



Ombudsstelle  
Stadt Luzern



Bericht 2019

---



# Inhalt

## Bericht 2019 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 2019.

Luzern, im April 2020

Lucia Schnider Stulz, Ombudsfrau Stadt Luzern

	<i>Seite</i>
<b>1. Einleitung</b>	2
<b>2. Gute Verwaltungsführung</b>	4
<b>3. Statistik</b>	
3.1 Erläuterungen	6
3.2 Übersicht	8
<b>4. Einblick in die Praxis</b>	
4.1 Kurzbeschreibungen Fälle 2019	10
4.2 Fallbeispiel	14
<b>5. Dank</b>	16



# 1. Einleitung

Im Berichtsjahr haben sich 82 Ratsuchende mit Beschwerden und Anliegen an die Ombudsstelle gewandt. Zudem haben 228 Personen eine kurze Rechtsauskunft erhalten oder wurden an zuständige Stellen weiterverwiesen.

Nebst der fallbezogenen Zusammenarbeit gab es weitere Kontakte mit der Verwaltung. Die Ombudsfrau traf sich zu einem Gespräch mit Stadtpräsident Beat Züsli. Weiter tauschte sie sich sowohl mit dem unerwartet verstorbenen Leiter Abteilung Soziale Dienste, Stefan Liembd, als auch mit Angela Marfurt, Präsidentin Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde, aus. Anlässlich eines Treffens mit Josef Lingg, Leiter Job Center, liess sich die Ombudsfrau über das Thema Arbeitsintegration und die entsprechenden Abläufe innerhalb der Sozialen Dienste informieren.

Die Ombudsstelle hatte verschiedene Kontakte, welche der Vernetzung und Öffentlichkeitsarbeit dienen. So durfte die Ombudsstelle ihre Dienstleistungen anlässlich eines Besuches auf der Geschäftsstelle der Traversa, dem Netzwerk für Menschen mit einer psychischen Erkrankung, vorstellen. Weiter konnte der Flyer der Ombudsstelle einem Versand der Spitex Stadt Luzern beigelegt werden. Auch machte die Ombudsstelle mit Inseraten in verschiedenen Quartierzeitungen auf ihr Angebot aufmerksam. Damit soll erreicht werden, dass auch Personen ohne Zugang zum Internet die Dienstleistungen der Ombudsstelle kennen.

Die Ombudsfrau empfing ihre Kolleginnen und Kollegen der Vereinigung der parlamentarischen Ombudspersonen der Schweiz (VPO+) zu einer Sitzung in Luzern. Bei diesem Treffen wurde schwerpunktmässig das Thema «Umgang mit Medien» behandelt. Die alle zwei Jahre stattfindende Tagung der Ombudspersonen aus der Schweiz zusammen mit dem Landesvolksanwalt Vorarlberg, der Landesvolksanwältin Tirol und der Volksanwältin Südtirol

war dem Thema «Gute Verwaltungsführung» gewidmet. Dr. Peter Bonnor, Leitender Rechtsbeauftragter der EU-Ombudsfrau, gewährte in seinem Referat Einblick in die EU-Verwaltungspraxis. Dr. Christoph Auer, Staatsschreiber des Kantons Bern, sprach zum Thema «Gute Verwaltungsführung an der Schnittstelle zwischen Politik und Verwaltung». Wir diskutierten angeregt darüber, wie Ombudspersonen auf gute Verwaltungsführung einwirken können. Schliesslich hatte die Ombudsfrau die Gelegenheit, sich an einem Treffen mit Kolleginnen und Kollegen von Ombudsstellen anderer Branchen (Banken, Krankenversicherung, Privatversicherung, Telekommunikation, Reisebranche) auszutauschen.

Aufgrund eines krankheitsbedingten Ausfalls der Ombudsfrau kam Stellvertreter Otmar Kreiliger im August und September während fünf Wochen zum Einsatz. Es zeigte sich, dass es für das gute Funktionieren einer Ombudsstelle sehr wichtig ist, eine Stellvertretungsregelung zu haben. Dank der kurzfristigen Verfügbarkeit und des Engagements des Stellvertreters waren die Dienstleistungen der Ombudsstelle auch während der Abwesenheit der Ombudsfrau jederzeit sichergestellt.

Die Ombudsfrau arbeitet in einem Pensum von 60%. Die Ombudsstelle ist am DI, MI und DO besetzt. Die administrative Mitarbeiterin, Jolanda Abplanalp, arbeitet jeweils am Mittwoch. Mit dem aktuellen Pensum von 15 % können immer nur die wichtigsten Arbeiten erledigt werden. Mit einer Erhöhung des Pensums auf 20 % könnten weitere Pendenzen im administrativen Bereich abgebaut werden. Das Telefon der Ombudsstelle ist von MO bis FR durch einen externen, privaten Telefondienst besetzt. Wenn die Ombudsfrau nicht direkt erreichbar ist, wird den Ratsuchenden mitgeteilt, wann sie einen Rückruf erwarten können. Während der Ferienabwesenheit der Ombudsfrau werden Termine durch die Mitarbeiterinnen des Telefondienstes vereinbart.

Auch in diesem Berichtsjahr wurde die Zusammenarbeit mit der Verwaltung als kooperativ, offen und wertschätzend erlebt. Die Mitarbeitenden unterstützten die Ombudsfrau darin, Sachverhalte gründlich abzuklären, bei Konflikten zu vermitteln und angemessene Lösungen zu finden. Wiederholt wurden die Anfragen der Ombudsstelle von der Verwaltung zum Anlass genommen, die eigenen Abläufe zu überdenken und allenfalls zu verbessern.



## 2. Gute Verwaltungsführung

Unter dem Begriff «good governance», gute Verwaltungsführung, wird «eine moderne, qualitativ überzeugende und bürgerinnen- und bürgernahe staatliche Tätigkeit»<sup>1</sup> verstanden. Art. 41 der Charta der Europäischen Union bezeichnet das Recht der Bürgerinnen und Bürger der EU auf eine «gute Verwaltung» ausdrücklich als Grundrecht. Auf Anstoss des Europäischen Ombudsmannes wurde 2001 vom EU-Parlament ein «Europäischer Kodex für gute Verwaltungsführung»<sup>2</sup> verabschiedet. Dieser Kodex gibt allgemeine Antworten auf die Frage, was Bürgerinnen und Bürger von einer «guten Verwaltung» erwarten dürfen. Auch die von den ratsuchenden Personen an die Ombudsstelle vorgebrachten Anliegen sind mit vielfachen Erwartungen an gute Verwaltungsführung verbunden. Die Ombudsstelle nimmt die konkreten Beschwerden regelmässig zum Anlass, grundsätzliche Fragen zur Vorgehensweise der Verwaltung zu stellen und gegebenenfalls Verbesserungsvorschläge zu unterbreiten.

Was ist unter guter Verwaltungsführung zu verstehen? Es gibt dafür keine allgemeingültige Definition. Unbestritten gehört dazu, dass die Verwaltung gewisse Prinzipien einhält, die ein rechtskonformes, unparteiisches, faires und transparentes Verfahren sichern sollen<sup>1</sup>. Die Bundesverfassung garantiert, dass jede Person in Gerichts- und Verwaltungsverfahren Anspruch auf gleiche und gerechte Behandlung sowie Beurteilung innerhalb angemessener Frist hat (Art. 29 Abs. 1 BV). Bürgerinnen und Bürger sollen die ihnen zustehenden Zugangs-, Informations- und Mitwirkungsrechte wahrnehmen können. Dazu braucht es Transparenz und Information.

Gute Verwaltungsführung geht aber über die Einhaltung von rechtsstaatlichen Grundsätzen und Verfahrensgarantien hinaus. Es braucht bei den Mitarbeitenden der Verwaltung auch das Bewusstsein, dass ihr Handeln stets im Auftrag der Bevölkerung erfolgt. Die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger sind ernst zu

nehmen und sorgfältig zu bearbeiten. Zudem müssen die Mitarbeitenden der Verwaltung ihr Handeln stets erklären, begründen und rechtfertigen können. Dies wiederum setzt voraus, dass die eigene Rolle und Aufgabe regelmässig kritisch reflektiert wird.<sup>1</sup>

Für das Verhalten einer «guten Verwaltung» im Alltag heisst dies<sup>3</sup>, dass die Verwaltung

- sich nicht hinter formell-rechtlichen Gesichtspunkten versteckt und im Rahmen des Ermessensspielraumes angemessene Lösungen sucht und Härtefälle vermeidet,
- ihren Informationsvorsprung nicht als Machtinstrument einsetzt,
- unter Beachtung des Datenschutzes offen und transparent informiert,
- sich an gewisse Umgangsformen hält wie Höflichkeit, sensibles Eingehen auf Problemfälle, Einhaltung von Terminvereinbarungen, Beantwortung von Anfragen und sich entschuldigt, wenn Fehler passiert sind.

Damit die Verwaltung diese Dienstleistungen erbringen kann, braucht es auch eine gute Verwaltungsführung «im Innern». Es braucht motiviertes und zufriedenes Personal. Die Stadt Luzern hat sich mit den neuen Führungs- und Verhaltensgrundsätzen selbst Massstäbe für die gewünschte Zusammenarbeit geschaffen. Die erfolgreiche Umsetzung dieser Grundsätze kann einen wesentlichen Beitrag zu guter Verwaltungsführung leisten. Zudem können die Führungs- und Verhaltensgrundsätze der Stadt Luzern der Ombudsstelle bei der Behandlung von Anliegen und Beschwerden als Richtschnur dienen.

---

<sup>1</sup> Jahresbericht der Ombudsfrau der Stadt Zürich 2012, S. 31

<sup>2</sup> <https://www.ombudsman.europa.eu/de/publication/de/3510>

<sup>3</sup> vom Landesvolksanwalt Vorarlberg entwickelte Kriterien; vgl. Jahresbericht 2002, S. 7 ff.



## 3. Statistik

### 3.1 Erläuterungen

#### Anzahl Fälle

Es wurden 11 pendente Fälle aus dem Vorjahr übernommen und im Berichtsjahr sind 82 neue Fälle (Vorjahr 75) eingegangen. 82 Fälle konnten abgeschlossen werden. Per Ende 2018 waren wie im Vorjahr 11 Fälle 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.

#### Angaben zu Personen

48 Frauen, 32 Männer sowie ein Paar und eine juristische Person sind mit der Ombudsstelle in Kontakt getreten. Aufgrund der vorhandenen Angaben zum Alter zeigt die Statistik, dass im Berichtsjahr die Altersgruppe 31-50 Jahre mit 52 % am stärksten vertreten ist. 20 % der Ratsuchenden waren ausländischer Herkunft, was praktisch dem Anteil des Vorjahres entspricht (21 %). 80 % der Ratsuchenden hatten Wohnsitz in der Stadt Luzern.

#### Eingangsart der Fälle

Auch dieses Jahr haben die meisten Ratsuchenden, nämlich 68%, telefonisch mit der Ombudsstelle Kontakt aufgenommen. 20 % der Ratsuchenden 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 führten die Ombudsfrau und der Stellvertreter 64 persönliche Gespräche mit Ratsuchenden auf der Ombudsstelle.

29 Fälle konnten mit einem Beratungsgespräch erledigt werden. In 53 Fällen 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 die Sozial- und Sicherheitsdirektion (37 Fälle). Dabei ging es hauptsächlich um die Themen Sozialhilfe (19 Fälle), Erwachsenenschutz (8 Fälle), Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (5 Fälle). Wiederum sind am zweithäufigsten Fälle betreffend die Finanzdirektion eingegangen (19 Fälle). Es ging hauptsächlich um Beschwerden und Anliegen zum Thema Steuern (15).

#### Verwaltungsinterne Fälle / Meldestelle für Missstände

Die Ombudsstelle hatte im Berichtsjahr 15 verwaltungsinterne Fälle zu bearbeiten. Darunter waren keine Meldungen von Missständen zu verzeichnen. Die Zunahme dieser Fälle in den beiden letzten Jahren gegenüber den Vorjahren lässt sich damit erklären, dass auf den 01.01.2018 Gesetzesänderungen in Kraft getreten sind, welche bei Personalkonflikten den Zugang zur Ombudsstelle vereinfachen.

#### Anfragen

Im Berichtsjahr waren 228 und damit weniger Anfragen als im Vorjahr (261) 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. 48 Anfragen betrafen Anliegen zur kantonalen Verwaltung. Bei 40 Anfragen wurde an die Ombudsstelle Krankenversicherung, die ihren Sitz ebenfalls in Luzern hat, weiter verwiesen.

## 3.2 Übersicht

Fälle	2017	2018	2019
eingegangene Fälle	82	75	82
davon Fälle der Meldestelle für Missstände	1	0	0
Pendenzen aus Vorjahr	8	12	11
erledigt	78	76	82
pendent per Ende Jahr	12	11	11

Personen	2017	2018	2019
Frauen	46	40	48
Männer	31	34	32
Paare / Familien	5	1	1
jur. Personen / Gruppen	0	0	1

Alter	2017	2018	2019
< 18 J.	0 %	0 %	0 %
18–30	13 %	4 %	10 %
31–50	29 %	41 %	52 %
51–65	40 %	36 %	22 %
65 +	18 %	19 %	16 %

Wohnort / Sitz	2017	2018	2019
innerhalb Stadt Luzern	81 %	84 %	80 %
ausserhalb Stadt Luzern	19 %	16 %	20 %

Staatsangehörigkeit	2017	2018	2019
Schweizerinnen / Schweizer	87 %	79 %	80 %
Ausländerinnen / Ausländer	13 %	21 %	20 %

Eingangsart der Fälle	2017	2018	2019
telefonisch	68 %	71 %	68 %
E-Mail	21 %	17 %	20 %
Brief	4 %	5 %	7 %
persönliche Anmeldung	7 %	7 %	5 %

Verteilung auf Direktionen*	2017	2018	2019
Sozial- und Sicherheitsdirektion	38	44	37
Bildungsdirektion	2	0	4
Umwelt- und Mobilitätsdirektion	13	3	6
Baudirektion	2	3	3
Finanzdirektion	18	9	19
Behörden allgemein	0	1	0
verwaltungintern (Personalangelegenheiten)	9	13	15

<b>Persönliche Gespräche mit Ratsuchenden</b>	<b>74</b>	<b>66</b>	<b>64</b>
---	-----------	-----------	-----------

Erledigungsart	2017	2018	2019
Beratung / Information	20	32	29
Vermittlung / Beschwerdeprüfung	62	43	53
davon mit schriftlicher Empfehlung	0	0	0
unzuständig	0	2	0

<b>Anfragen</b>	<b>249</b>	<b>261</b>	<b>228</b>
-----------------	------------	------------	------------

\* in zwei Fällen waren je zwei Direktionen involviert



## 4. Einblick in die Praxis

### 4.1 Kurzbeschreibungen Fälle 2019

Die nachfolgenden Kurzbeschreibungen geben beispielhaft Einblick in die Anliegen, mit welchen sich die Ratsuchenden 2019 an die Ombudsstelle gewandt haben.

#### Sozial- und Sicherheitsdirektion

##### Sozialhilfe

- Klärung betreffend Bezahlung Mietkosten
- Fragen zu im Budget aufgeführten Einnahmen
- Auslagen für Medikamente werden nicht übernommen
- Angeblich verzögerte Bearbeitung führt zu Mahngebühren und Betriebskosten
- Verhalte ich mich mit diesem Vorgehen korrekt?
- Fragen zur Kürzung der Sozialhilfe
- Rückforderung von Sozialhilfe wird als ungerecht empfunden
- Gefühl, beim Aufbau einer selbständigen Erwerbstätigkeit zu wenig unterstützt zu werden
- Fragen zur Ablehnung der rückwirkenden Auszahlung von Sozialhilfe / Klärung betreffend Wohnungskündigung und drohende Ausweisung
- Schulden bei Krankenkasse werden nicht übernommen / Klärung betreffend Prämienverbilligung
- Stress wegen angeblich verspäteter Auszahlung der Sozialhilfe
- Fragen zur Berechnung der Sozialhilfe, wenn der Vater das Kind hälftig betreut
- Unverständnis über Weisung mit Auflagen zu anrechenbaren Wohnkosten während laufendem IV-Verfahren / Klärung betreffend fehlende Rechtsmittelbelehrung

- Bitte um dringende Unterstützung bei diversen Problemen mit Sozialen Diensten
- Diverse Fragen in Zusammenhang mit Vermietung von Zimmern an Sozialhilfebezügler/innen

##### Kindes- und Erwachsenenschutz

- Unzufrieden mit Arbeit der Beistandsperson
- Betreibung wegen angeblich verspäteter Zahlung einer Rechnung durch Beistandsperson
- Beistandsperson hat Geld zurückbehalten
- Diverse Probleme mit Beistandsperson, u.a. wegen angeblich verspäteter Bezahlung von Arztrechnungen und nicht übernommenen Kosten von alternativen Behandlungen
- Schwierigkeiten wegen Sperrung des Kontos und diverse andere Probleme mit Beistandsperson
- Klärung betreffend Tragung der Kosten für Beistandschaft
- Probleme mit Beistandsperson eines Angehörigen
- Unverständnis über Vorgehensweise der Beistandsperson eines Angehörigen
- Nicht einverstanden mit der von der KESB angeordneten Beistandschaft
- Fragen zum Inhalt eines KESB-Entscheides
- Verunsicherung über Ablauf des Verfahrens vor der KESB
- Nicht einverstanden mit Fremdplatzierung der Kinder / Fragen zum KESB-Verfahren
- Angst vor der Anhörung bei der KESB / Klärung zu Verfahren vor KESB und Gericht

##### Bevölkerungsdienste

- Gefühl, bei Abmeldung am Schalter schlecht behandelt worden zu sein
- Beschwerde über Art und Weise der Behandlung am Schalter

##### Diverses

- Klärung zu drohender Wohnungsausweisung
- Klärung betreffend Berechnung der Vermögensgrenze bei Zusatzleistungen zur AHV
- Kritik, dass der neue Empfangsbereich des Sozialinfo Rex keinen ausreichenden Sichtschutz hat

- Nicht einverstanden mit Ablehnung des Antrages auf Spielgruppenbeiträge
- Klärung betreffend Anpassung Arbeitsvertrag im Rahmen von Arbeitsintegrationsprogramm

### **Bildungsdirektion**

- Nicht einverstanden mit Tarifsystem der Horte der Stadt Luzern
- Kommunikationsprobleme mit Lehrperson und Schulleitung / Nicht einverstanden mit Umsetzung Lehrplan 21 durch Klassenlehrperson
- Klärung zum weiteren Vorgehen bei Schulproblemen des Kindes
- Wegen Versäumnis der Verwaltung konnten die in Rechnung gestellten Betreuungskosten nicht rechtzeitig bezahlt werden

### **Umwelt- und Mobilitätsdirektion**

- Gefühl, als Gegner der Hundewiese Churchill Quai von der Stadt Luzern schlecht behandelt zu werden
- Klärung betreffend Übernahme Kosten für Reparatur Brille nach Stolperunfall auf öffentlicher Strasse
- Ärger über vom Strasseninspektorat in Rechnung gestellte Bearbeitungsgebühr nach Bereitstellung Kehricht am falschen Wochentag (2 Fälle)
- Klimademonstrationen führen zu unerwünschten Lärmbelästigungen
- Unverständnis, dass am Fasnachtssamstag kein Wochenmarkt stattfindet

### **Baudirektion**

- Vorgehensweise Baudirektion in Baubewilligungsverfahren führt zu Vertrauensverlust
- Gefühl, von Mitarbeiter schlecht behandelt zu werden
- Zu lange Dauer des Baubewilligungsverfahrens / Mails werden nicht beantwortet

### **Finanzdirektion**

#### *Steueramt*

- Unverständnis über in Rechnung gestellte Verzugszinsen
- Klärung betreffend Steuererlass bei Bezug AHV-Rente
- Schlechte Erfahrungen mit Steueramt bei Erlassgesuch
- Kritik an Dauer des Veranlagungsverfahrens (2 Fälle)
- Nicht einverstanden mit Bussenverfügung des Steueramtes

- Diverse Probleme nach Betreibung und Pfändung für Steuerschulden
- Verunsicherung über Schreiben des Steueramtes
- Fragen zu den in Steuerveranlagung gemachten Abzügen
- Bitte um Unterstützung für Abschluss einer Abzahlungsvereinbarung
- Kritik an Vorgehensweise des Steueramtes bei Ermessensveranlagungen
- Korrektur von Fehlern, die beim Ausfüllen der Steuererklärung unterlaufen sind
- Gefühl, vom Steueramt nach Selbstanzeige wie «Betrüger» behandelt zu werden
- Klärung betreffend Vorgehen zur Löschung von Einträgen im Betreibungsregister
- Gefühl, am Schalter nicht kundenfreundlich behandelt worden zu sein
- Gefühl, bei Abmeldung am Schalter schlecht behandelt worden zu sein

#### *Diverses*

- Unsicherheit wegen Verzögerung beim Teilungsamt
- Klärung betreffend Rechnungsstellung durch Friedhofverwaltung nach Ausschlagung der Erbschaft
- Wunsch nach Löschung eines Eintrages im Betreibungsregister nach ungerechtfertigter Betreibung durch Stadt Luzern

### **Verwaltungsinterne Fälle / Personalkonflikte**

- Fragen zum Arbeitszeugnis
- Fragen zur Kündigung des Arbeitsvertrages
- Fragen zur Kündigung des Arbeitsvertrages während Probezeit
- Kritik an vorgesetzter Person
- Probleme mit vorgesetzter Person
- Klärung betreffend Fürsorgepflicht der Arbeitgeberin
- Mobbing am Arbeitsplatz
- Klärung betreffend Inhalt des Arbeitsvertrages
- Klärung betreffend Anpassung des Arbeitsvertrages
- Klärung betreffend Erfassung der Arbeitszeit
- Klärung betreffend Vorgehensweise bei Mitarbeitergespräch
- Persönlicher Konflikt tangiert in unerwünschter Art Arbeitsverhältnis

## 4.2 Fallbeispiel

Das nachfolgende Fallbeispiel soll einen Einblick in die Arbeitsweise der Ombudsstelle geben. Aus Gründen der Vertraulichkeit wird der Sachverhalt zur Vermeidung von Rückschlüssen auf Personen leicht abgeändert.

### Steuern - Veranlagung nach Ermessen

*Eine ratsuchende Person bringt vor, sie habe aufgrund von gesundheitlichen Problemen die Steuererklärungen in den letzten drei Jahren nicht ausfüllen können. Das Steueramt habe dann Bussen verfügt und die Steuern nach Ermessen veranlagt. Dabei sei das Steueramt jedes Jahr von einem höheren Einkommen ausgegangen. Sie habe aber massiv weniger verdient. Nun sei sie für die offenen Steuern betrieben worden und habe Rechtsvorschlag erhoben. Sie habe Angst, dass sie wegen einer Lohnpfändung die Arbeitsstelle verlieren könnte. Auch die Steuererklärung 2018 habe sie noch nicht eingereicht. Sie sei vom Steueramt bereits zum zweiten Mal gemahnt worden.*

Die Ombudsfrau klärt über die Rechtslage auf. Die Ermessensveranlagungen des Steueramtes sind rechtskräftig. Das heisst, die ratsuchende Person kann sich gegen die ihres Erachtens zu hohen Ermessenseinschätzungen nicht mehr zur Wehr setzen. Weiter erklärt die Ombudsfrau der ratsuchenden Person den Ablauf des Betreibungsverfahrens. Auf entsprechende Anfrage der Ombudsstelle stimmt das Steueramt einer stillen Lohnpfändung zu. Der Arbeitgeber wird also keine Kenntnis von der erfolgten Pfändung erhalten. Schliesslich empfiehlt die Ombudsfrau der ratsuchenden Person dringend, sich für das Ausfüllen der Steuererklärung 2018 professionelle Hilfe zu holen und diese innert der angesetzten Frist einzureichen. Damit können zumindest betreffend diese Steuererklärung weitere unangenehme Folgen vermieden werden.

Die Ombudsstelle nimmt den vorliegenden Fall zum Anlass, sich beim Steueramt zur grundsätzlichen Vorgehensweise bei Ermessensveranlagungen zu erkundigen. Auf entsprechende Anfrage teilt das Steueramt mit, dass bei Lohnempfängern aufgrund von Lohnerhöhungen vielfach eine moderate jährliche Erhöhung von Steuerfaktoren zu beobachten sei. Diese Erfahrungswerte hätten sich auch in den besagten Ermessensveranlagungen gespiegelt. Die Ombudsstelle stellt in Frage, dass Lohnerhöhungen die Regel sind. Sie wird in ihrer Haltung durch einen Bericht in der Luzerner Zeitung

bestärkt. Diesem ist zu entnehmen, dass es seit Beginn der Erhebungen beim Bundesamt für Statistik noch kein Lohnjahrzehnt mit einem schwächeren Lohnzuwachs gab<sup>4</sup>. Vor diesem Hintergrund würde nach Ansicht der Ombudsstelle das Steueramt nicht im Rahmen des pflichtgemässen Ermessens handeln, wenn es bei Ermessensveranlagungen immer von Lohnerhöhungen ausgehen würde. Die Ombudsstelle konfrontiert das Steueramt mit ihren Bedenken und will wissen, ob man bereit ist, die Praxis anzupassen. In seiner Antwort weist das Steueramt darauf hin, dass es bei Ermessensveranlagungen Aufgabe der Steuerbehörde sei, basierend auf den verfügbaren Angaben und durch Wahrscheinlichkeitsüberlegungen der Wirklichkeit im konkreten Fall so nahe wie möglich zu kommen. In vielen Steuerdossiers sei zu beobachten, dass Löhne über die Jahre wachsen würden. Manchmal würden Löhne gegenüber dem Vorjahr auch unverändert bleiben. Es könne im Einzelfall auch sein, dass Löhne sinken würden, wie dies zum Beispiel bei Pensienänderungen oder Stellenwechsel der Fall sei. Je nach Konstellation des Einzelfalls hätten alle drei Szenarien, Lohnerhöhung, Lohnstagnation und Lohnsenkung, gewisse Wahrscheinlichkeiten. In diesem Sinne werde das Steueramt seine Praxis weiterführen. Die Ombudsstelle nimmt diese differenzierte Antwort zur Kenntnis und bedankt sich beim Steueramt für die Mithilfe bei der Klärung.

#### *Kommentar:*

Wenn Personen trotz entsprechender Mahnung keine Steuererklärung einreichen, kann das Steueramt eine Ermessensveranlagung vornehmen. Dieses Mittel zur Durchsetzung des Steueranspruches ist im Steuergesetz vorgesehen. An die Ombudsstelle gelangten in den vergangenen Jahren wiederholt Personen, die aufgrund einer schwierigen Lebenssituation nicht in der Lage waren, die Steuererklärung auszufüllen oder sich professionelle Hilfe zu holen. Auch haben die Betroffenen es regelmässig versäumt, gegen die verfügten Ermessensveranlagungen rechtzeitig Einsprache zu erheben. Es ist für die Ombudsstelle nachvollziehbar, dass solche Personen grosse Mühe haben, eine nach ihrer Ansicht zu hohe Ermessensveranlagung zu akzeptieren und diese als Strafe empfinden.

<sup>4</sup> Luzerner Zeitung vom 5.10.2019, S. 17



## 5. Dank

Die Ombudsfrau dankt

- der Bevölkerung der Stadt Luzern für das Vertrauen, das sie der 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 den wertvollen Erfahrungsaustausch
- dem Stellvertreter Otmar Kreiliger für die kollegiale Zusammenarbeit und sein Engagement während des Einsatzes
- der administrativen Mitarbeiterin Jolanda Abplanalp für die engagierte und unterstützende Zusammenarbeit



# Ombudsstelle

## Stadt Luzern

Hirschengraben 31  
Postfach 7646  
6000 Luzern 7

Tel. 041 241 04 44

[info@ombudsstelle-stadt-luzern.ch](mailto:info@ombudsstelle-stadt-luzern.ch)  
[www.ombudsstelle-stadt-luzern.ch](http://www.ombudsstelle-stadt-luzern.ch)

Termine nach Vereinbarung