werden
Externes CM	– Zeitverlust durch aufwendige bürokratische Prozesse (Einholung Schweigepflicht, abwarten Berichte usw.) – Mitarbeitende mit einem Taggeld unter Fr. 50.– werden nicht in ein Case-Management genommen – Kein präventives Case-Management möglich – Geringere Kenntnisse der spezifischen Rahmenbedingungen der Stadt Luzern
Hybrides CM	– Abhängigkeit der Zuverlässigkeit und Qualität von externen Partnern

Abb. 5: Drei Modelle des betrieblichen Case-Managements

4.4 Hybrides Modell für die definitive Einführung

Wie in Kapitel 4.3 beschrieben, gibt es drei Möglichkeiten für ein betriebliches Case-Management. Das ursprünglich interne Modell wurde Anfang 2024 in ein hybrides Modell überführt, welches geprüft wurde und für den Regelbetrieb vorgeschlagen wird.
Seit der Umstellung auf das hybride Modell werden einige Fälle durch das externe Case-Management der Mobiliar begleitet, welches in der Versicherungspolice inbegriffen ist und somit keine zusätzlichen Kosten verursacht. Fälle infolge von bei Arbeitsplatzkonflikten oder Unfälle lehnt sie ab; dort übernimmt das interne Case-Management. Da das externe Case-Management aufgrund der erforderlichen Vollmachten und fachärztlichen Berichte oft erst nach drei bis vier Monaten in einen Fall einsteigt, hat

sich das interne Case-Management, insbesondere bei der Begleitung von Mitarbeitenden mit psychischen Erkrankungen, bewährt. In den meisten Fällen hat eine frühzeitige Einbindung der Mitarbeitenden, ihrer Vorgesetzten und psychiatrischer oder psychologischer Fachpersonen positive Auswirkungen gezeigt und zu einem früheren Beginn eines Arbeitsversuchs geführt. In einigen Fällen konnte in enger Zusammenarbeit mit den Vorgesetzten eine Teil-Arbeitsfähigkeit über die gesamte Krankheitsdauer aufrechterhalten werden.

4.5 Städtevergleich

Ein Vergleich der Stellenprozente für das Case-Management zwischen der Stadt Luzern und der Stadt Zürich ergibt, dass die Stadt Luzern mit dem hybriden Modell und 46,2 Stellenprozent pro 1’000 Mitarbeitenden klar unter den 56,8 Stellenprozent pro 1’000 Mitarbeitenden der Stadt Zürich und deren rein internem Case-Management liegt.
Abklärungen bei anderen Verwaltungen und eine Anfrage bei der KTG-Versicherung Mobiliar ergaben, dass ein internes betriebliches Case-Management mit Fallführung und Begleitung der betroffenen Mitarbeitenden bei einem 100%-Pensum eine Fallzahl von etwa 40 als Richtwert hat.
Im Januar 2026 betreute das Case-Management der Stadt Luzern bei einem 100%-Pensum 40 laufende Fälle und entsprach damit dem Richtwert (siehe Abb. 3). Die tatsächliche Fallzahl variierte jedoch stark und erreichte im Jahr 2025 einen Durchschnitt von 55 aktiven Fällen. Diese konnten dank der Unterstützung einer Berufspraktikantin und später einer administrativen Aushilfe in einem 50%-Pensum erfolgreich bewältigt werden.

4.6 Schlussfolgerung

Durch die Etablierung des betrieblichen Case-Managements kann die Stadt Luzern ihre Rolle als Arbeitgeberin weiter stärken, das Wohlbefinden und die Gesundheit ihrer Mitarbeitenden in den Vordergrund stellen und ihre Attraktivität im Rahmen des Employer Brandings steigern.

Wenn kein betriebliches Case-Management implementiert wird, sind folgende Risiken zu beachten:
- **Qualitätsverlust in der Fallführung:** Der Wegfall einer spezialisierten Rolle führt zu einer uneinheitlichen, verzögerten und weniger wirksamen Fallbearbeitung.
- **Unklare Gesamtverantwortung:** Die fehlende zentrale Steuerung erhöht das Risiko von Doppelarbeit, Lücken und Eskalationen. Dies erschwert auch die Zusammenarbeit mit der KTG, der IV und der Suva.
- **Überlastung bestehender Ressourcen:** Zusatzaufgaben ohne strukturelle Entlastung führen zu Produktivitätsverlust, Fehlzeiten und Fluktuation. Dies bedeutet eine Mehrbelastung für die Führungskräfte und Personalbereichsleitenden.
- **Verlust des Gesamtüberblicks:** Es findet keine systematische Steuerung komplexer oder kostenintensiver Fälle statt, sodass Risiken zu spät erkannt werden.
- **Langfristige Mehrkosten** entstehen durch längere Fallverläufe, allfällige Fehlentscheidungen und erhöhte Eskalationskosten, die die Einsparungen relativieren.

4.7 Weiteres Vorgehen

Wird das Pilotprojekt mit der Zustimmung durch den Grossen Stadtrat in den Regelbetrieb überführt, sind verschiedene Umsetzungsschritte erforderlich. Dazu gehört die Weiterentwicklung des betrieblichen Case-Managements, basierend auf den Erkenntnissen aus dem Pilotprojekt, die Optimierung der Prozesse sowie den Ausbau der Aktivitäten im Bereich Frühintervention und Sekundärprävention. Zudem ist die Prüfung einer Fallführungssoftware notwendig, um die Daten der begleiteten Mitarbeitenden datenschutzkonform und unabhängig vom Personaldossier zu verwalten. Für die erfolgreiche Überführung und den laufenden Betrieb bleibt eine administrative Unterstützung erforderlich, nicht zuletzt

auch aufgrund des jährlichen Stellenwachstums und der damit zu erwartenden Zunahme von krankheitsbedingten Absenzen.

Um das hybride Modell beizubehalten, ist in Bezug auf die bevorstehende Entscheidung über die Fortführung einer KTG-Versicherung ab dem 1. Januar 2027 zu beachten, dass das externe Case-Management in der Police inkludiert ist. Ist dies nicht der Fall, wäre eine Neubeurteilung des Stellenaufbaus des betrieblichen Case-Managements notwendig. Die internen Abläufe und Prozesse müssten neu organisiert werden, um die notwendige Unterstützung für erkrankte Mitarbeitende sicherzustellen. Eine Aufstockung der personellen Ressourcen für das Case-Management wäre erforderlich, da die bisherige Unterstützung durch das Case-Management der KTG-Versicherung entfallen würde.

5 Auswirkungen auf das Klima

Laut Relevanzcheck im Tool Klimafolgenabschätzung der Stadt Luzern ist das Geschäft nicht klimarelevant. Das heisst, dass durch das Projekt keine erkennbaren Auswirkungen auf das Klima zu erwarten sind. Auf eine weiter gehende Prüfung wurde daher verzichtet.

6 Ausgabe

Für das in diesem Bericht und Antrag beschriebene Vorhaben wird die Bewilligung eines Sonderkredits beantragt. Es handelt sich um ein ausgaberechtliches Finanzgeschäft im Sinne der Gemeindeordnung in der Kompetenz des Grossen Stadtrates, und dieses unterliegt dem fakultativen Referendum.

6.1 Ausgabenrechtliche Zuständigkeit

Mit dem vorliegenden Bericht und Antrag sollen für die Implementierung des betrieblichen Case-Managements in der Stadt Luzern freibestimmbare Gesamtausgaben in der Höhe von insgesamt 2,25 Mio. Franken bewilligt werden. Freibestimmbare Ausgaben von mehr als 1 Mio. Franken hat der Grosse Stadtrat durch einen Sonderkredit zu bewilligen.

6.2 Berechnung der Gesamtausgabe

Personalaufwand

Stellenbezeichnung	Richtfunktion	Salärband, Durchschn. Bruttolohn 100 Stellenprozent p.a.
Verantwortliche/r betr. Case-Management (Basis 100 %)	Spezialisierte Fachbearbeitung 2	17–19, zirka Fr. 138’000.–
Administrative Unterstützung (Basis 100 %)	Administrative Fachbearbeitung 2	7–9, zirka Fr. 84’000.–

Hinweis: Zur Bestimmung der Vollkosten werden jeweils 25 Prozent für die Sozialleistungen und Flächenbereitstellungskosten hinzuaddiert. Die Personalgesamtkosten berechnen sich für die Ausgabe wie folgt:

Stellenbezeichnung	%-Satz		Durchschn. Bruttolohn 100 Stellenprozent p.a.		Vollkostenfaktor		Anzahl Jahre		Summe
Verantwortliche/r betr. Case-Management	100 %	×	Fr. 138’000.–	×	125 %	×	10	=	Fr. 1’725’000.–
Administrative Unterstützung	50 %	×	Fr. 84’000.–	×	125 %	×	10	=	Fr. 525’000.–
Personalgesamtkosten									**Fr. 2’250’000.–**

Abb. 6: Gesamtkosten Personalaufwand

7 Finanzierung und zu belastendes Konto

Im Aufgaben- und Finanzplan 2026–2029 sind für das Vorhaben (Erfolgsrechnung) in der Aufgabe 313 Personal die Ausgaben für die Stelle Verantwortliche/r betr. Case-Management in der Höhe von jährlich Fr. 172’500.– ab 2027 enthalten.
Die Ausgaben für das Vorhaben (Erfolgsrechnung) bezüglich der Stelle Administrative Unterstützung im Umfang von jährlich Fr. 52’500.– ab 2027 sind im Aufgaben- und Finanzplan 2026–2029 nicht enthalten.
Die Aufwände sind dem Kostenträger KST 3138101, Konto: 3010.01 (Verwaltungs- und Betriebspersonal) zu belasten.

8 Abschreibung von politischen Vorstössen

Mit diesem Bericht und Antrag werden keine politischen Vorstösse abgeschrieben.

9 Würdigung

Mit vorliegendem Bericht und Antrag bekräftigt die Stadt Luzern ihr Engagement als mitarbeiterorientierte Arbeitgeberin. Ziel ist es, Mitarbeitenden, die krankheitsbedingt ausfallen, eine nachhaltige Rückkehr an den Arbeitsplatz zu ermöglichen. Die Erfahrungen der vergangenen drei Jahre zeigen deutlich, dass das Case-Management ein zentraler Bestandteil der städtischen Personalpolitik ist. Durch die frühzeitige Einbindung aller relevanten Akteurinnen und Akteure des Case-Managements wird eine optimale Betreuung der Mitarbeitenden gewährleistet.
Die konsequente Implementierung des Case-Managements ist für die Stadt Luzern von strategischer Bedeutung. Sie ermöglicht es, Gesundheit und Wohlbefinden der Mitarbeitenden zu priorisieren und damit die Rolle der Stadt als verantwortungsbewusste Arbeitgeberin weiterzuentwickeln. Dies trägt gleichzeitig zur Attraktivität der Stadt als Arbeitgeberin bei und unterstützt das Employer Branding.
Ohne ein wirksames Case-Management besteht die Gefahr des Verlusts von wertvollem Know-how, längerer Krankheitsfälle, von Fehlentscheidungen sowie erhöhten Eskalationskosten. Zudem würde die Zusammenarbeit mit externen Partnerinnen wie mit der KTG-Versicherung, den IV-Stellen und der Suva erschwert.
Neben dem Case-Management wird das Angebot an präventiven und unterstützenden Massnahmen für Mitarbeitende und Vorgesetzte kontinuierlich weiterentwickelt. Durch ein besseres Gesundheitsverständnis der städtischen Mitarbeitenden wird die Rückkehr an den Arbeitsplatz aktiv gefördert und unterstützt.

10 Antrag

Der Stadtrat beantragt Ihnen, für das betriebliche Case-Management in der Stadt Luzern ab 2027 einen Sonderkredit von 2,25 Mio. Franken zu bewilligen. Er unterbreitet Ihnen einen entsprechenden Beschlussvorschlag.

Luzern, 22. April 2026

Beat Züsli
Stadtpräsident

Michèle Bucher
Stadtschreiberin

Der Grosse Stadtrat von Luzern,

nach Kenntnisnahme des Berichtes und Antrages 17 vom 22. April 2026 betreffend

Betriebliches Case-Management in der Stadt Luzern

– **Definitive Einführung**
– **Sonderkredit,**

gestützt auf den Bericht der Finanz- und Geschäftsprüfungskommission,

in Anwendung von § 34 Abs. 2 lit. a des Gesetzes über den Finanzhaushalt der Gemeinden vom 20. Juni 2016 sowie Art. 13 Abs. 1 Ziff. 2, Art. 29 Abs. 1 lit. b, Art. 68 lit. b Ziff. 1 und Art. 69 lit. b Ziff. 1 der Gemeindeordnung der Stadt Luzern vom 7. Februar 1999,

beschliesst:

I. Für das betriebliche Case-Management in der Stadt Luzern ab 2027 wird ein Sonderkredit von 2,25 Mio. Franken bewilligt.

II. Der Beschluss gemäss Ziffer I unterliegt dem fakultativen Referendum.

Luzern, 25. Juni 2026

Namens des Grossen Stadtrates von Luzern

Mirjam Fries
Ratspräsidentin

Michèle Bucher
Stadtschreiberin

Protokollbemerkung des Grossen Stadtrates

Zu B+A 17/2026 «Betriebliches Case-Management in der Stadt Luzern. Definitive Einführung. Sonderkredit»

Die **Protokollbemerkung** lautet: «Die Auswirkung der Fallzahlen wird jährlich der FGK präsentiert.»

Anhang 1: Auswertung Krankheitsfälle
Quelle: Mobiliar, 2025

