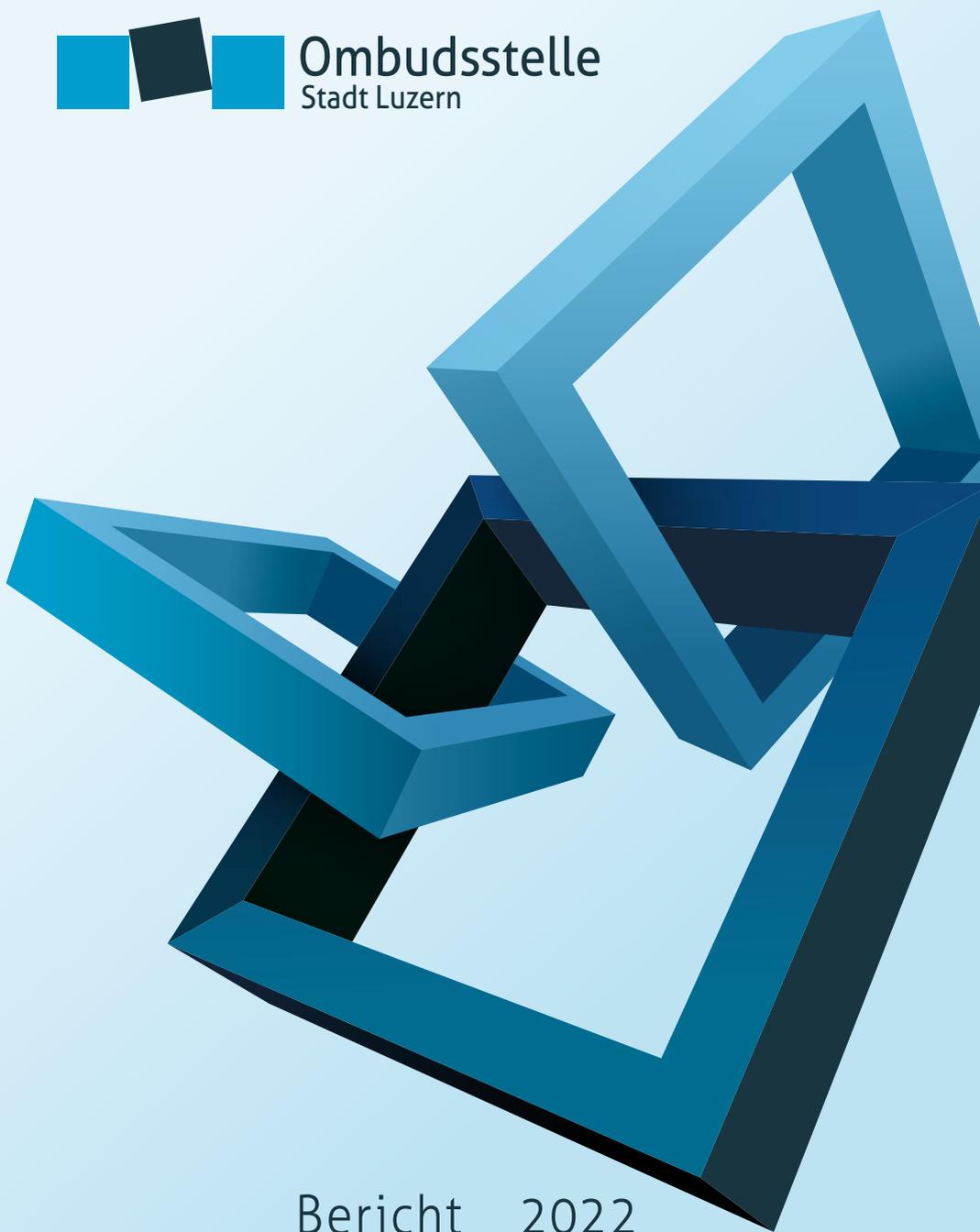




Ombudsstelle  
Stadt Luzern



Bericht 2022

---



# Inhalt

|   | <i>Seite</i> |
|---|--------------|
| <b>1. Einleitung</b>                    | 2            |
| <b>2. Einblick in die Praxis</b>        | 6            |
| <b>3. Statistik</b>                     |              |
| 3.1 Erläuterungen                       | 12           |
| 3.2 Übersicht                           | 14           |
| <b>4. Kurzbeschreibungen Fälle 2022</b> | 16           |
| <b>5. Dank</b>                          | 21           |

## Bericht 2022 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 2022.

Luzern, im April 2023

Lucia Schnider Stulz, Ombudsfrau Stadt Luzern



# 1. Einleitung

## **Beraten – vermitteln – prüfen**

Eine parlamentarische Ombudsstelle hat drei Hauptaufgaben. Im Rahmen von Beratungen erklärt die Ombudsstelle Verwaltungsabläufe, informiert über die Rechtslage und gibt Empfehlungen zur Selbsthilfe. Bei Konflikten mit der Verwaltung vermittelt die Ombudsstelle. Werden konkrete Beschwerden vorgebracht, prüft die Ombudsstelle, ob die Verwaltung rechtlich korrekt und kundenfreundlich vorgegangen ist. Auch in diesem Berichtsjahr war die Ombudsstelle bemüht, gegenüber den 84 Ratsuchenden ihren gesetzlichen Auftrag zu erfüllen. Zudem haben 298 Personen eine kurze Rechtsauskunft erhalten oder wurden an zuständige Stellen weiter verwiesen.

## **Kontakte mit der Stadtverwaltung**

Nebst der fallbezogenen Zusammenarbeit gab es verschiedene Kontakte mit der Stadtverwaltung, welche dem Austausch und der Besprechung von grundsätzlichen Fragen dienten. Die Ombudsfrau traf sich zum alljährlichen Gespräch mit Stadtpräsident Beat Züsli. Zudem gab es Treffen mit den Leitungen der Dienstabteilung Personal und der Abteilung Soziale Dienste. Anlässlich der halbjährlichen Treffen mit Stadtschreiberin Michèle Bucher wurden administrative Fragen besprochen und die Ombudsstelle über laufende Projekte innerhalb der Stadtverwaltung informiert. Der neue Stellvertreter Markus Vanza konnte sich an den Geschäftsleitungssitzungen der einzelnen Direktionen persönlich vorstellen. Gleichzeitig ergab sich auch die Möglichkeit eines Austausches zur bisherigen Zusammenarbeit. Bei einem Besuch im Sozial Info REX liess sich die Ombudsfrau von Britta Denhardt, Ressortleiterin Intake, über die Abläufe beim Aufnahmeverfahren

in der wirtschaftlichen Sozialhilfe und von Marcel Huber, Bereichsleiter Begleitung und Unterstützung, über die angebotenen Dienstleistungen informieren.

## **Vernetzung und Weiterbildung**

Die Ombudsfrau traf sich mit Kolleginnen und Kollegen der Vereinigung der parlamentarischen Ombudspersonen der Schweiz in Genf, Winterthur und Liestal zu drei Sitzungen. Die Ombudsfrau profitiert jeweils sehr von dieser Möglichkeit des Erfahrungsaustausches auf nationaler Ebene. Anlässlich der Sitzung in Winterthur informierten Vertreterinnen der Geschäftsstelle der Ombudsstelle Kinderrechte Schweiz über ihre Dienstleistungen. Bei der November-Sitzung in Liestal gab es beim Mittagessen und anschliessenden Rahmenprogramm traditionsgemäss ein Wiedersehen mit den ehemaligen Ombudspersonen. An einem Tagesseminar liess sich die Ombudsfrau zusammen mit ihren Kolleginnen und Kollegen in Theorie und Praxis der Medienarbeit einführen.

## **Venedig-Prinzipien**

Die Europäische Kommission für Demokratie durch Recht, das beratende Organ des Europarates in Verfassungsfragen, verabschiedete 2019 Prinzipien zum Schutz und zur Förderung der Ombudsinstitutionen. Diese sogenannten Venedig-Prinzipien enthalten 25 Grundsätze, nach denen die Rahmengesetzgebung von Ombudsstellen ausgestaltet sein soll. Die einzelnen Themenkreise betreffen den institutionellen Aufbau einer Ombudsstelle, deren funktionelle und organisatorische Unabhängigkeit sowie Fragen zur Rechtsstellung der Ombudsperson<sup>1</sup>. Unter der Leitung von Dr. iur. Pierre Heusser, Ombudsmann der Stadt Zürich, tauschten sich die Ombudspersonen im Rahmen einer Videokonferenz über die Venedig-Prinzipien aus. Dabei wurde überprüft, inwiefern die jeweiligen gesetzlichen Grundlagen der parlamentarischen Ombudsstellen den Venedig-Prinzipien entsprechen bzw. in welchen Punkten Abweichungen bestehen.

<sup>1</sup> Regula Kiener und Ivan Gunjic, Die Venedig-Prinzipien und die Ombudsperson der Stadt Zürich, S. 34 ff., in Jubiläumspublikation Ombudsstelle Stadt Zürich «Im Dienste des Rechts», Zwischenhalt nach einem halben Jahrhundert Ombudsarbeit, Zürich 2021

### **Öffentlichkeitsarbeit**

Die Ombudsstelle konnte im Stadtmagazin und im Luzerner Anzeiger über ihre Tätigkeit informieren. Zudem machte sie mit regelmässigen Inseraten im Luzerner Anzeiger und in Quartierzeitungen auf ihre Dienstleistungen aufmerksam.

### **Zusammenarbeit mit Stellvertreter Markus Vanza**

Seit Anfang Jahr arbeitet Markus Vanza in einem Pensum von 20 % als Stellvertreter für die Ombudsstelle. Er entlastet die Ombudsfrau im Geschäftsalltag und ist bei Ferienabwesenheit und längerem Ausfall der Ombudsfrau als Stellvertreter tätig. Die Ombudsfrau schätzt die sehr gute Zusammenarbeit mit Markus Vanza und erlebt den gegenseitigen Austausch als eine grosse Bereicherung.

### **Einführung Geschäftsverwaltungsprogramm**

Das Projekt Einführung eines elektronischen Geschäftsverwaltungsprogrammes konnte per Ende Jahr termingerecht abgeschlossen werden. Auf den Grundlagen der Applikationen der Ombudsstelle des Kantons Zürich wurde von Patrick Zumbühl, Projektleiter CMI Informatik AG, nach den Vorgaben der Ombudsstelle eine massgeschneiderte Lösung entwickelt. Seit dem 1.1.2023 werden die Dossiers (Fälle, Anfragen) im elektronischen Geschäftsverwaltungsprogramm erfasst und es werden keine Papierdossiers mehr geführt. Im Oktober fand eine interne Schulung der Mitarbeitenden statt. Bei der Erstellung des Registraturplanes durfte die Ombudsstelle auf die Unterstützung von Florian Fischer, lic. phil., Wissenschaftlicher Archivar beim Stadtarchiv, zählen.

### **Neue Zusammenarbeitsvereinbarung mit Luzerner Theater**

Die Ombudsstelle hat mit dem Luzerner Theater auf den 1.8.2022 eine Zusammenarbeitsvereinbarung als Ombudsstelle und Whistleblowingstelle für die Mitarbeitenden abgeschlossen. Es bestehen bereits Zusammenarbeitsvereinbarungen mit der Viva Luzern AG und dem Gemeindeverband REAL Recycling Entsorgung Abwasser Luzern.

### **«Du-Kultur» in der Stadtverwaltung versus professionelle Distanz der Ombudsperson**

Die Stadt Luzern hat die «Du-Kultur» eingeführt. Mitarbeitende sind verunsichert, ob dies nun auch gegenüber der Ombudsstelle gilt. Im Sinne der bisherigen, von professioneller Distanz geprägten Haltung wird die Ombudsfrau und Stellvertreter Markus Vanza beim «Sie» bleiben. Damit soll sichergestellt werden, dass die Ratsuchenden die Ombudsstelle weiterhin als unabhängig gegenüber der Verwaltung wahrnehmen.

### **Organisation**

Seit Anfang 2022 arbeitet die Ombudsfrau in einem Pensum von 70 % (bisher 60 %). Somit verfügt die Ombudsstelle mit der neuen Stellvertretung (20 % Pensum) und der Unterstützung in der Administration (20 %) über insgesamt 110 Stellenprozent. Dank der höheren personellen Ressourcen konnte die Ombudsstelle ihre Dienstleistungen verbessern. Die Ratsuchenden erhalten schneller einen Gesprächstermin und die Bearbeitungszeiten bei den Fällen haben sich verkürzt.

Die Ombudsstelle ist an drei Tagen pro Woche erreichbar (in der Regel DI, MI, DO). Das Telefon wird von MO bis FR durch einen externen Telefondienst bedient. Wenn die Ombudsfrau oder der Stellvertreter nicht direkt erreichbar sind, wird den Ratsuchenden mitgeteilt, wann sie einen Rückruf erwarten können. Es ist sehr wichtig, dass die Ombudsstelle als niederschwellige Anlaufstelle für die Bevölkerung verlässlich erreichbar ist.



## 2. Einblick in die Praxis

Die folgenden Beispiele sollen einen Einblick in die Alltagstätigkeit geben. Aus Gründen des Persönlichkeitsschutzes sind Namen, Daten und Einzelheiten verändert und vereinfacht.

### «Muss ich diese Weiterbildungskosten trotz entschuldigter Abwesenheit bezahlen?»

*Eine Mitarbeiterin hat sich über die Dienstabteilung Personal bei «Weiterbildung Zentralschweiz» für eine zweitägige Weiterbildung angemeldet. Aufgrund eines Notfalls in der Familie kann sie an der Weiterbildung nicht teilnehmen. Am Morgen des ersten Kurstages entschuldigt sie sich telefonisch beim Sekretariat von «Weiterbildung Zentralschweiz». Die Dienstabteilung Personal verrechnet die Weiterbildungskosten von rund CHF 600 der Mitarbeiterin weiter und stellt ihr den entsprechenden Betrag in Rechnung. Die Mitarbeiterin will von der Ombudsstelle wissen, ob sie die Weiterbildungskosten tatsächlich bezahlen muss.*

Die Ombudsstelle erkundigt sich bei der Dienstabteilung Personal, aufgrund welcher Bestimmung die Weiterbildungskosten weiterverrechnet werden. Die Ombudsstelle wird mit der Weisung Aus- und Weiterbildung sowie den

Allgemeinen Geschäftsbedingungen von «Weiterbildung Zentralschweiz» umfassend dokumentiert. In Ziff. 7.2 der Weisung steht u.a. Folgendes:

...

Bei Abmeldung von weniger als 5 Arbeitstagen vor Seminarbeginn oder bei unentschuldigter Abwesenheit werden die in der Ausschreibung publizierten Kosten der Mitarbeiterin oder dem Mitarbeiter in Rechnung gestellt.

...

Die Ombudsstelle ist der Auffassung, dass es sich vorliegend um eine entschuldigte Abwesenheit handelt und deshalb der Mitarbeiterin keine Kosten in Rechnung gestellt werden dürfen. Demgegenüber stellt sich die zuständige Personalbereichsleitung auf den Standpunkt, dass eine Abmeldung von weniger als 5 Arbeitstagen zur Diskussion stehe, weshalb die Weiterbildungskosten zu Recht weiterverrechnet worden seien. Die Ombudsstelle ist mit dieser Antwort nicht einverstanden und sucht erneut das Gespräch mit der Dienstabteilung Personal. Im Nachgang zu diesem Austausch wird erkannt, dass der Fall des entschuldigtes Fernbleibens in der aktuellen Weisung nicht erwähnt ist. Deshalb erklärt sich die Dienstabteilung Personal bereit, die Weisung und die Ausschreibungsunterlagen anzupassen. Neu soll ausdrücklich festgehalten werden, dass bei Vorliegen eines Arzzeugnisses, welches die Arbeitsunfähigkeit ausweist, oder bei Vorliegen eines Urlaubsanspruches gemäss Art. 29 Abs. 1 lit. d oder f der Personalverordnung (Todesfall oder Familienereignis wie z. B. plötzliche Erkrankung eines Familienmitglieds) die in der Ausschreibung publizierten Kosten entfallen und bei der zuständigen Behörde lediglich eine Bearbeitungsgebühr von CHF 100 erhoben wird. Weiter ist die Dienstabteilung Personal einverstanden, die Weiterverrechnung der besagten Kosten zu stornieren. Die Mitarbeiterin ist erleichtert, dass sie die Kosten der verpassten Weiterbildung nicht übernehmen muss.

**Bei festgestellten Mängeln gehört es zu den Aufgaben der Ombudsstelle, auf Änderungen hinzuwirken, sei es in der Verwaltungspraxis, in internen Weisungen oder bei der städtischen Rechtsetzung.**

## Ärger mit der Parkplatzbewilligung

*Frau B. löst für ihren Freund, der zu ihr nach Luzern gezogen ist, über das Online-System «Parkingpay» eine Anwohnerparkbewilligung auf das Autokennzeichen «FR». Innerhalb der vorgeschriebenen 14 Tage erfolgt der Wechsel zum «LU»-Kontrollschild. Frau B. ändert noch auf dem Parkplatz des Strassenverkehrsamtes in der «Parkingpay»-App das Autokennzeichen. Ein paar Tage später wird beim Parkieren eine Ordnungsbusse ausgesprochen. Frau B. kontaktiert die Stadtverwaltung, um eine Anpassung der Parkbewilligung vorzunehmen. Dort wird ihr mitgeteilt, dass dies nicht möglich sei. Frau B. wendet sich an die Ombudsstelle. Sie versteht nicht, warum eine Anpassung nicht möglich ist und sie eine neue Parkbewilligung erwerben musste. Auch ärgert sie sich über die erhaltene Busse.*

Die Ombudsstelle klärt den Sachverhalt ab und nimmt mit der zuständigen Dienstabteilung Stadtraum und Veranstaltungen (STAV) Kontakt auf. Parkbewilligungen können in der Stadt Luzern über das Online-System «Parkingpay» erworben werden. Änderungen an bestehenden Parkbewilligungen können jedoch nicht selbst über das Online-System vorgenommen werden. Beim Wechsel des Autokennzeichens muss sich die Bewilligungsbesitzerin oder der Bewilligungsbesitzer mit der Betreiberin Stadt Luzern in Verbindung setzen und die Anpassung kann nur durch die Stadtverwaltung erfolgen. Aus diesem Grund steht sowohl auf der Bestätigung/Quittung der Parkbewilligung als auch im «Parkingpay»-Konto folgender Hinweis:

...

Wenden Sie sich direkt an den Betreiber Stadt Luzern, wenn Sie eine Anpassung dieser Bewilligungen wünschen. Nur der Betreiber hat das Recht, darüber zu entscheiden.

...

Die Ombudsstelle empfiehlt, den angebrachten Hinweis dahingehend zu ergänzen, dass eigenständige Änderungen im Service-Portal von «Parkingpay» keine Auswirkungen auf bestehende Parkbewilligungen haben. Die Stadtverwaltung erklärt sich bereit, sich dazu mit der Betreiberin des Online-Systems zu klären. – Weiter wird der Ombudsstelle mitgeteilt, dass vorliegend nach dem Wechsel des Kontrollschildes die bereits bestehende Parkbewilligung nicht angepasst werden können, da das «FR»-Kontrollschild auf Frau B. eingelöst gewesen sei und Fahrzeughalter nicht vermischt werden dürften. Die Ombudsstelle weist darauf hin, dass das «FR»-Kontrollschild nicht auf Frau B., sondern auf ihren Freund eingelöst gewesen sei und kein Halterwechsel erfolgt sei. Es stellt sich heraus, dass bei der Erfassung der Parkbewilligung ein Fehler passiert ist. Deshalb zeigt sich STAV aus Gründen der Verhältnismässigkeit bereit, Frau B. und ihrem Freund die Kosten für die erteilte Ordnungsbusse und die erworbene Parkbewilligung von insgesamt CHF 100 gutzuschreiben. Frau B. freut sich über die positive Rückmeldung der Ombudsstelle.

**Aus Sicht der Ombudsstelle dürfen Benutzer und Benutzerinnen erwarten, dass sie bei bestehenden Parkbewilligungen selber Anpassungen über das Online-System vornehmen können. Im Sinne von Kundenfreundlichkeit besteht hier nach Ansicht der Ombudsstelle ein Verbesserungspotential.**

## «Diese Alimente gehören mir.»

*Der Ex-Mann bezahlt die gerichtlich festgesetzten Kinderunterhaltsbeiträge nicht. Frau M. kommt in finanzielle Not und muss mehrere Monate Sozialhilfe beziehen. Sie stellt bei der Fachstelle Alimente ein Gesuch für das Inkasso und die Bevorschussung der Unterhaltsbeiträge. Im Rahmen des Inkassoverfahrens leistet der Ex-Mann Zahlungen. Die Fachstelle Alimente überweist einen Teil der eingetriebenen Alimente an die Sozialen Dienste und einen Teil an Frau M. Diese findet, dass ihr alle eingetriebenen Alimente zustehen. Zudem ist sie der Ansicht, dass die Fachstelle Alimente die offenen Alimente gegenüber dem Ex-Mann ungenügend durchsetzt. Sie wendet sich an die Ombudsstelle.*

Die Ombudsstelle klärt den Sachverhalt ab, holt bei der Fachstelle Alimente eine Stellungnahme ein und führt Telefonate mit der zuständigen Fachbearbeitung. Der Ex-Mann hat gemäss Entscheid des Gerichtes monatliche Kinderunterhaltsbeiträge von CHF 1400 zu bezahlen. Demgegenüber erhält Frau M. von der Fachstelle Alimente einen monatlichen Betrag von CHF 956 bevorschusst bzw. ausbezahlt. Dies deshalb, weil gemäss § 46 Abs. 2 des kantonalen Sozialhilfegesetzes die Bevorschussung den Betrag der maximalen Waisenrente gemäss dem Bundesgesetz über die Alters- und Hinterlassenenversicherung nicht übersteigen darf (Stand 1.1.2022 CHF 956). Die nicht bevorschussten monatlichen Kinderalimente betragen somit CHF 444. Die Abklärungen der Ombudsstelle ergeben, dass die von der Fachstelle Alimente durch Betreibungen eingeholten Beträge sowohl die bevorschussten Kinderalimente als auch einen Teil der nicht bevorschussten Kinderalimente abdecken. Die letzteren betreffen den Zeitraum, während dem Frau M. mit Sozialhilfe unterstützt worden ist. In diesem Zusammenhang ist zu berücksichtigen, dass der Unterhaltsanspruch auf das Gemeinwesen übergeht, wenn dieses für den Unterhalt des Kindes aufkommt (Art. 289 Abs. 2 ZGB). Zudem ist wirtschaftliche Sozialhilfe, die als

Vorschuss während einer Zeitspanne gewährt wird und für die rückwirkende Leistungen entrichtet werden, zurückzuerstatten (§ 38 Abs. 4 kantonales Sozialhilfegesetz). Zusammenfassend kommt die Ombudsstelle bei ihrer Prüfung zum Schluss, dass die Fachstelle Alimente korrekt vorgegangen ist, wenn sie den Teil der nicht bevorschussten Alimente an die Sozialen Dienste zurückerstattet hat. Die Ombudsfrau informiert Frau M. telefonisch über das Ergebnis ihrer Abklärungen. Zudem wird der ratsuchenden Person der Ablauf des Betreibungsverfahrens erklärt. Es wird darauf hingewiesen, dass das Betreibungsamt das betreibungsrechtliche Existenzminimum nach den Richtlinien des Kantonsgerichtes berechnet und die Fachstelle Alimente auf diese Berechnung keinen Einfluss nehmen kann. Dank diesen Erläuterungen kann Frau M. die Vorgehensweise der Fachstelle Alimente nun akzeptieren.

**Bei konkreten Beschwerden hat die Ombudsstelle zu prüfen, ob die Verwaltung rechtlich korrekt vorgegangen ist. – Es ist nachvollziehbar, dass eine Person, die aufgrund von ausstehenden Alimenten in eine Notlage gerät und wirtschaftliche Sozialhilfe beantragen muss, nicht auf Anhieb verstehen kann, dass eingetriebene Alimente an die Sozialen Dienste zurückerstattet werden müssen.**



## 3. Statistik

### 3.1 Erläuterungen

#### Fälle

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.

#### Aktivitäten / Erledigungsart

Einen wichtigen Platz innerhalb der Ombudstätigkeit nehmen die persönlichen Kontakte mit den Ratsuchenden ein. Deshalb werden diese statistisch erfasst. Im Berichtsjahr wurden 55 persönliche Gespräche auf der Ombudsstelle und 2 Videokonferenzen mit Ratsuchenden geführt. Etwas mehr als ein Drittel (31 Fälle) konnte mit einem Beratungsgespräch erledigt werden. Bei den übrigen 52 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 wiederum die Sozial- und Sicherheitsdirektion, die Anzahl von 32 Fällen bewegt sich im Bereich des Vorjahres (28 Fälle). Dabei ging es hauptsächlich um die Themen Sozialhilfe (14 Fälle), Erwachsenenschutz (9 Fälle) sowie Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (3 Fälle). 26 Fälle und damit deutlich mehr als im Vorjahr (15 Fälle) sind betreffend die Finanzdirektion eingegangen, wovon 23 Fälle das Thema Steuern bzw. das Steueramt betrafen. Im Vordergrund standen Anliegen zu den Bereichen Abzahlungsvereinbarungen (7 Fälle), allgemeine Fragen zum Steuerverfahren (7 Fälle), Steuererlass (4 Fälle) sowie Inkassomassnahmen (3 Fälle).

#### Verwaltungsinterne Fälle

Mitarbeitende haben sich in Konflikten am Arbeitsplatz an die Ombudsstelle gewandt, weil sie sich über ihre Rechte aufklären lassen wollten oder eine Beratung zum weiteren Vorgehen wünschten. Die Ombudsstelle hatte im Berichtsjahr 11 verwaltungsinterne Fälle zu bearbeiten und damit deutlich weniger als im Vorjahr (19 Fälle). Der Rückgang dürfte auch auf das neue externe Beratungsangebot der Dienstabteilung Personal für die Mitarbeitenden zurückzuführen sein. Dieses im September 2022 gestartete Pilotprojekt versteht sich als ein ergänzendes Angebot zu den Dienstleistungen der Dienstabteilung Personal und der Ombudsstelle.

#### Meldungen von Missständen

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

#### Anfragen

Im Berichtsjahr erreichte die Anzahl Anfragen mit 298 (Vorjahr 278) wiederum einen neuen Höchststand. Als Anfragen werden Anliegen erfasst, für welche aufgrund des geringen Beratungsaufwandes kein Fall eröffnet wird. Daneben umfassen die Anfragen die Weiterverweisungen an zuständige und geeignete Beschwerde-, Beratungs- und Vermittlungsstellen. 66 Anfragen betrafen den Kanton Luzern. Bei 45 Anfragen wurde an die Ombudsstelle Krankenversicherung, die ihren Sitz ebenfalls in Luzern hat, weiter verwiesen.

## 3.2 Übersicht

| Fälle                                      | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|------|------|------|
| eingegangene Fälle                         | 90   | 77   | 84   |
| davon Fälle der Meldestelle für Missstände | 1    | 2    | 0    |
| Pendenzen aus Vorjahr                      | 11   | 14   | 10   |
| erledigt                                   | 87   | 81   | 80   |
| pendent per Ende Jahr                      | 14   | 10   | 14   |

| Personen                | 2020 | 2021 | 2022 |
|-------------------------|------|------|------|
| Frauen                  | 50   | 42   | 45   |
| Männer                  | 36   | 30   | 38   |
| Paare / Familien        | 1    | 2    | 1    |
| jur. Personen / Gruppen | 3    | 3    | 0    |

| Alter   | 2020 | 2021 | 2022 |
|---------|------|------|------|
| < 18 J. | 0%   | 0%   | 0 %  |
| 18–30   | 8%   | 7%   | 5 %  |
| 31–50   | 35%  | 32%  | 40 % |
| 51–65   | 39%  | 47%  | 35 % |
| 65 +    | 18%  | 14%  | 20 % |

| Wohnort / Sitz          | 2020 | 2021 | 2022 |
|-------------------------|------|------|------|
| innerhalb Stadt Luzern  | 77 % | 70 % | 79 % |
| ausserhalb Stadt Luzern | 23 % | 30 % | 21 % |

| Staatsangehörigkeit        | 2020 | 2021 | 2022 |
|----------------------------|------|------|------|
| Schweizerinnen / Schweizer | 84%  | 86 % | 74 % |
| Ausländerinnen / Ausländer | 16 % | 14 % | 26 % |

| Eingangsart der Fälle | 2020 | 2021 | 2022 |
|-----------------------|------|------|------|
| telefonisch           | 60 % | 68 % | 67 % |
| E-Mail                | 31 % | 25 % | 27 % |
| Brief                 | 3 %  | 6 %  | 5 %  |
| persönliche Anmeldung | 6 %  | 1 %  | 1 %  |

| Verteilung auf Direktionen*      | 2020 | 2021 | 2022 |
|----------------------------------|------|------|------|
| Sozial- und Sicherheitsdirektion | 41   | 28   | 32   |
| Bildungsdirektion/ Präsidiales   | 7    | 7    | 5    |
| Umwelt- und Mobilitätsdirektion  | 7    | 4    | 7    |
| Baudirektion                     | 2    | 1    | 3    |
| Finanzdirektion                  | 17   | 15   | 26   |

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

|   |    |    |    |
|---|----|----|----|
| Personalangelegenheiten (verwaltungsintern) | 14 | 19 | 11 |
|---|----|----|----|

| Persönliche Gespräche / Videokonferenzen | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|------|------|------|
| mit Ratsuchenden                         | 56   | 50   | 57   |

| Erledigungsart                     | 2020 | 2021 | 2022 |
|------------------------------------|------|------|------|
| Beratung / Information             | 31   | 28   | 31   |
| Vermittlung / Beschwerdeprüfung    | 59   | 47   | 52   |
| davon mit schriftlicher Empfehlung | 0    | 0    | 0    |
| unzuständig                        | 1    | 0    | 1    |

|                 |            |            |            |
|-----------------|------------|------------|------------|
| <b>Anfragen</b> | <b>271</b> | <b>278</b> | <b>298</b> |
|-----------------|------------|------------|------------|

\* in einem Fall waren zwei Direktionen involviert



## 4. Kurzbeschreibungen Fälle 2022

### Baudirektion

- Kritik an Dauer des Baubewilligungsverfahrens, Bitte um Überprüfung des Ablaufs
- Kritik an interner/externer Kommunikation sowie Stellvertretungsregelung, mangelnde Kundenfreundlichkeit
- Als Mieterin nicht einverstanden mit Vorgehen der Liegenschaftsverwaltung IMMO Stadt Luzern

### Bildungsdirektion / Präsidiales

- Als Eltern erfahren wir zu wenig Unterstützung im Konflikt unseres Kindes mit Mitschüler
- Nicht einverstanden mit Rechnungsstellung für Kinderhort
- Da ich kein Handy habe, kann ich den PC in der Stadtbibliothek nicht mehr benutzen
- Die Schulleitung will kein Gespräch zwischen mir und meinem Kind, das bei der sorgeberechtigten Mutter lebt, arrangieren
- Unmut über von Mitarbeiter am Telefon gemachte Äusserungen

### Umwelt- und Mobilitätsdirektion

- Stadt will nach einem Sturz an der Bushaltestelle ungedeckte Krankheitskosten nicht übernehmen
- Nicht einverstanden mit Busse für Parkieren auf Schulhausareal
- Wegen Aufhebung von Parkplätzen bei einer Baustelle wird eine anteilmässige Rückerstattung der Kosten für erworbene Parkbewilligung gefordert

- Ärger, dass nach Wechsel des Autokennzeichens Parkbewilligung nicht angepasst und Busse ausgesprochen wird
- Kritik am administrativen Aufwand für Vermieter bei Erteilung von Parkbewilligung für anwohnende Mieterschaft
- Beschwerde, dass der Abfall nicht mehr abgeholt wird
- Bedenken, dass in einer Anlage das Oeko-System durch Pilzschädlinge gefährdet wird

### Sozial- und Sicherheitsdirektion

#### Sozialhilfe

- Bei Ablösung Sozialhilfe infolge Vorbezugs der AHV-Rente wird Unterstützung benötigt
- Nicht einverstanden, dass Stadtrat Einsprache abgewiesen und Einstellung der Sozialhilfe bestätigt hat
- Bitte um Überprüfung des Entscheids betreffend Rückerstattungsforderung bezogener Sozialhilfe
- Nicht einverstanden mit Entscheid betreffend Rückerstattung unrechtmässig bezogener Sozialhilfe (2 Fälle)
- Nicht einverstanden mit Einstellung der Sozialhilfe und Rückerstattungsforderung
- Bitte um Überprüfung der Leistungen der Sozialhilfe
- Klärung betreffend Einreichung Steuererklärung sowie Ausweiseinforderungen bei Bezug wirtschaftlicher Sozialhilfe
- Kritik am Verfahren zur Anmeldung wirtschaftlicher Sozialhilfe
- Seit drei Monaten keine Sozialhilfe mehr bekommen
- Mangelnde Unterstützung nach Anmeldung für Sozialhilfe und weitere Kritik am Sozialhilfeverfahren
- Klärung zur Auszahlung von Arbeitslosentaggeldern an die Sozialen Dienste während Bezug wirtschaftlicher Sozialhilfe
- Beschwerden über mangelnde Unterstützung bei Arbeitsintegration, angeblich unkorrekte Abrechnungen der Sozialen Dienste etc.
- Klärung betreffend Beginn des Anspruches auf wirtschaftliche Sozialhilfe und andere Fragen
- Kritik, dass Grundbeträge nicht rückwirkend der Teuerung angepasst werden; Bitte um Unterstützung bei Einreichung der Unterlagen für Jahresdeklaration

### *Kindes- und Erwachsenenschutz*

- Ich will keinen Beistand mehr
- Klärung betreffend Zuständigkeit der KESB Stadt Luzern nach Wegzug
- Ich werde in den Akten der KESB verunglimpft; KESB hat unwahre Aussagen der Kindsmutter nicht überprüft
- Nicht einverstanden mit einer unwahren Äusserung einer Drittperson, welche in KESB-Entscheid steht
- Nicht einverstanden mit aktueller Wohnsituation und andere Beschwerden zur bestehenden Beistandschaft
- Meine Beistandsperson ist nicht erreichbar und ich bekomme keine Hilfe
- Ich möchte dringend in Klinik eintreten und kann Beistandsperson nicht erreichen
- Ich weiss nicht, welche Beistandsperson neu für mich zuständig ist und weitere Anliegen
- Ich brauche dringend Geld für einen neuen Pass und meine Beistandsperson ist abwesend
- Schwierige Kommunikation mit Beistandsperson meines Kindes
- Beschwerde betreffend Beistandsperson meiner Ex-Partnerin
- Beistandsperson hat Betrag zweckentfremdet und weitere Beschwerden

### *Bevölkerungsdienste*

- Kritik an Ablauf des Einbürgerungsverfahrens
- Nicht einverstanden mit Ablehnung des Einbürgerungsgesuches

### *Diverses*

- Beschwerde betreffend Verhalten eines Mitarbeiters
- Nicht einverstanden mit von den Sozialen Diensten ausgesprochener Verwarnung und Androhung Hausverbot
- Nicht einverstanden mit von den Sozialen Diensten ausgesprochenem Verbot der Kommunikation per E-Mail
- Kritik an Vorgehensweise der Fachstelle Alimente

### **Finanzdirektion**

#### *Steuern*

- Infolge Einstellung der Taggelder durch SUVA können die vom Steueramt geforderten Abzahlungsraten nicht mehr bezahlt werden
- Steueramt ist mit Abzahlungsvorschlag nicht einverstanden
- Überfordert mit Abläufen bei Zahlungsabkommen
- Angst vor weiteren Inkassomassnahmen, da Abzahlungsraten nicht pünktlich bezahlt
- Zahlung der vom Steueramt verlangten Abzahlungsraten bereitet Schwierigkeiten
- Verunsichert durch Zustellung Fälligkeitsanzeige während laufender Abzahlungsvereinbarung
- Aufgrund tieferem Einkommen nach Pensionierung können die vereinbarten Abzahlungsraten nicht mehr geleistet werden
- Bitte um Überprüfung der Rechtmässigkeit beim Steuerinkasso
- Betreuung einer Verlustscheinforderung ohne vorgängige Mahnung wird als Bestrafung verstanden
- Ich benötige Fristerstreckung zur Bezahlung von noch offenen Betreuungskosten
- Befürchtung, dass die pünktliche Bezahlung der vereinbarten Abzahlungsraten den Ausgang des hängigen Steuererlassverfahrens beeinflussen könnte
- Klärung zur Leistung von Akontozahlungen bei laufendem Steuererlassverfahren
- Nicht einverstanden mit Begründung, mit welcher Steuererlassgesuch abgewiesen worden ist
- Rechnung bzw. Betreuung des Steueramtes, da als Sozialhilfebezüger kein Antrag auf Steuererlass gestellt
- Beschwerde, dass Mitarbeiter/in Partei für Ex-Mann ergriffen hat
- Unfreundliche Behandlung am Telefon durch Mitarbeiter/in des Kundendienstes
- Klärung betreffend Einreichung Steuererklärung sowie Ausweiseinforderungen bei Bezug wirtschaftlicher Sozialhilfe
- Klärung zur Steuerpflicht bei unterjährigem Wegzug, Kritik an Höhe der Rückerstattung von geleisteten Akontozahlungen
- Klärung zur Möglichkeit der Revision einer rechtskräftigen Steuerveranlagung
- Aufgrund gesundheitlicher Probleme keine Steuererklärung eingereicht. Kann ich gegen die rechtskräftige Ermessensveranlagung noch etwas unternehmen?

- Die vom Steueramt vorgenommenen Umbuchungen können nicht nachvollzogen werden
- Bitte um Unterstützung bei Einforderung von früheren Steuerunterlagen für Geltendmachung eines privatrechtlichen Anspruches
- Klärung zur Aufhebung der Solidarhaftung und Akteneinsicht in Steuerunterlagen des verstorbenen Partners

#### *Diverses*

- Mit Gebührenrechnung des Teilungsamtes nicht einverstanden
- Klärung zu Berechnung des betriebsrechtlichen Existenzminimums und zur anstehenden Lohnpfändung
- Man hat mich nicht mit Rechtsdienst verbunden

#### **Verwaltungsinterne Fälle / Personalkonflikte**

- Diskrepanz zwischen Stellenbeschreibung und tatsächlich übertragenen Aufgaben
- Mobbing durch vorgesetzte Person, Fragen zum weiteren Vorgehen
- Unterstützung bei Arbeitskonflikt
- Unterstützung im Hinblick auf einen guten Abschluss nach eigener Kündigung
- Belastende Situation am Arbeitsplatz führt zu gesundheitlichen Problemen
- Klärung zur Auflösung des Arbeitsverhältnisses nach längerer Arbeitsunfähigkeit
- Mit Arbeitszeugnis nicht einverstanden
- Nicht einverstanden mit Rechnungstellung Weiterbildungskosten nach entschuldigter Abwesenheit
- Vorgehen des Vorgesetzten nach abgeschlossener Zielvereinbarung wirft Fragen auf
- Unbefriedigende Situation am Arbeitsplatz
- Probleme mit der vorgesetzten Person, Klärung betreffend Arbeitszeugnis



## 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 Markus Vanza für die kollegiale Zusammenarbeit
- der administrativen Mitarbeiterin Jolanda Abplanalp für die engagierte Unterstützung



# Ombudsstelle

Stadt Luzern

Hirschengraben 31  
6003 Luzern

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