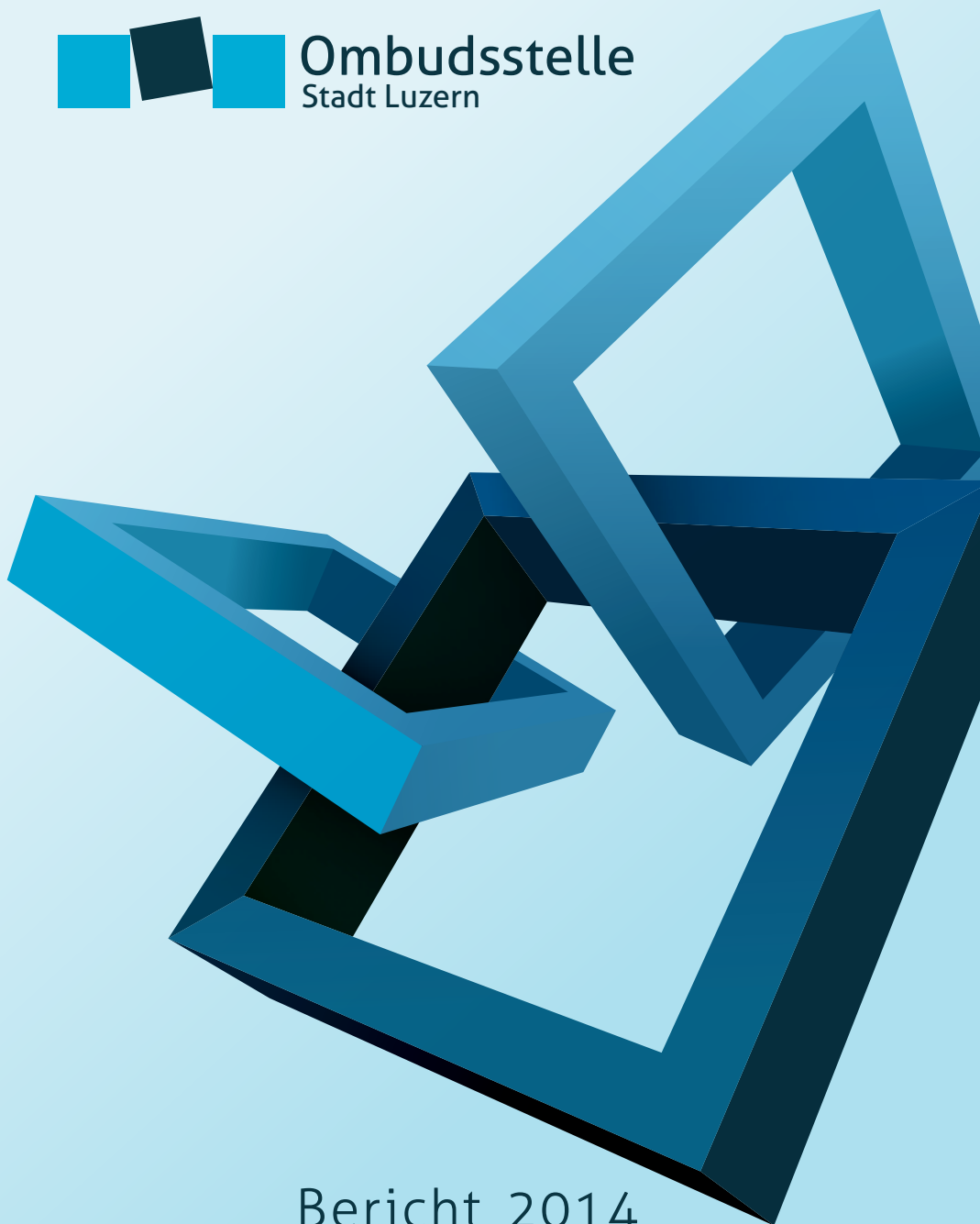




Ombudsstelle
Stadt Luzern



Bericht 2014

Bericht 2014 an den Grossen Stadtrat

Gestützt auf Art. 18 Abs. 1 des Reglements über die Ombudsstelle der Stadt Luzern berichtet die Ombudsstelle dem Grossen Stadtrat über ihre Tätigkeit im Jahr 2014.

Luzern, im April 2015

Lucia Schnider Stulz, Ombudsfrau Stadt Luzern

1. Start der Ombudsstelle	
1.1 Die Ombudsstelle vorbereiten und aufbauen	S. 2
1.2 Die Erfahrungen anderer Ombudsstellen nutzen	S. 3
1.3 Die Ombudsstelle bekannt machen	S. 4
1.4 Mit der Verwaltung in Kontakt treten	S. 5
1.5 Meldestelle für Missstände	S. 5
2. Statistik	
2.1 Erläuterungen	S. 6
2.2 Übersicht	S. 8
3. Einblick in die Praxis	
3.1 Kurzbeschreibung Fälle	S. 10
3.2 Art und Weise der Erledigung	S. 12
4. Dank	S. 13



1. Start der Ombudsstelle

1.1 Die Ombudsstelle vorbereiten und aufbauen

Mit Bericht und Antrag 40/2012 „Reglement über die Ombudsstelle der Stadt Luzern“ beschloss der Grosse Stadtrat die Schaffung einer Ombudsstelle. Am 27. Juni 2013 wählte der Grosse Stadtrat Lucia Schnider Stulz zur ersten Ombudsperson der Stadt Luzern, Otmar Kreiliger als ihren Stellvertreter. Da die neu geschaffene Ombudsstelle der Bevölkerung ab Anfang 2014 zur Verfügung stehen sollte, wurden die ersten Arbeiten bereits im August 2013 in Angriff genommen.

Beim Aufbau der Ombudsstelle war insbesondere zu berücksichtigen, dass für eine parlamentarische Ombudsstelle die Unabhängigkeit gegenüber der öffentlichen Verwaltung von zentraler Bedeutung ist. Dementsprechend musste die Ombudsstelle von der Stadtverwaltung örtlich und organisatorisch unabhängig sein. Zudem sollte sie sich in ihrem Auftritt (Logo, Website, Briefpapier etc.) klar von der Stadtverwaltung abgrenzen. Weiter musste der Zugang zur Ombudsstelle niederschwellig sein. Die ratsuchenden Personen sollten unkompliziert und ohne grossen Aufwand an die Ombudsstelle gelangen können.

Im Haus Hirschengraben 31 in Luzern konnten geeignete Büroräume gefunden und besucherfreundlich eingerichtet werden. Die Adresse überzeugt durch gute und diskrete Erreichbarkeit. Eine Informationsbroschüre informiert über das Angebot der Ombudsstelle. Die Ombudsstelle verfügt über eine Website (www.ombudsstelle-stadt-luzern.ch). Zudem ist die Informatik der unabhängigen Anlaufstelle aus Gründen des Datenschutzes nicht am Netz der Stadtverwaltung angeschlossen.

Die Ombudsstelle wurde in einem Teilzeitpensum von 30 % geschaffen. Da zunächst die Abläufe im Bereich Administration von der Ombudsfrau selbst zu klären und zu organisieren waren, erfolgte die Anstellung der administrativen Mitarbeiterin Giovanna Allemann im Stundenlohn mit flexiblem

Arbeitspensum. Das effektive Pensum der Ombudsfrau betrug im Berichtsjahr 50 % und lag damit 430 Stunden über dem Jahressoll eines 30 % Pensums. Die Überstunden wurden in den Bereichen Facharbeit, Aufbau und Administration geleistet. Da der Aufwand der Ombudsstelle in einigen Bereichen (z.B. Personalkosten Sekretariat, Miete) tiefer als budgetiert ausfiel, konnten die geleisteten Überstunden grossmehrheitlich über den Globalkredit der Ombudsstelle entschädigt werden. Soweit dieser Kredit infolge zusätzlicher Personalkosten und noch getätigter Einrichtungskosten überschritten wurde, bewilligte der Stadtrat der Ombudsstelle im Dezember 2014 einen Nachtragskredit.

Die Ombudsstelle ist jeweils an mindestens einem Tag pro Woche durch die Ombudsfrau besetzt. Besprechungstermine werden in der Regel vorgängig vereinbart. Es kommt selten vor, dass ratsuchende Personen die Ombudsstelle unangemeldet aufsuchen. Aus Gründen der Unabhängigkeit war bezüglich telefonischer Erreichbarkeit eine von der Telefonzentrale des Stadthauses unabhängige Lösung gefragt. Deshalb wird das Telefon der Ombudsstelle von Montag bis Freitag durch einen externen, privaten Telefondienst bedient. Falls eine direkte Verbindung zur Ombudsstelle nicht möglich ist, teilt der Telefondienst der Ombudsfrau per E-Mail die Rückrufnummern der ratsuchenden Personen mit. Diese können an drei Tagen pro Woche (aktuell DI, MI, DO) jeweils am selben Tag einen Rückruf erwarten. An den übrigen Tagen wird den ratsuchenden Personen von den Mitarbeiterinnen des Telefondienstes mitgeteilt, wann die Ombudsfrau zurückruft bzw. wieder persönlich erreichbar ist. Während der Ferienabwesenheit der Ombudsfrau werden Termine durch die Mitarbeiterinnen des Telefondienstes vereinbart. Die direkte telefonische Erreichbarkeit der Ombudsstelle ist somit immer gewährleistet.

Die Aufgaben der Ombudsstelle sind im Reglement über die Ombudsstelle der Stadt Luzern vom 31. Januar 2013 geregelt. Gemäss Art. 13 des Reglements wird die Stellvertretung bei längerer Abwesenheit und bei einem Ausstand der Ombudsperson tätig. Im Berichtsjahr kam der Stellvertreter zu einem Einsatz, weil die Ombudsfrau in einem Fall in den Ausstand trat. Zudem fand im April 2014 ein Erfahrungsaustausch zwischen dem Stellvertreter und der Ombudsfrau statt.

1.2 Die Erfahrungen anderer Ombudsstellen nutzen

Die von Parlamenten gewählten Ombudspersonen sind in der Vereinigung der parlamentarischen Ombudspersonen der Schweiz (VPO+) zusammengeschlossen. Dieses Netzwerk bietet eine ausgezeichnete Möglichkeit zum Erfahrungs- und Gedankenaustausch auf nationaler Ebene. Die Ombudsfrau

wurde bereits am 6. November 2013 zu einer Sitzung dieser Vereinigung in Basel eingeladen. Zudem nahm sie im Berichtsjahr am 14. Mai 2014 in Rapperswil und am 10. September 2014 in St. Gallen an Sitzungen teil. An den beiden Sitzungen wurden schwerpunktmässig die Themen „Whistleblowing“ und „Social Media“ behandelt. Im Rahmen der Sitzungen des VPO+ und in persönlichen Kontakten bot sich die Gelegenheit, die Erfahrungen von Amtskolleginnen und -kollegen sowohl für den Aufbau der Ombudsstelle als auch für die eigene Ombudstätigkeit zu nutzen. Zudem erhielt die Ombudsfrau viele hilfreiche und wertvolle Anregungen anlässlich von Besuchen bei der Ombudsfrau des Kantons Zug, Katharina Landolf, und der Ombudsfrau der Stadt Zürich, Claudia Kaufmann.

1.3 Die Ombudsstelle bekannt machen

Mit Medienkonferenz vom 11. Dezember 2013 erfolgte der Gang an die Öffentlichkeit. Die Ombudsstelle und deren Ausgestaltung wurden über Presse und Radio einem breiten Publikum bekannt gemacht. Weiter berichtete das Stadtmagazin, die Informationszeitung für die Einwohnerinnen und Einwohner der Stadt Luzern, in der Dezember-Ausgabe 2013 über den Start der Ombudsstelle. Das Personal der Stadt Luzern wurde Anfang 2014 in der Informationszeitung „bostitch“ über die neu geschaffene Anlaufstelle informiert. Nach 100 Tagen konnte in der Medienmitteilung vom 28. April 2014 eine positive Bilanz gezogen werden. Auch diese Mitteilung stiess bei den Medien (Presse, Radio und Lokalfernsehen) auf ein breites Echo. Gerne nutzte die Ombudsfrau die Plattform, die ihr mit einem Auftritt im Zentralschweizer Fernsehen Tele 1 geboten wurde. Zahlreiche Ratsuchende haben gemäss eigenen Angaben über die Medien von der neu geschaffenen Anlaufstelle erfahren. Mit der Publikation des Jahresberichtes wird sich die Möglichkeit bieten, periodisch auf das Dienstleistungsangebot der Ombudsstelle aufmerksam zu machen. Zudem sollen die Informationsbroschüren der Ombudsstelle in möglichst vielen öffentlich zugänglichen Bereichen aufliegen, sowohl innerhalb der Verwaltung als auch bei externen Stellen. Aus diesem Grund wurde die Informationsbroschüre mit einem Begleitschreiben an zahlreiche interessierte Behörden, Stellen und Institutionen versandt.

Im März 2014 besuchten Studentinnen der Hochschule für Sozialarbeit, die bei der Stadtverwaltung ein Praktikum absolvierten, die Ombudsstelle und wünschten einen Einblick in die Ombudstätigkeit. Zudem wurden Studierende der Pädagogischen Hochschule Luzern im Mai 2014 auf der Ombudsstelle empfangen und im Rahmen des Moduls Mediation über die Aufgaben einer parlamentarischen Ombudsstelle informiert.

Es wird mit Interesse zur Kenntnis genommen, dass auf kantonaler Ebene zwar nicht die Schaffung einer parlamentarischen Ombudsstelle, doch zumindest diejenige einer Anlaufstelle in Verwaltungsangelegenheiten zur Diskussion steht. Im Zusammenhang mit der Ausarbeitung der entsprechenden Botschaft des Regierungsrates an den Kantonsrat liessen sich Mitarbeitende des Rechtsdienstes des Justiz- und Sicherheitsdepartementes im August 2014 vor Ort über die Organisation und die ersten Erfahrungen der Ombudsstelle der Stadt Luzern orientieren.

1.4 Mit der Verwaltung in Kontakt treten

Der Ombudsfrau war es wichtig, den Stadtrat und die Leitungen der Dienstabteilungen persönlich über die Organisation und Arbeitsweise der Ombudsstelle zu orientieren. Diese Möglichkeit bot sich im Januar und Februar 2014 durch Einladungen zu einer Sitzung des Stadtrates bzw. zu den Geschäftsleitungssitzungen der einzelnen Direktionen. Im Rahmen dieser Begegnungen durfte die Ombudsfrau viel Wohlwollen und Offenheit gegenüber der neu geschaffenen Institution erfahren. Zudem boten die zu behandelnden Fälle Gelegenheit, mit einzelnen Abteilungen direkt in Kontakt zu treten. Die meisten Mitarbeitenden verhielten sich gegenüber der Ombudsfrau sehr offen, beantworteten bereitwillig Fragen und gaben Auskunft zu ihrer Tätigkeit. Es war die Bereitschaft spürbar, die Ombudsstelle kooperativ bei der Erfüllung ihrer Aufgabe zu unterstützen. Damit die Ombudsstelle ihre Aufgaben erfüllen kann, ist sie auf eine gute und von gegenseitigem Vertrauen geprägte Zusammenarbeit mit der Verwaltung angewiesen. In diesem Zusammenhang ist es eine wichtige Aufgabe, das Wissen um die Tätigkeit der Ombudsstelle innerhalb der Verwaltung zu fördern. Deshalb werden die Vorstellungsrunden innerhalb der Verwaltung im kommenden Jahr fortgesetzt.

1.5 Meldestelle für Missstände

Seit dem 1. April 2014 ist die Ombudsstelle auch Meldestelle für Missstände (Whistleblowing). Städtische Angestellte können sich an die Ombudsstelle wenden, wenn sie bei der Arbeit auf Missstände stossen und die gemäss Art. 41a Abs. 1 des Personalreglements angerufene Instanz nicht handelt. Die bereits auf 1. Januar 2013 geschaffene Whistleblowing-Stelle wurde bis anhin von Rechtsanwalt Robert Bühler geführt. Die Angliederung bei der Ombudsstelle macht Sinn, da die Tätigkeiten der beiden Stellen enge Berührungspunkte haben. Die Rechte und Pflichten als Meldestelle für Missstände sind entsprechend Art. 66b der Personalverordnung in einer Leistungsvereinbarung festgelegt.

2.1 Erläuterungen

Anzahl Fälle

Bei der Ombudsstelle sind im Berichtsjahr 70 Fälle eingegangen. 60 Fälle konnten abgeschlossen werden. 10 Fälle waren per Ende 2014 pendent. Als Fälle werden Anliegen erfasst, deren Bearbeitung mit einem erhöhten Aufwand verbunden ist. Es können folgende Aktivitäten anfallen: persönliches Gespräch, Information und Beratung, Studium von Unterlagen, Rechtsabklärungen, Abklärungen bei der Verwaltung, Vermittlungsgespräche und Korrespondenz. Je nach Ausgangslage und Komplexität ist der für die Erledigung eines Falles erforderliche Zeitaufwand unterschiedlich hoch. Für jeden Fall wird ein Dossier angelegt. Die Anzahl Fälle war im Berichtsjahr somit höher als bei der Schaffung der Ombudsstelle angenommen wurde (vgl. Hinweis in B+A 40/2012, S. 14, wonach der in einem 30 % Pensum gewählte Ombudsmann der Stadt St. Gallen im Jahr 2010 41 Fälle zu bearbeiten hatte).

Angaben zu Personen

Die Ombudsstelle wurde von 26 Frauen, 38 Männern, 2 Paaren / Familien und 4 juristischen Personen / Gruppen in Anspruch genommen. Aufgrund der vorhandenen Angaben zu Alter (68 Personen erfasst) zeigt die Statistik, dass die Altersgruppen 31–50 und 51–65 mit 38 % bzw. 37 % am stärksten vertreten sind. 12 % der Ratsuchenden waren ausländischer Herkunft (67 Personen erfasst), was deutlich unter dem Ausländeranteil der Stadt Luzern liegt (Statistik 2014: 23,9 %). 80 % der Ratsuchenden hatten Wohnsitz in der Stadt Luzern.

Eingangsart der Fälle

In mehr als der Hälfte der Fälle (53 %) haben Ratsuchende telefonisch mit der Ombudsstelle Kontakt aufgenommen. In 34 % der Fälle haben Personen ihr Anliegen der Ombudsstelle per E-Mail mitgeteilt.

Aktivitäten / Erledigungsart

Ombudstätigkeit besteht vor allem in persönlichen Kontakten. Deshalb werden diese statistisch erfasst. Nicht erfasst wird die zum Teil umfangreiche Korrespondenz. Bei der Bearbeitung der Fälle führte die Ombudsfrau 72 persönliche Gespräche mit Ratsuchenden, 13 persönliche Gespräche mit Verwaltungsstellen, 137 Telefonate mit Ratsuchenden und 59 Telefonate mit Verwaltungsstellen. 31 Fälle konnten mit einem Beratungsgespräch erledigt werden. In 39 Fällen war die Ombudsstelle vermittelnd und / oder prüfend tätig und nahm mit der Verwaltung Kontakt auf. Schriftliche Empfehlungen wurden keine ausgesprochen.

Verteilung auf Direktionen

Die Zahlen lassen keine Rückschlüsse auf die Qualität der Arbeit der einzelnen Verwaltungsstellen zu. Vielmehr ist die Verteilung auf die einzelnen Direktionen abhängig davon, wie intensiv der Kontakt zwischen Verwaltung und Bevölkerung ist. Zudem betreffen die Fälle vermehrt Direktionen, bei denen staatliche Aufgaben mit einem tendenziell grösseren Konfliktpotenzial angesiedelt sind. Weiter ist zu berücksichtigen, wie viele unterschiedliche Aufgabenbereiche bei einer Direktion angesiedelt sind. Die meisten Fälle betrafen die Sozialdirektion, in deren Zuständigkeitsbereich nebst anderen Aufgaben die Sozialhilfe sowie der Kindes- und Erwachsenenschutz fallen. Am zweithäufigsten sind bei der Ombudsstelle Fälle betreffend die Direktion Umwelt, Verkehr und Sicherheit eingegangen. Hier ist zu berücksichtigen, dass bei dieser Direktion vielfältige Aufgaben und u.a. die Dienstabteilungen Bevölkerungsdienste, Stadtraum und Veranstaltungen und das Tiefbauamt angesiedelt sind.

Anfragen

Im Berichtsjahr waren nebst den Fällen 154 Anfragen zu bearbeiten. Unter Anfragen sind Anliegen zu verstehen, die mit einem geringen Aufwand bearbeitet werden können. Im Vordergrund steht das Erteilen von Informationen und einfachen Rechtsauskünften. Anfragen werden in der Regel in einem einmaligen Vorgang erledigt (Telefon, Mail, Brief). Unter Anfragen werden auch Anliegen erfasst, für deren Behandlung die Ombudsstelle nicht zuständig ist und deshalb eine Weiterverweisung an geeignete Beschwerde-, Beratungs- und Vermittlungsstellen erfolgt (z.B. Probleme mit kantonaler Verwaltung, Gemeindeverwaltungen, Krankenkassen, Telekommunikationsfirmen, Ärzten und Zahnärzten). In Einzelfällen kann auch die Bearbeitung einer Anfrage zeitintensiv sein, zum Beispiel, wenn eine ratsuchende Person nicht verstehen kann, warum die Ombudsstelle nun für ihr Anliegen nicht zuständig ist. Jede Anfrage wird mit einer Aktennotiz erfasst und abgelegt.

2.2 Übersicht

Anzahl Fälle	
eingegangene Fälle	70
erledigt	60
pendent per 31.12.2014	10

Personen	
Frauen	26
Männer	38
Paare / Familien	2
jur. Personen / Gruppen	4

Alter	
> 18 J.	1 %
18-30	7 %
31-50	38 %
51-65	37 %
65 +	16 %

Wohnort /Sitz	
innerhalb Stadt Luzern	80 %
ausserhalb Stadt Luzern	20 %

Staatsangehörigkeit	
Schweizerinnen / Schweizer	88 %
Ausländerinnen / Ausländer	12 %

Eingangsart der Fälle	
telefonisch	53 %
E-Mail	34 %
Brief	7 %
persönliche Anmeldung	6 %

Verteilung auf Direktionen*	
Finanzdirektion	8
Sozialdirektion	25
Bildungsdirektion	1
Direktion Umwelt, Verkehr und Sicherheit	20
Baudirektion	5

verwaltungsintern (Personalangelegenheiten)	11
--	----

Aktivitäten	
<i>Persönliche Besprechungen (protokolliert)</i>	
mit Ratsuchenden	72
mit Verwaltungsstellen	13

<i>Telefonische Besprechungen (protokolliert)</i>	
mit Ratsuchenden	137
mit Verwaltungsstellen	59

Erledigungsart	
Beratung / Information	31
Vermittlung / Beschwerdeprüfung	39
davon mit schriftlicher Empfehlung	0
unzuständig	2

Anfragen	154
-----------------	------------

* in zwei Fällen waren zwei Direktionen involviert



3. Einblick in die Praxis

3.1 Kurzbeschreibungen Fälle

Die nachfolgenden anonymisierten Kurzbeschreibungen geben beispielhaft Einblick in die Anliegen, welche Bürgerinnen und Bürger im Berichtsjahr der Ombudsstelle unterbreitet haben.

Bau

- Als bürokratisch empfundenen Baubewilligungsverfahren
- Fragen zu Baubewilligungsverfahren

Betreibung, Steuern

- Wunsch nach Abwendung drohender Pfändung
- Klärung betreffend offener Steuerrechnungen
- Abgewiesenes Gesuch um Steuererlass / Abwendung drohender Betreibung
- Unterstützung bei Steuerformalitäten wegen bevorstehender Auswanderung

Bürgerrecht, Aufenthalt

- Kritik an Einbürgerungsverfahren
- Klärung betreffend Zuzugsdatum

Kindes- und Erwachsenenschutz

- Fragen zu Verfahren vor Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde
- Kritik an / Unverständnis gegenüber Vorgehensweise Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde
- Nicht einverstanden mit angeordneter Beistandschaft / Probleme mit Beistandsperson
- Beschwerde gegen Beistandsperson
- Klärung administrativer Abläufe in Nachlassangelegenheit einer verstorbenen verbeiständeten Person

Sozialhilfe

- Fehlende oder mangelnde Unterstützung durch Sozialamt
- Kritik an Budgetberechnung des Sozialamtes
- Wunsch nach Wechsel des / der zuständigen Sozialarbeiters/in
- Klärung betreffend Vorgehen zur Wiedererlangung Sozialhilfe nach deren Einstellung
- Nicht einverstanden mit einem Verweis der Sozialen Dienste
- Überprüfung der Vorgehensweise des Sozialamtes bei Geltendmachung von Verrechnungsansprüchen

Umwelt, Verkehr, Sicherheit

- Als Anwohner nicht einverstanden mit Bewilligung einer Veranstaltung
- Als unzumutbar erachtete Immissionen durch Nutzung des öffentlichen Grundes
- Nutzung von öffentlichem Grund durch Boulevard-Restaurant
- Überprüfung von Vorgaben der Verwaltung in Zusammenhang mit der Nutzung des öffentlichen Grundes
- Beschwerden betreffend Kartonsammlung
- Angebliche Benachteiligung in Bewilligungsverfahren
- Als ungenügend erachtete Signalisation von Bauarbeiten
- Anliegen betreffend Taxiwesen
- Anliegen zu Naturschutz und Ökologie

Diverses

- Bitte um Unterstützung bei Wohnungssuche
- Kritik an Vorgehensweise der Verwaltung / Begehren um Schadenersatz
- Unverständnis für Vorgehensweise der Verwaltung
- Überprüfung einer Auskunft Verwaltung
- Unzufrieden mit erteilter Auskunft der Verwaltung
- Forderung eines Gespräches mit Leitung Dienststelle / Drohung mit Gewalt
- Vorwurf der Einmischung der Verwaltung in privaten Konflikt
- Unzufriedenheit mit Verhalten von Mitarbeitenden der Verwaltung

Verwaltungsinterne Konflikte

- Probleme am Arbeitsplatz (mit vorgesetzter Person, mit Mitarbeitenden)
- Fragen zur Auflösung des Arbeitsverhältnisses
- Fragen zur Umgestaltung des Arbeitsverhältnisses
- Klärung betreffend Lohngleichheit und Lohntransparenz
- Gefährdung der Gesundheit am Arbeitsplatz
- Klärung betreffend Rechte als Mitarbeiter/in
- Klärung betreffend Aufgaben der Dienstabteilung Personal

3.2 Art und Weise der Erledigung

Ebenso vielfältig wie der Inhalt der vorgebrachten Anliegen war auch die Art der Erledigungen. Mehreren Ratsuchenden konnte geholfen werden, indem ihnen anwendbare Rechtsvorschriften und komplexe Verwaltungsabläufe auf verständliche Art erklärt wurden. In einigen Fällen gelangte die Ombudsfrau durch Abklärung des Sachverhalts bei der betreffenden Verwaltungsstelle zu zusätzlichen Informationen, welche das Handeln der Verwaltung für die ratsuchende Person nachvollziehbar und verständlich machten. Teilweise war es möglich, mittels Vermittlungsgesprächen für alle Beteiligten zufriedenstellende Lösungen zu erzielen. In anderen Fällen konnten in Gesprächen mit der Verwaltung, Anstösse zu einer Änderung der Sichtweise oder zu einem Überdenken der bisherigen Praxis gegeben werden. Zuweilen zeigte sich die Verwaltung bereit, Abläufe im Sinne von Bürgerfreundlichkeit zu optimieren. In einzelnen Konflikten führten die Interventionen der Ombudsfrau zu keinen neuen Lösungen. Mehrfach konnte die Ombudsstelle Erwartungen der Ratsuchenden auch nicht erfüllen, da diese ausserhalb des Aufgabenbereiches der Ombudsstelle lagen. So musste etwa den Ratsuchenden wiederholt erklärt werden, dass die Ombudsstelle keine Entscheidungsbefugnis hat und Verwaltungsentscheide weder aufheben noch korrigieren kann. Auch mussten Ratsuchende enttäuscht werden, die von der Ombudsfrau eine quasianwaltliche Vertretung wünschten. In zahlreichen Fällen konnte jedoch die Ombudsstelle mit ihrer Dienstleistung den Ratsuchenden eine konkrete Hilfe anbieten.

Die Bearbeitung von 7 Fällen erwies sich aus Gründen der Konfliktdynamik oder Komplexität als sehr arbeitsintensiv. Zum Teil handelte es sich um Konflikte, die schon seit längerer Zeit mit der Verwaltung bestanden. In diesen Fällen fielen pro Dossier zwischen 31 und 57 Aktivitäten bzw. durchschnittlich 40 Aktivitäten an (persönliche Gespräche, Telefonate, E-Mails, Schreiben). Hinzu kam zum Teil aufwändiges Aktenstudium.



4. Dank

Die Ombudsstelle ist im ersten Jahr auf viel Interesse, Offenheit und Wohlwollen gestossen. Die Ombudsfrau dankt

- der Bevölkerung der Stadt Luzern für das Vertrauen, das sie der neu geschaffenen Ombudsstelle geschenkt hat
- den Mitgliedern des Grossen Stadtrates und insbesondere den Mitgliedern der Geschäftsprüfungskommission für das gewährte Vertrauen und die Unterstützung
- dem Stadtrat und der Stadtverwaltung für das Wohlwollen und die konstruktive Zusammenarbeit
- der Stadtkanzlei für die administrative Unterstützung und Begleitung
- den Kolleginnen und Kollegen der übrigen parlamentarischen Ombudsstellen der Schweiz für die freundliche Aufnahme in ihren Kreis und den hilfreichen Erfahrungsaustausch
- Stellvertreter Otmar Kreiliger für die kollegiale Zusammenarbeit
- der administrativen Mitarbeiterin Giovanna Allemann für die engagierte und unterstützende Zusammenarbeit
- den Medien, die über die neue Institution informierten und sie der Öffentlichkeit vorstellten



Ombudsstelle

Stadt Luzern

Hirschengraben 31
Postfach 7646
6000 Luzern 7

Tel. 041 241 04 44
Fax 041 241 04 45

info@ombudsstelle-stadt-luzern.ch
www.ombudsstelle-stadt-luzern.ch

Sprechstunden nach Vereinbarung