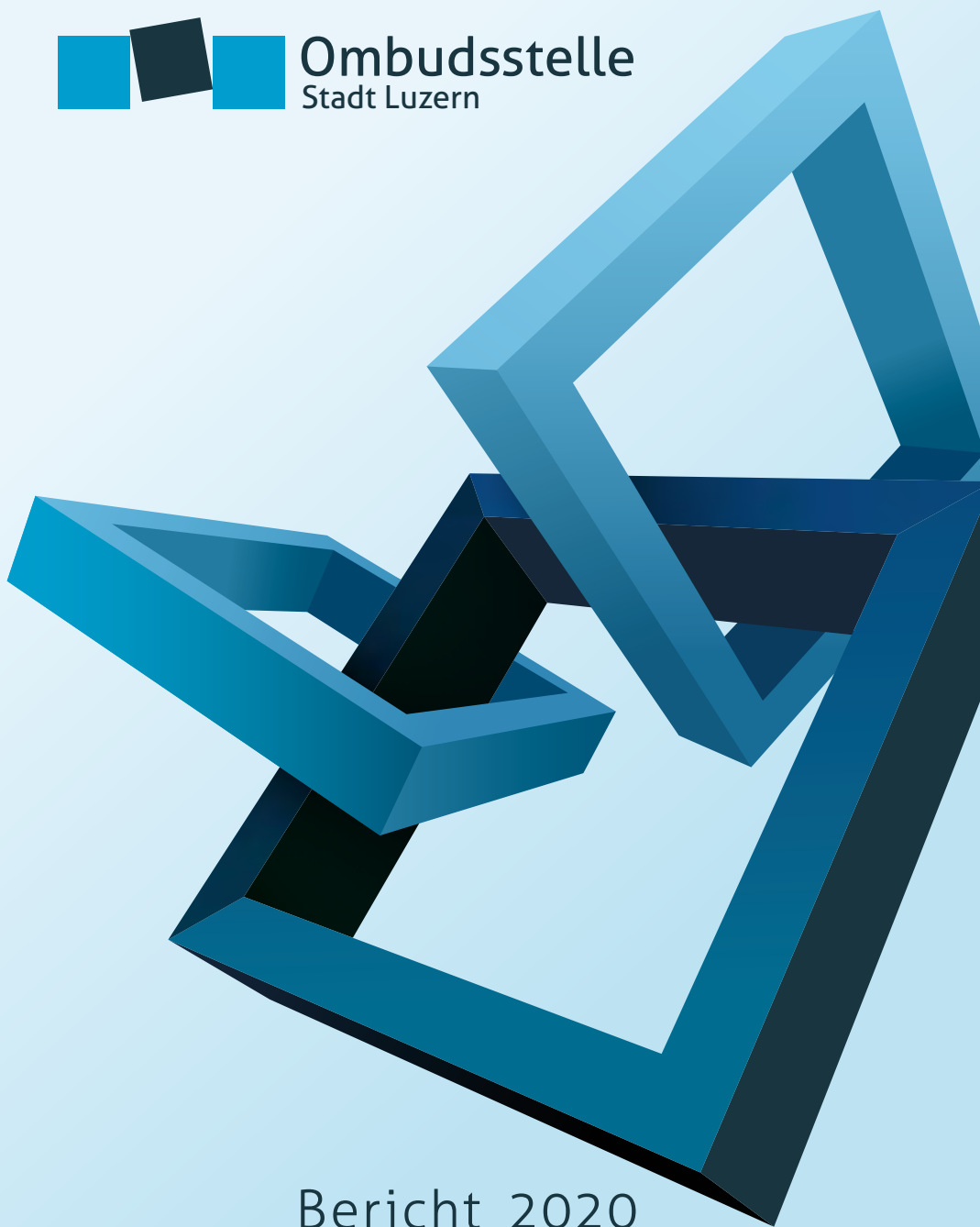




Ombudsstelle
Stadt Luzern



Bericht 2020



Inhalt

| | <i>Seite</i> |
|---|--------------|
| 1. Einleitung | 2 |
| 2. Einblick in die Praxis | 4 |
| 3. Statistik | |
| 3.1 Erläuterungen | 8 |
| 3.2 Übersicht | 10 |
| 4. Kurzbeschreibungen Fälle 2020 | 12 |
| 5. Dank | 16 |

Bericht 2020 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 2020.

Luzern, im April 2021

Lucia Schnider Stulz, Ombudsfrau Stadt Luzern



1. Einleitung

Im Berichtsjahr haben sich 90 Ratsuchende mit Beschwerden und Anliegen an die Ombudsstelle gewandt. Zudem haben 271 Personen eine kurze Rechtsauskunft erhalten oder wurden an zuständige Stellen weiterverwiesen.

Die Corona-Situation hat auch die Tätigkeit der Ombudsstelle beeinflusst. Um schneller Hilfestellungen geben oder an zuständige Stellen weiterverweisen zu können, war die Ombudsfrau in den ersten Wochen des Lockdowns im Frühling jeweils zu festen Zeiten an fünf Tagen pro Woche aus dem Homeoffice erreichbar. Gerade in dieser ausserordentlichen Zeit zeigte sich, wie wichtig es ist, dass die Ombudsstelle rasch und unbürokratisch tätig werden kann.

Nebst der fallbezogenen Zusammenarbeit gab es weitere Kontakte mit der Stadtverwaltung. Die Ombudsfrau traf sich zum alljährlichen Gespräch mit Stadtpräsident Beat Züsli. Anlässlich eines Treffens mit Stadtschreiberin Michèle Bucher wurde die künftige Zusammenarbeit geklärt. Dies vor dem Hintergrund, dass die Ombudsstelle administrativ der Stadtkanzlei zugeordnet ist. Weiter fand ein Austausch mit Christian Bünter, Personalchef, und Gabriela Ammann Zosso, Leiterin Beratung, statt. Wechsel in den Dienstabteilungen nimmt die Ombudsfrau jeweils zum Anlass, sich persönlich vorzustellen und die Zusammenarbeit zu besprechen. Solche Kontakte fanden im Berichtsjahr mit Felix Föhn, Leiter Soziale Dienste, und Nicole Racine, Leiterin Teilungsamt, statt. Weiter fand ein Austausch mit den Mitgliedern der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde statt. Die Ombudsstelle konnte zudem ihre Dienstleistungen an einer Sitzung des Teams «Frühkindliche Bildung und Betreuung» der Abteilung Kinder, Jugend, Familie vorstellen.

Das Ziel die Ombudsstelle im Bereich Volksschule bekannter zu machen, wurde im Berichtsjahr weiterverfolgt. Die Ombudsfrau konnte die Dienstleistungen

der Ombudsstelle an einer virtuellen Konferenz des Elternforums Stadt Luzern vorstellen. Auch bot sich die Gelegenheit an einer Sitzung der Bildungskommission über die Aufgaben der Ombudsstelle zu sprechen.

Mit regelmässigen Inseraten im Luzerner Anzeiger und in Quartierzeitungen machte die Ombudsstelle auf ihre Dienstleistungen aufmerksam. Zudem ging ein Informationsschreiben an die in der Stadt Luzern tätigen Psychotherapeutinnen und Psychotherapeuten.

Die Ombudsperson nahm an einer Feier zur Verabschiedung der Ombudsfrau der Stadt Zürich teil. Kollegin Claudia Kaufmann, welche nach 15-jähriger Tätigkeit altershalber zurücktrat, hat das Wirken der Vereinigung der parlamentarischen Ombudspersonen (VPO+) der Schweiz stark mitgeprägt. Anlässlich eines Treffens der Vereinigung in Zug bot sich die Gelegenheit, unter der Leitung von Nadja Dörflinger, Supervisorin für Konfliktmanagement und Mediation, die Aufgabe als Ombudsperson zu reflektieren. Eine Weiterbildung an der Berner Fachhochschule vermittelte der Ombudsfrau Methoden, um die Auftrittskompetenz in belasteten Situationen und in der Konfliktarbeit zu steigern.

Gegen Ende Jahr fand der alljährliche Austausch mit Stellvertreter Otmar Kreiliger statt. Ein Einsatz des Stellvertreters erwies sich im Berichtsjahr als nicht notwendig.

Der Vergleich mit anderen Ombudsstellen zeigt, dass die aktuell zur Verfügung stehenden Stellenprozente von insgesamt 80 % (Ombudsperson 60 %, administrative Mitarbeiterin 20 %) knapp sind. Die Ombudsstelle kann die ihr übertragenen Aufgaben nicht immer zufriedenstellend erfüllen. Zuweilen können Ratsuchende nicht zeitnah zu einem Gespräch eingeladen werden oder es kommt zu längeren Bearbeitungszeiten. Gemäss Ombudsreglement kann die Stellvertretung nur bei einem längeren Ausfall der Ombudsperson infolge Krankheit oder Unfall tätig werden. Diese Situation ist unbefriedigend. Die Stellvertretung sollte auch bei längerer Ferienabwesenheit der Ombudsperson und punktuell zur Entlastung eingesetzt werden können. Mit einer solchen Lösung könnte nebst einer Erhöhung des Pensums der Ombudsperson den berechtigten Erwartungen der Bevölkerung an eine öffentliche Stelle besser gerecht werden.



2. Einblick in die Praxis

Die folgenden Fallbeispiele sollen einen Einblick in die Alltagstätigkeit geben. Aus Gründen des Persönlichkeitsschutzes werden Sachverhalte teilweise leicht verändert.

«Wer haftet bei Laub auf der Strasse?»

An der Strasse bei der von Frau L. bewohnten Liegenschaft kommt es immer wieder zu starkem Laubfall. Sie gelangt schriftlich an die Ombudsstelle und will wissen, wer bei einem Ausrutschunfall haftet. Früher sei die Strasse jeweils regelmässig von Strassenwischern mit Besen gereinigt worden. Heute werde nur etwa alle zwei Monate mit einem elektrischen Strassenwischwagen gereinigt. Frau L. wünscht von der Ombudsstelle eine schriftliche Antwort.

Im Rahmen der Abklärung des Sachverhaltes holt die Ombudsstelle beim Strasseninspektorat und beim Rechtsdienst der Umwelt- und Mobilitätsdirektion Auskünfte ein. Dabei ergibt sich Folgendes:

Als Strasseneigentümerin ist die Stadt Luzern für die Reinigung der öffentlichen Strassen zuständig. Gemäss kantonalem Strassengesetz können die Gemeinden in einem Reglement die Pflicht zur Reinigung und zur Schneeräumung des Trottoirs oder Gehwegs innerorts an die Eigentümer der angrenzenden Grundstücke übertragen (§ 80 Abs. 3). Dementsprechend wird in Art. 15a des städtischen Reglements über den Bau und Unterhalt von Strassen vorgesehen, dass die Eigentümer von an Trottoirs oder Gehwege angrenzenden Grundstücken innerorts zur Reinigung dieser Trottoirs oder

Gehwege verpflichtet sind. Die Erfüllung dieser Pflicht wurde bis anhin von der Stadt Luzern nicht durchgesetzt, so dass das Strasseninspektorat nach wie vor auf allen öffentlichen Trottoirs der Stadt den betrieblichen Unterhalt (Reinigung und Winterdienst) durchführt. Das Strasseninspektorat bestätigt gegenüber der Ombudsstelle, dass die öffentlichen Strassen heute hauptsächlich maschinell gereinigt werden. Dem Strasseninspektorat ist nicht bekannt, dass die Sicherheit bei der besagten Strasse nicht gegeben ist. Deshalb bietet der Leiter Betrieblicher Strassenunterhalt Frau L. ein Treffen vor Ort an, um die Situation anzuschauen und zu besprechen. Zur Frage wer bei einem Ausrutschunfall haften würde, hält die Ombudsstelle in der schriftlichen Antwort Folgendes fest:

... Eine Strasse ist ein Werk im Sinne von Art. 58 des Obligationenrechts. Wenn dieses Werk einen Mangel im Unterhalt aufweist, ist grundsätzlich der Strasseneigentümer, vorliegend also die Stadt Luzern, haftpflichtig. Jedoch gilt die Unterhaltungspflicht des Gemeinwesens nicht unbeschränkt. Es gilt der Grundsatz der Verhältnismässigkeit. So kann man beispielsweise nicht verlangen, dass alle Gemeindestrassen nach einer Schlechtwetterperiode im Herbst unverzüglich von Laub gesäubert werden. Es kann deshalb bei viel Falllaub durchaus vorkommen, dass sich eine Gemeinde erst um wichtige Strassen kümmern muss und deshalb auf Nebenstrassen die Blätter liegen bleiben. In solchen Konstellationen trifft Autofahrer und Fussgänger auch eine gewisse Eigenverantwortung und die Fahrweise bzw. das Schuhwerk ist den Umständen anzupassen. Weiter könnte sich aufgrund des vorerwähnten Art. 15a des städtischen Reglements über Bau und Unterhalt von Strassen bei einem Schadenfall auf einem Trottoir auch die Frage des Regresses gegen den Eigentümer des angrenzenden Grundstückes bzw. dessen Versicherung stellen. Zusammenfassend ist bei einem Ausrutschunfall der konkrete Sachverhalt entscheidend für die Haftungsfrage. ...»

«Ich lasse mir die Teilnahme am Elternabend nicht verbieten»

Herr A. wendet sich verzweifelt an die Ombudsstelle. Er steckt in einem heftigen Besuchsrechtskonflikt mit der Mutter seines Sohnes. Herr A. beschwert sich darüber, dass ihm von der Schule Informationen betreffend seinen frisch eingeschulten Sohn vorenthalten würden. Er möchte bei seinem Sohn einen Schulbesuch machen und unbedingt am bevorstehenden Elternabend teilnehmen.

Die Ombudsfrau klärt den Sachverhalt ab. Sie telefoniert mit dem Beistand, der für die Abwicklung des Besuchsrechtes zuständig ist. Eine beim zuständigen Behördenmitglied der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) eingeholte Auskunft ergibt, dass das Besuchsrecht aktuell sehr restriktiv geregelt ist. Gemäss Schulleitung hat Herr A. zwischenzeitlich sämtliche Informationen von der zuständigen Lehrperson erhalten. Herr A. sei nicht mit allen Unterlagen bedient worden, weil die Lehrperson nicht daran gedacht habe, dass die Eltern getrennt seien und deshalb doppelt bedient werden müssten. Weiter zeigt sich, dass die Schulleitung von der Mutter über die restriktive Regelung des Besuchsrechtes informiert worden ist. Die Schulleitung ist nun verunsichert, wie die Schule den Kontakt zu Herrn A. pflegen soll. Die Ombudsstelle weist darauf hin, dass Herr A. als Inhaber der gemeinsamen elterlichen Sorge gegenüber der Schule die gleichen Rechte wie die Mutter hat. Die Schule hat jeweils beide Elternteile zu informieren und an den Elternabend einzuladen. Die Ombudsfrau orientiert Herrn A. über die Abklärungen. Später teilt Herr A. der Ombudsstelle mit, dass er einen Schulbesuch gemacht und den Elternabend besucht habe. Er dankt der Ombudsfrau und sagt, dass sie ihm in einer schwierigen Situation sehr geholfen habe.

Konkurs in letzter Minute abgewendet

Herr Z. ist Inhaber einer Firma. Er wünscht dringend einen Termin. Anlässlich des Gespräches auf der Ombudsstelle bringt er vor, das Steueramt habe beim Bezirksgericht ein Konkursbegehren gestellt. Die Forderung bestehe aufgrund von Verlustscheinen. Seine Ehefrau sei an Corona verstorben. Nebst diesem Schicksalsschlag habe er aufgrund des Lockdowns weniger Aufträge und damit Liquiditätsprobleme. Er habe dem Steueramt eine erste Teilzahlung geleistet. Wenn er bis morgen Mittag den Restbetrag nicht bezahle, werde der Konkurs eröffnet.

Die Ombudsstelle nimmt umgehend mit dem Steueramt Kontakt auf und möchte wissen, ob das Steueramt in Anbetracht der vorliegenden Umstände ausnahmsweise zu einem Rückzug des Konkursbegehrens bereit wäre. Das Steueramt teilt der Ombudsstelle mit, dass man bisher ausserordentlich geduldig und kulant bezüglich des Inkassos der Steuern gegenüber der Firma von Herrn Z. gewesen sei. Es seien mehrere Vereinbarungen über Ratenzahlungen getroffen worden, die alle nicht eingehalten worden seien. Das Steueramt sei jedoch in Anbetracht der vorliegenden Umstände bereit, Herrn Z. ein letztes Mal entgegenzukommen, sein Angebot von Ratenzahlungen anzunehmen und das Konkursbegehren zurückzuziehen. Sollte jedoch eine Monatsrate mehr als zwei Wochen ausstehen, werde das Steueramt umgehend ein neues Konkursbegehren stellen und dieses nicht mehr zurückziehen. Zudem habe die Firma von Herrn Z. allfällige Gerichtskosten für den Rückzug des Konkursbegehrens zu bezahlen. Die Ombudsstelle bedankt sich beim Steueramt für das Entgegenkommen. Herr Z. ist sehr erleichtert, als ihn die Ombudsfrau über den Rückzug des Konkursbegehrens informiert und bedankt sich für den Einsatz der Ombudsstelle.



3. Statistik

3.1 Erläuterungen

Anzahl Fälle

Es wurden wie im Vorjahr 11 pendente Fälle aus dem Vorjahr übernommen und im Berichtsjahr sind 90 neue Fälle (Vorjahr 82) eingegangen. 87 Fälle konnten abgeschlossen werden. Per Ende 2020 waren 14 Fälle pendent. Als Fälle werden Anliegen erfasst, deren Bearbeitung mit einem erhöhten Aufwand verbunden sind. 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.

Eingangsart der Fälle

Auch dieses Jahr haben die meisten Ratsuchenden, nämlich 60%, telefonisch mit der Ombudsstelle Kontakt aufgenommen. 31% der Ratsuchenden und damit deutlich mehr als im Vorjahr (20%) haben ihr Anliegen der Ombudsstelle per E-Mail mitgeteilt.

Aktivitäten / Erledigungsart

Einen wichtigen Platz innerhalb der Ombudstätigkeit nehmen die persönlichen Kontakte mit den Ratsuchenden ein. Deshalb werden diese statistisch erfasst. Im Berichtsjahr führte die Ombudsfrau 52 persönliche Gespräche auf der Ombudsstelle und 4 Videokonferenzen mit Ratsuchenden. Ein Drittel der Fälle (31) konnte mit einem Beratungsgespräch erledigt werden. Bei zwei Dritteln der Fälle (59) nahm die Ombudsstelle mit der Verwaltung Kontakt auf und war

vermittelnd und/oder prüfend tätig. Schriftliche Empfehlungen wurden wie im Vorjahr keine ausgesprochen.

Verteilung auf Direktionen

Es ist ausdrücklich darauf hinzuweisen, dass die Anzahl Fälle keine Rückschlüsse auf die Qualität der Arbeit der einzelnen Direktionen zulässt. Die Verteilung auf die einzelnen Direktionen ist abhängig davon, wie intensiv der Kontakt zwischen der Verwaltung und der Bevölkerung ist und welche Aufgabenbereiche bei einer Direktion angesiedelt sind. Die meisten Fälle betrafen wie in den Vorjahren die Sozial- und Sicherheitsdirektion (41 Fälle). Dabei ging es hauptsächlich um die Themen Sozialhilfe (18 Fälle), Erwachsenenschutz (7 Fälle), Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (5 Fälle). Wiederum sind am zweithäufigsten Fälle betreffend die Finanzdirektion eingegangen (17 Fälle). Es ging hauptsächlich um Beschwerden und Anliegen zum Thema Steuern (15).

Verwaltungsinterne Fälle

Die Ombudsstelle hatte im Berichtsjahr 14 verwaltungsinterne Fälle zu bearbeiten. Wiederholt ging es um Konflikte mit Vorgesetzten und um Beschwerden betreffend mangelnde Führungsqualitäten.

Meldungen von Missständen

Im Berichtsjahr ging bei der Ombudsstelle eine Meldung zu einem Missstand am Arbeitsplatz ein. Städtische Mitarbeitende sind berechtigt, Missstände an ihrem Arbeitsplatz zu melden. Ein Missstand liegt vor, wenn gegen rechtliche Bestimmungen verstossen wird oder andere Unregelmässigkeiten vorliegen. Zulässige Meldungen verstossen nicht gegen die Treuepflicht. Auch wird das Amtsgeheimnis nicht verletzt. Das Verfahren ist in Art. 41 a und b des Personalreglements der Stadt Luzern geregelt.

Anfragen

Im Berichtsjahr waren 271 und damit rund 16% mehr Anfragen als im Vorjahr (228) zu bearbeiten. Anfragen umfassen die Erteilung von kurzen Rechtsauskünften und Informationen sowie die Weiterverweisung an zuständige und geeignete Beschwerde-, Beratungs- und Vermittlungsstellen. Jede Anfrage wird statistisch erfasst und abgelegt. 71 Anfragen betrafen Anliegen zur kantonalen Verwaltung. Bei 39 Anfragen wurde an die Ombudsstelle Krankenversicherung, die ihren Sitz ebenfalls in Luzern hat, weiter verwiesen.

3.2 Übersicht

| Fälle | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|------|------|------|
| eingegangene Fälle | 75 | 82 | 90 |
| davon Fälle der Meldestelle für Missstände | 0 | 0 | 1 |
| Pendenzen aus Vorjahr | 12 | 11 | 11 |
| erledigt | 76 | 82 | 87 |
| pendent per Ende Jahr | 11 | 11 | 14 |

| Personen | 2018 | 2019 | 2020 |
|-------------------------|------|------|------|
| Frauen | 40 | 48 | 50 |
| Männer | 34 | 32 | 36 |
| Paare / Familien | 1 | 1 | 1 |
| jur. Personen / Gruppen | 0 | 1 | 3 |

| Alter | 2018 | 2019 | 2020 |
|---------|------|------|------|
| < 18 J. | 0 % | 0 % | 0% |
| 18–30 | 4 % | 10 % | 8% |
| 31–50 | 41 % | 52 % | 35% |
| 51–65 | 36 % | 22 % | 39% |
| 65 + | 19 % | 16 % | 18% |

| Wohnort / Sitz | 2018 | 2019 | 2020 |
|-------------------------|------|------|------|
| innerhalb Stadt Luzern | 84 % | 80 % | 77 % |
| ausserhalb Stadt Luzern | 16 % | 20 % | 23 % |

| Staatsangehörigkeit | 2018 | 2019 | 2020 |
|----------------------------|------|------|------|
| Schweizerinnen / Schweizer | 79 % | 80 % | 84% |
| Ausländerinnen / Ausländer | 21 % | 20 % | 16 % |

| Eingangsart der Fälle | 2018 | 2019 | 2020 |
|-----------------------|------|------|------|
| telefonisch | 71 % | 68 % | 60 % |
| E-Mail | 17 % | 20 % | 31 % |
| Brief | 5 % | 7 % | 3 % |
| persönliche Anmeldung | 7 % | 5 % | 6 % |

| Verteilung auf Direktionen | 2018 | 2019 | 2020 |
|----------------------------------|------|------|------|
| Sozial- und Sicherheitsdirektion | 44 | 37 | 41 |
| Bildungsdirektion/ Präsidiales | 0 | 4 | 7 |
| Umwelt- und Mobilitätsdirektion | 3 | 6 | 7 |
| Baudirektion | 3 | 3 | 2 |
| Finanzdirektion | 9 | 19 | 17 |

| | | | |
|--------------------|---|---|---|
| Behörden allgemein | 1 | 0 | 0 |
|--------------------|---|---|---|

| | | | |
|---|----|----|----|
| Personalangelegenheiten (verwaltungsintern) | 13 | 15 | 14 |
|---|----|----|----|

| Persönliche Gespräche / Videokonferenzen | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|------|------|------|
| mit Ratsuchenden | 66 | 64 | 56 |

| Erledigungsart | 2018 | 2019 | 2020 |
|------------------------------------|------|------|------|
| Beratung / Information | 32 | 29 | 31 |
| Vermittlung / Beschwerdeprüfung | 43 | 53 | 59 |
| davon mit schriftlicher Empfehlung | 0 | 0 | 0 |
| unzuständig | 2 | 0 | 1 |

| | | | |
|-----------------|------------|------------|------------|
| Anfragen | 261 | 228 | 271 |
|-----------------|------------|------------|------------|



4. Kurzbeschreibungen Fälle 2020

Baudirektion

- Kritik an Vorgehensweise eines Mitarbeiters, u.a. Vorwurf der unbefugten Weitergabe von Personendaten
- Klärung betreffend offene Rechnung gegenüber der Stadt Luzern

Bildungsdirektion / Präsidiales

- Beschwerde über Klassenlehrperson
- Nicht einverstanden mit Klassenzuteilung
- Nicht einverstanden mit den von der Schulleitung verfügbaren Disziplinar massnahmen
- Welche Rechte habe ich als Vater mit gemeinsamer elterlicher Sorge gegenüber der Schule, welche mein Kind besucht?
- Mein Kind bringt die Prüfungen nicht mehr nach Hause
- Unterschiedliche Ansichten von Eltern und Schulleitung in Konflikt
- Der Stadtpräsident beantwortet mein Schreiben nicht

Umwelt- und Mobilitätsdirektion

- Ungenügender Unterhalt eines Weges führt zu Verletzungsgefahr
- Seit dem Lockdown sind viel mehr Hunde auf der Hundewiese beim Churchill Quai und andere Anliegen zu Hundewiese
- Wie können wir die im Gebiet Tribschenhorn geplante Hundefreilaufzone verhindern?
- Beschwerde wegen starkem Laubfall auf öffentlicher Strasse / Wer haftet bei einem Ausrutschunfall auf dem Trottoir?
- Gänsekot auf der Ufeschöttli als Ärgernis
- Trotz gegenteiliger Anweisung des Bundes fand während Lockdown der Wochenmarkt statt
- Wieso findet am Fasnachtssamstag kein Wochenmarkt statt?

Sozial- und Sicherheitsdirektion

Sozialhilfe

- Ich habe Angst, die Notwohnung zu verlieren
- Gefühl, von den Sozialen Diensten schlecht behandelt zu werden

- Nach dem Aufnahmegespräch wurde mir keine Sozialhilfe ausbezahlt
- Ich habe zu wenig Sozialhilfe ausbezahlt bekommen
- Verhalte ich mich mit diesem Vorgehen korrekt?
- Ich möchte mein Kind weiterhin in der Kita und nicht, wie von den Sozialen Diensten gefordert, im Hort betreuen lassen / Gesuch um Wechsel der Sozialarbeiterin wurde abgelehnt
- Die in Schreiben angeschlagene Tonalität hat mich verletzt und diverse Fragen zu Sozialhilfe
- Mein Sohn ist obdachlos und das Sozialhilfeverfahren dauert zu lange
- Obwohl ich in grosser wirtschaftlicher Notlage bin, wurde der Termin abgesagt
- Eine Spende wurde mir als Einkommen angerechnet und andere Fragen zur Sozialhilfe
- Kosten der Autoprüfung werden nicht übernommen und es wird keine Integrationszulage für meine Arbeitsbemühungen ausbezahlt
- Klärung betreffend Verrechnung, welche die Sozialen Dienste gegenüber der Ausgleichskasse bei der Auszahlung von Ergänzungsleistungen geltend gemacht haben
- Ist die von den Sozialen Diensten geltend gemachte Rückforderung korrekt?
- Klärung betreffend Kürzung der Sozialhilfe
- Erwarte von der Leitung der Sozialen Dienste die Beantwortung meiner Fragen und eine Entschuldigung
- Der Wechsel der Sozialarbeiterin wurde mir nicht rechtzeitig kommuniziert
- Gefühl, als angebliche «Sozialschmarotzerin» schlecht behandelt zu werden, diverse Fragen zur Sozialhilfe
- Gefühl, vom Sozialamt schikaniert zu werden
- Wieso habe ich trotz Prämienverbilligung so hohe Rechnungen der Krankenversicherung zu bezahlen?

Kindes- und Erwachsenenschutz

- Meine Ex-Frau hält sich nicht an die bei der KESB abgeschlossene Vereinbarung / Gefühl, von der KESB ungerecht behandelt zu werden
- Das aktuelle Betreuungsmodell führt zu grossen Konflikten / Vertrauen gegenüber KESB weitgehend verloren
- KESB verbietet mir, mein Kind zu sehen und glaubt nur der Mutter
- Gefühl, von allen Seiten nicht ernst genommen zu werden / angebliche Unwahrheiten in den Akten der KESB
- Beistandsperson hat nach dem negativen IV-Entscheid den Anwalt nicht eingeschaltet und andere Beschwerden



- Wunsch, Post der KESB in Anwesenheit der Ombudsfrau zu öffnen / Beschwerde über Beistandsperson
- Offene Rechnung betreffend eine an verbeiständete Person erbrachte Dienstleistung
- Grosse finanzielle Schwierigkeiten einer verbeiständeten Person nach Pfändung der BVG-Rente
- Wunsch einer verbeiständeten Person nach einer Änderung der Wohnsituation
- Fragen zum Inhalt eines KESB-Entscheides
- Klärung betreffend finanzielle Abläufe während der Beistandschaft
- Zweifel, ob die von Beistandsperson vorgelegte Rechnung korrekt ist
- Während des Lockdowns wurde mir von Beistandsperson kein Taschengeld ausbezahlt

Bevölkerungsdienste

- Klärung betreffend Umfang der bei den Einwohnerdiensten beantragten Adresssperre
- Soll ich der Sistierung des Einbürgerungsverfahrens zustimmen?
- Keine Anmeldung in der Stadt Luzern möglich

Diverses

- Mangelnde Transparenz bei den jährlichen Ausschüttungen aus Stipendienfonds
- Beschwerde betreffend Organisation der Sport- und Kreativwochen
- Als Mieter einer städtischen Liegenschaft Konflikt mit benachbarten jungen Erwachsenen, welche teilbetreut wohnen
- Klärung betreffend Anspruch auf Unterstützungsbeiträge für Kind in Spielgruppe
- Sozial- und Sicherheitsdirektion beantwortet mein Schreiben nicht
- Erwarte die Zurücknahme der Weisung und eine Entschuldigung
- Beschwerde betreffend angeblichem Interessenkonflikt bei einer Dienststelle

Finanzdirektion

Steuern

- Angst vor einer Busse des Steueramtes in Zusammenhang mit neu deklariertem Vermögen
- Bitte, beim Steueramt Rückzug des Betreibungsbegehrens zu erwirken
- Bitte, beim Steueramt Rückzug des Konkursbegehrens zu erwirken
- Gefühl, am Kundenschalter des Steueramtes schlecht behandelt worden zu sein / Fragen zur Steuerveranlagung und zur Abzahlungsvereinbarung

- Steueramt stimmt einer weiteren stillen Lohnpfändung nicht zu
- Nicht einverstanden mit Abweisung des Gesuches um Erlass der Steuerschulden
- Es wird mir nicht geglaubt, dass ich keine Briefpost des Steueramtes erhalten habe
- Angst vor Betreibung, da vereinbarte Abzahlungsraten nicht mehr geleistet werden können
- Mein Partner kann die mit dem Steueramt vereinbarten Abzahlungsraten nicht mehr leisten
- Nach Kurzarbeit und Kündigung der Arbeitsstelle kann ich Steuern nicht bezahlen / Noch keine Antwort auf Erlassgesuch erhalten
- Klärung betreffend Vorgehensweise bei Veranlagung der Erbschaftssteuer
- Verlustscheine des Steueramtes erschweren die Wohnungssuche
- Die Höhe der vom Steueramt geforderten Akontozahlung kann nicht nachvollzogen werden
- Wieso wurde der Kinderabzug nicht mehr gewährt?

Diverses

- Klärung zur Aufbewahrung eines Testamentes beim Teilungsamt
- Gefühl, dass Betreibung und anschliessende Lohnpfändung zu Unrecht erfolgten, angebliche Schikanen durch verschiedene Behörden
- Bitte um Zustimmung zur Löschung eines Eintrages im Betreibungsregister

Verwaltungsinterne Fälle / Personalkonflikte

- Probleme am Arbeitsplatz in Zusammenhang mit der Corona-Situation
- Klärung zu einer schwierigen Situation am Arbeitsplatz
- Fragen zur Kündigung
- Beschwerden betreffend Führungsverhalten der Leitungen (mehrere Mitarbeitende)
- Nicht einverstanden mit der Beurteilung im Mitarbeitergespräch
- Probleme mit der vorgesetzten Person
- Anhaltender Konflikt mit der vorgesetzten Person
- Fragen zur Umgestaltung des Arbeitsverhältnisses
- Während Lockdown wurde ich am Arbeitsplatz fotografiert. Darf Foto ohne meine Einwilligung veröffentlicht werden?
- Kritik an Art und Weise der Kommunikation der Leitung



5. Dank

Die Ombudsfrau dankt

- den Ratsuchenden für das Vertrauen, das sie der Ombudsstelle geschenkt haben
- den Mitgliedern des Grossen Stadtrates und insbesondere den Mitgliedern der Geschäftsprüfungskommission für das gewährte Vertrauen
- dem Stadtrat und der Stadtverwaltung für die konstruktive Zusammenarbeit
- der Stadtkanzlei für die administrative Unterstützung
- den Kolleginnen und Kollegen der übrigen parlamentarischen Ombudsstellen der Schweiz für den wertvollen Erfahrungsaustausch
- dem Stellvertreter Otmar Kreiliger für die kollegiale Zusammenarbeit
- der administrativen Mitarbeiterin Jolanda Abplanalp für die engagierte und unterstützende Zusammenarbeit



Ombudsstelle Stadt Luzern

Hirschengraben 31
6003 Luzern

Tel. 041 241 04 44

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

Termine nach Vereinbarung