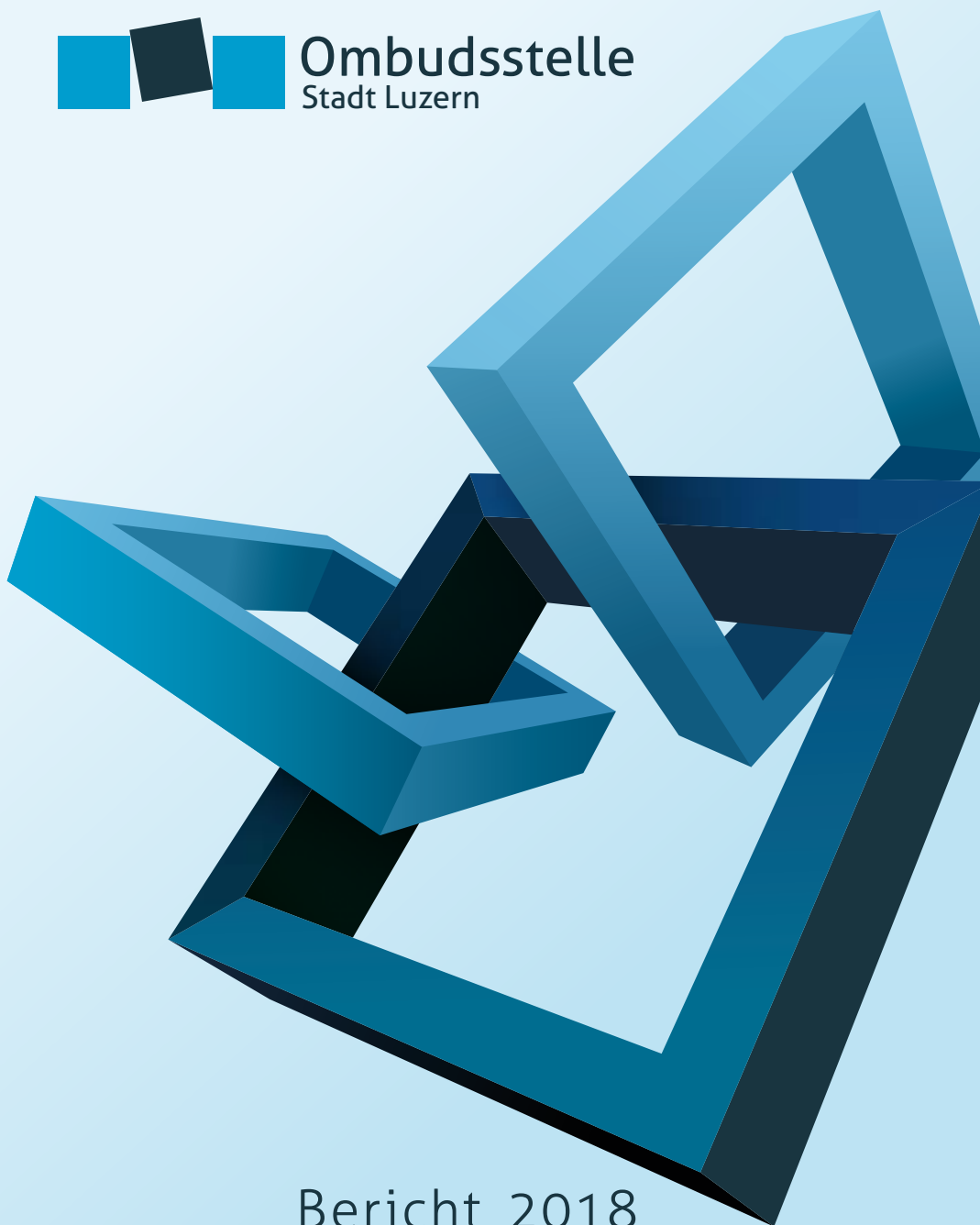




Ombudsstelle
Stadt Luzern



Bericht 2018



Inhalt

Bericht 2018 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 2018.

Luzern, im April 2019

Lucia Schnider Stulz, Ombudsfrau Stadt Luzern

	<i>Seite</i>
1. Einleitung	2
2. 5 Jahre Ombudsstelle Erkenntnisse der Ombudsfrau	4
3. Statistik	
3.1 Erläuterungen	6
3.2 Übersicht	8
4. Einblick in die Praxis	
4.1 Kurzbeschreibung Fälle 2018	10
4.2 Fallbeispiele	14
5. Dank	16



1. Einleitung

Im Berichtsjahr haben sich 75 Ratsuchende mit Beschwerden und Anliegen an die Ombudsstelle gewandt. Zudem haben 261 Personen eine kurze Rechtsauskunft erhalten oder wurden an zuständige Stellen weiterverwiesen.

Nebst der fallbezogenen Zusammenarbeit und Gesprächen, die alljährlich mit verschiedenen Verwaltungsstellen stattfinden, gab es zahlreiche weitere Kontakte mit der Verwaltung. Im März hielt die Ombudsfrau ein Inputreferat anlässlich eines interkulturellen Mittagsforums für die Mitarbeitenden, welches dem Thema Diskriminierungsschutz gewidmet war. Im Juni wurden die Mitarbeiterinnen des Telefondienstes der Stadtverwaltung auf der Ombudsstelle begrüsst. Weiter hatte die Ombudsfrau im November die Gelegenheit, die Ombudsstelle den Mitarbeitenden der Abteilung Kinder, Jugend und Familie vorzustellen und Fragen der Zusammenarbeit zu klären. In Zusammenhang mit der Einführung von HRM2 besuchte die Ombudsfrau im Dezember eine von der Finanzverwaltung organisierte Grundlagenschulung.

Die Ombudsstelle hatte verschiedene Kontakte, welche der Vernetzung und Öffentlichkeitsarbeit dienen. So fand ein Austausch mit Mitarbeitenden der FABIA (Fachstelle für die Integration von Ausländerinnen und Ausländern) und ein Treffen mit Peter Hofstetter, Präsident des Stadtpersonalverbandes, statt. Weiter konnte die Ombudsstelle ihre Dienstleistungen anlässlich eines Besuches auf der Geschäftsstelle der Spitex Stadt Luzern vorstellen. Auch machte die Ombudsstelle erstmals mit Inseraten in verschiedenen Quartierzeitungen auf ihre Dienstleistungen aufmerksam.

Wiederum hatte die Ombudsfrau bei drei Sitzungen der Vereinigung der parlamentarischen Ombudspersonen der Schweiz (VPO+) Gelegenheit, sich persönlich und fachlich mit den Kolleginnen und Kollegen auszutauschen. Im April waren die Ombudspersonen zu Gast bei der Ombudsfrau der Stadt Zug.

Anlässlich dieser Sitzung berichtete die KESCHA, Anlaufstelle Kindes- und Erwachsenenschutz, über ihre Tätigkeit und es konnten mögliche Synergien geklärt werden. Im August war die Ombudsfrau der Stadt Bern Gastgeberin. Bei diesem Treffen wurde schwerpunktmässig das Thema «überlange Verfahrensdauer» behandelt. Das von der Ombudsfrau der Stadt Winterthur im Dezember organisierte Treffen fand traditionsgemäss mit den ehemaligen Ombudspersonen statt.

Im November traf sich die Ombudsfrau mit dem Stellvertreter Otmar Kreiliger zu einem informellen Austausch. Ein Einsatz des Stellvertreters erwies sich im Berichtsjahr als nicht notwendig.

Auf den 01.06.2018 ergab sich für die Ombudsstelle die Möglichkeit, einen zusätzlichen Raum (11 m²) für die Archivierung etc. zu mieten. Dieser Raum kann bei Bedarf auch als Besprechungszimmer genutzt werden.

Seit Anfang 2018 arbeitet die Ombudsfrau in einem Pensum von 60%. Die Ombudsstelle ist jeweils am Dienstag, Mittwoch und Donnerstag besetzt. Die administrative Mitarbeiterin, Jolanda Abplanalp, arbeitet jeweils am Mittwoch auf der Ombudsstelle (Pensum 15%).

Das Telefon der Ombudsstelle ist von Montag bis Freitag durch einen externen, privaten Telefondienst besetzt. Falls 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. Durch die Erhöhung des Pensums der Ombudsfrau können die Ratsuchenden zeitnah, in der Regel innerhalb einer Woche, zu einem Gespräch eingeladen werden. Auch konnte die Verfahrensdauer der einzelnen Fälle verkürzt werden. Insgesamt konnten die Dienstleistungen der Ombudsstelle durch die Pensenerhöhung klar verbessert werden.



2. Fünf Jahre Ombudsstelle Stadt Luzern - Erkenntnisse der Ombudsfrau

Seit Anfang 2014 hat die Stadt Luzern eine Ombudsstelle. Im Rückblick auf die vergangenen fünf Jahre stehen für mich betreffend Institution, Rolle und Tätigkeit folgende Erkenntnisse im Vordergrund:

Einstehen für die Unabhängigkeit

Die Ombudsstelle übt ihre Tätigkeit unabhängig aus. Es ist eine wichtige Daueraufgabe der Ombudsperson, für die Unabhängigkeit der Institution Ombudsstelle einzustehen und bei Bedarf entsprechende Diskussionen zu führen. Die Ombudsfrau muss darauf hinweisen, dass sie keinen Weisungen unterliegt und sich ihre Rechte und Pflichten allein aus den gesetzlichen Grundlagen ergeben. Die letzten Diskussionen zum Thema Unabhängigkeit standen in Zusammenhang mit dem Aufgaben- und Finanzplan 2019-2022 der Stadt Luzern. Als Ergebnis der geführten Diskussion wird nun lediglich festgehalten, dass sich der politische Leistungsauftrag der Ombudsstelle aus der Gemeindeordnung (Art. 53a) und dem Reglement über die Ombudsstelle Stadt Luzern ergibt. Zudem ist ausdrücklich festgehalten, dass die Ombudsperson in der Ausübung ihrer Tätigkeit unabhängig und nicht an Weisungen gebunden ist.

Das persönliche Gespräch als Kernaufgabe

In den vergangenen 5 Jahren wurden 310 Ratsuchende auf der Ombudsstelle zu persönlichen Gesprächen empfangen. Oft ist es erst durch geduldiges Zuhören und gezieltes Nachfragen möglich, die Anliegen und Interessen hinter den vorgebrachten Beschwerden zu ergründen. Als Ombudsfrau darf ich mir Zeit für das persönliche Gespräch nehmen. Wiederholt sagten Ratsuchende, es sei das erste Mal, dass Ihnen jemand richtig zuhöre. Gerade im Zeitalter der fortschreitenden Digitalisierung wird das persönliche Gespräch eine wichtige Kernaufgabe der Ombudsstelle bleiben.

Kritische Partnerin der Verwaltung

Als Ombudsperson verstehe ich mich als kritische Partnerin der Verwaltung. Das heisst im Einzelfall, auch kritische Fragen zu Vorgehensweisen und Abläufen zu stellen, sich allenfalls mit Antworten nicht zufrieden zu geben und nochmals nachzufassen. Ich erfülle meine Aufgabe nur dann richtig, wenn ich zuweilen auch als hartnäckig wahrgenommen werde. Ebenso wichtig ist mir bei der täglichen Arbeit, den Mitarbeitenden der Verwaltung freundlich und respektvoll zu begegnen sowie ihrer Arbeit Wertschätzung entgegen zu bringen. Bei der Prüfung vieler Anliegen kommt die Ombudsstelle zum Schluss, dass die Stadtverwaltung rechtmässig und korrekt gehandelt hat. Es gehört deshalb auch zu den Aufgaben der Ombudsstelle, die Verwaltung vor ungerechtfertigten Vorwürfen zu schützen.

Öffentlichkeitsarbeit als wichtige Aufgabe

Eine Ombudsstelle, die man nicht kennt, kann nichts bewirken. Die Ombudsfrau hört immer wieder von Ratsuchenden, dass sie rein «zufällig» von der Ombudsstelle erfahren haben und die Dienstleistungen gerne schon früher in Anspruch genommen hätten. Aufgrund der zur Verfügung stehenden Ressourcen war Öffentlichkeitsarbeit bis anhin nur sehr beschränkt möglich. Es würde zusätzliche finanzielle Mittel brauchen, um die Ombudsstelle in der Bevölkerung noch besser bekannt zu machen.

Vernetzung mit Amtskolleginnen und Amtskollegen

Bei meiner täglichen Arbeit bin ich auf mich allein gestellt. Deshalb ist der persönliche und fachliche Austausch mit den Amtskolleginnen und Amtskollegen innerhalb der Vereinigung der parlamentarischen Ombudspersonen der Schweiz (VPO+) sehr unterstützend und wertvoll. Zudem helfen mir auch regelmässige Intervention und Supervision, die Qualität meiner Arbeit zu überprüfen.



3. Statistik

3.1 Erläuterungen

Anzahl Fälle

Es wurden 12 pendente Fälle aus dem Vorjahr übernommen und im Berichtsjahr sind 75 neue Fälle (Vorjahr 82) eingegangen. 76 Fälle konnten abgeschlossen werden. Per Ende 2018 waren 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

40 Frauen, 34 Männer und ein Paar 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 41% am stärksten vertreten ist. 21% der Ratsuchenden waren ausländischer Herkunft (73 Personen erfasst), was eine Zunahme von 8 % gegenüber dem Vorjahr bedeutet. 84% der Ratsuchenden hatten Wohnsitz in der Stadt Luzern.

Eingangsart der Fälle

Auch dieses Jahr haben die meisten Ratsuchenden, nämlich 71%, telefonisch mit der Ombudsstelle Kontakt aufgenommen. 17% der Ratsuchenden haben ihr Anliegen der Ombudsstelle per E-Mail mitgeteilt.

Aktivitäten / Erledigungsart

Einen wichtigen Platz innerhalb der Ombudstätigkeit nehmen die persönlichen Kontakte ein. Deshalb werden diese statistisch erfasst. Nicht statistisch erfasst wird die zum Teil umfangreiche Korrespondenz mit den Ratsuchenden und der Verwaltung, welche hauptsächlich per Mailverkehr erfolgt.

Bei der Bearbeitung der Fälle führte die Ombudsfrau 66 persönliche Gespräche mit Ratsuchenden, 2 persönliche Gespräche mit Verwaltungsstellen, 139 Telefonate mit Ratsuchenden, 66 Telefonate mit Verwaltungsstellen und 9 Telefonate mit Dritten.

32 Fälle konnten mit einem Beratungsgespräch erledigt werden. In 43 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. Zudem ist auch zu berücksichtigen, dass mit der auf den 01.01.2018 in Kraft getretenen Reorganisation der Stadtverwaltung die Dienstabteilung Bevölkerungsdienste neu zur Sozial- und Sicherheitsdirektion gehört (bisher Direktion Umwelt, Verkehr, Sicherheit). Die meisten Fälle betrafen die Sozial- und Sicherheitsdirektion. Dabei ging es hauptsächlich um die Themen Erwachsenenschutz (16 Fälle), KESB (7 Fälle) und Sozialhilfe (10 Fälle). Wiederum sind am zweithäufigsten Fälle betreffend die Finanzdirektion eingegangen (9 Fälle). Es ging um Beschwerden und Anliegen zu den Themen Steuern und Betreuung.

Verwaltungsinterne Fälle

Die Ombudsstelle hatte im Berichtsjahr 13 verwaltungsinterne Fälle (Vorjahr 9 Fälle) zu bearbeiten. Die Zunahme 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 261 und damit wieder mehr Anfragen als im Vorjahr (249) 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. Bei 65 Anfragen wurde an die Ombudsstelle Krankenversicherung, die ihren Sitz ebenfalls in Luzern hat, weiter verwiesen. 50 Anfragen betrafen Anliegen zur kantonalen Verwaltung. 93 ratsuchende Personen wurden von den Mitarbeiterinnen des Telefondienstes direkt an die zuständigen Stellen verwiesen.

3.2 Übersicht

Anzahl Fälle	2016	2017	2018
eingegangene Fälle	77	82	75
Pendenzen aus Vorjahr	10	8	12
erledigt	79	78	76
pendent per Ende Jahr	8	12	11

Personen	2016	2017	2018
Frauen	46	46	40
Männer	25	31	34
Paare / Familien	3	5	1
jur. Personen / Gruppen	3	0	0

Alter	2016	2017	2018
< 18 J.	0 %	0 %	0 %
18–30	13 %	13 %	4 %
31–50	39 %	29 %	41 %
51–65	25 %	40 %	36 %
65 +	23 %	18 %	19 %

Wohnort / Sitz	2016	2017	2018
innerhalb Stadt Luzern	85 %	81 %	84 %
ausserhalb Stadt Luzern	15 %	19 %	16 %

Staatsangehörigkeit	2016	2017	2018
Schweizerinnen / Schweizer	90 %	87 %	79 %
Ausländerinnen / Ausländer	10 %	13 %	21 %

Eingangsart der Fälle	2016	2017	2018
telefonisch	61 %	68 %	71 %
E-Mail	29 %	21 %	17 %
Brief	6 %	4 %	5 %
persönliche Anmeldung	4 %	7 %	7 %

Verteilung auf Direktionen	2016	2017	2018
Baudirektion	5	2	3
Bildungsdirektion	2	2	0
Umwelt- und Mobilitätsdirektion*	11	13	3*
Finanzdirektion	20	18	9
Sozial- und Sicherheitsdirektion *	32	38	44*

Behörden allgemein	1	0	1
verwaltungsinterne Fälle	6	9	13

Aktivitäten

<i>Persönliche Besprechungen (protokolliert)</i>			
mit Ratsuchenden	54	74	66
mit Verwaltungsstellen	10	9	2

<i>Telefonische Besprechungen (protokolliert)</i>			
mit Ratsuchenden	145	152	139
mit Verwaltungsstellen	57	90	66
mit Dritten	15	12	9

Augenschein	2	0	0
-------------	---	---	---

Erledigungsart

Beratung / Information	23	20	32
Vermittlung / Beschwerdeprüfung	54	62	43
davon mit schriftlicher Empfehlung	0	0	0
unzuständig	2	0	2

Anfragen	227	249	261
-----------------	------------	------------	------------

* ab 2018 Umwelt- und Mobilitätsdirektion (bisher Direktion Umwelt, Verkehr, Sicherheit), Sozial- und Sicherheitsdirektion (bisher Sozialdirektion)



4. Einblick in die Praxis

4.1 Kurzbeschreibungen Fälle 2018

Aufenthalt, Wohnsitz

- Einwohnerdienste wollen aufgrund fehlender Wohnadresse keine Anmeldung vornehmen
- Einwohnerdienste geben wegen Adresssperre Wohnadresse des Schuldners nicht bekannt und verunmöglichen Betreuung

Bau

- Gefühl, in Baubewilligungsverfahren schlecht behandelt worden zu sein / Diverse Fragen zum Ablauf des Verfahrens
- Zu lange Dauer des Baubewilligungsverfahrens

Betreibung

- Gefühl, zu Unrecht betrieben und gepfändet worden zu sein
- Eintrag im Betreibungsregister als Hindernis bei der Wohnungssuche / Wie kann ich nach der Bezahlung der Steuerschulden die Löschung veranlassen?
- Einträge im Betreibungsregister als Hindernis bei der Stellensuche; Steueramt willigt nicht in Löschung ein

Kindes- und Erwachsenenschutz

- Es ist wichtig für mich, dass Beistandsperson diese Rechnung bezahlt / Wie komme ich zu einem Anwalt für IV-Verfahren?
- Fragen zur Beistandschaft eines Angehörigen werden nicht beantwortet
- Klärung betreffend Entscheid der KESB

- Kritik an Beistandsperson, weil diese der Ehefrau gerichtliche Trennung empfohlen hat
- Bitte helfen Sie mir, dass mich Beistandsperson in Ruhe lässt / Klärung betreffend IV-Taggelder
- Grosse Unzufriedenheit mit KESB und Beistandsperson
- Ich erhalte kein Taschengeld ausbezahlt / Diverse Fragen zum Budget
- Ich brauche dringend eine andere Beistandsperson
- Wunsch nach Entlassung aus Klinik und Wechsel Beistandsperson
- Gefühl, von Mitarbeiter/in schikaniert und respektlos behandelt zu werden; keine Zeit für meine Anliegen
- Ich möchte meine Finanzen wieder selber verwalten. Was muss ich unternehmen?
- Erhalte keine Kontoauszüge, obwohl ich diese ausdrücklich verlangt habe / Diverse weitere Probleme mit Beistandsperson
- Ich bekomme zu wenig Unterstützung in administrativen Belangen
- KESB ist seit Jahren untätig und ich komme nicht zu dem, was mir zusteht
- Probleme mit der Beistandsperson der Tochter
- Ex-Mann instrumentalisiert Kinder, werde von der Beistandsperson mit meinen Anliegen nicht ernst genommen
- Ich brauche dringend eine andere Wohnung
- Ich kann meine Kinder an Weihnachten nicht sehen und weitere Probleme mit Besuchsrecht
- Nicht einverstanden mit Einstellung der Sozialhilfe nach temporärem Arbeitseinsatz
- Ich wurde von KESB gedemütigt und habe deshalb Fassung verloren
- Soziale Dienste bezahlen das Schulgeld meiner Tochter nicht
- Kein Vertrauen zu Beistandsperson meiner Mutter / Rechnungen werden nicht pünktlich bezahlt
- Ich habe dringende Fragen, aber meine neue Beistandsperson ist erst in zwei Wochen zu sprechen
- Betreuung, weil angeblich Rechnungen von Sozialen Diensten nicht bezahlt worden sind
- Ich brauche dringend Unterstützung im Verfahren vor der KESB

Sozialhilfe

- Bin ich zur Teilnahme an einem Integrationsprogramm verpflichtet?
- Warum haben Konkubinatspartner verschiedene Ansprechpersonen? / Bei Anmeldung zur Sozialhilfe wurde Einsatz von Praktikantin nicht kommuniziert
- Nicht einverstanden mit Anpassung des Budgets nach Geburt von Kind
- Befürchtung, dass Gesuch um Sozialhilfe trotz Notlage erneut abgewiesen wird
- Erhöhung des Arbeitspensums wird von Sozialen Diensten nicht honoriert
- Ich bekomme zu wenig Sozialhilfe
- Gefühl, von Sozialen Diensten missverstanden und falsch behandelt worden zu sein; Entscheid angeblich ohne Rechtsmittelbelehrung erhalten

Steuern

- Warum werde ich als Sozialhilfebezüger für Steuern betrieben?
- Wie soll ich mit meinem Einkommen die vom Steueramt geforderten Abzahlungsraten bezahlen?
- Warum muss ich während meiner einjährigen Auslandsreise Steuern bezahlen?
- Warum schulde ich trotz rechtzeitiger Einreichung der Steuererklärung Verzugszinsen?

Umwelt, Verkehr

- Stadt will kein Parkverbot erlassen
- Fragen betreffend Familiengrab und Klärung der Abläufe bei Abschluss Benützungsvertrag

Diverses

- Klärung betreffend Rückforderung Betreuungsgutscheine
- Frage zu Vorgehensweise der Inkassohilfe
- Was darf ich von privater Einkommensverwaltung erwarten?
- Keine Unterstützung bei Wohnungssuche und diverse Fragen zu Wohnungsräumung

- Bitte um Klärung der Abläufe bei Wohnungsräumung; viele Fragen und ungelöste Probleme
- Nicht einverstanden mit Rechnung Teilungsamt
- Klärung betreffend Abwicklung Erbschaftsangelegenheit durch Teilungsamt
- Belästigung durch Füchse im Garten. Welche Stelle ist zuständig?
- Wunsch, dass in einem Verfahren eine andere Person für mein Dossier zuständig ist
- Meine Aussagen sind in Entscheid falsch wiedergegeben und ich habe dagegen keine Beschwerde eingereicht; was kann ich jetzt noch tun?
- Warte schon lange auf Hilfe und werde bei allen Ämtern um Geduld gebeten
- Ich werde von verschiedenen Stellen der Stadt Luzern ignoriert und bekomme keine Antworten auf meine Fragen
- Grosse Schwierigkeiten in Nachbarschaft; Gefühl von Behörden im Stich gelassen zu werden

Verwaltungsinterne Fälle

- Klärung betreffend Anweisung der vorgesetzten Person
- Kritik an Vorgehen der vorgesetzten Person
- Darf die vorgesetzte Person so reagieren?
- Konflikt mit der vorgesetzten Person
- Mobbing durch vorgesetzte Person
- Klärung betreffend Rechte als Mitarbeiter/in
- Frage zu laufendem IV-Verfahren
- Kritik an Verhalten der Arbeitskolleginnen und -kollegen
- diverse Probleme am Arbeitsplatz

4.2 Fallbeispiele

Die nachfolgenden Fallbeispiele sollen einen Einblick in die Arbeitsweise der Ombudsstelle geben. Aus Gründen der Vertraulichkeit werden Sachverhalte zur Vermeidung von Rückschlüssen auf Personen leicht abgeändert.

Betreibung - Löschung des Eintrages im Betreibungsregister

Eine ratsuchende Person gelangt wegen eines Eintrages im Betreibungsregister an die Ombudsstelle. Anlässlich des Gespräches auf der Ombudsstelle bringt sie vor, trotz Bezahlung der Steuerschulden sei der Eintrag im Betreibungsregister immer noch nicht gelöscht worden. Mit dem aktuellen Betreibungsregisterauszug habe sie grosse Mühe, eine Wohnung zu finden. Sie brauche jedoch dringend eine neue Wohnung, da sie ihre bisherige Wohnung auf Ende Monat verlassen müsse.

Die Ombudsstelle erkundigt sich beim Steueramt, unter welchen Voraussetzungen der Löschung von Einträgen im Betreibungsregister jeweils zugestimmt wird. Gemäss Antwort des Steueramtes wird die Löschung eines Betreibungsregistereintrages geprüft, wenn ein ausdrücklicher Antrag der steuerpflichtigen Person vorliegt. Zudem wird darauf hingewiesen, dass eine Löschung nur erfolge, wenn im Zeitpunkt des Antrages keine fälligen Steuerforderungen mehr bestehen würden. Im vorliegenden Fall sei dem Steueramt kein Antrag der steuerpflichtigen Person vorgelegen, weshalb auch keine Löschung erfolgt sei. Im Sinne einer kundenfreundlichen Lösung und da die Voraussetzungen gegeben seien, werde die Anfrage der Ombudsstelle als Löschantrag entgegengenommen und beim Betreibungsamt die Löschung des Betreibungsregistereintrages veranlasst. Die Ombudsfrau informiert die ratsuchende Person über das Ergebnis ihrer Abklärungen. Diese bedankt sich für die Abklärungen der Ombudsstelle. Sie wird sich umgehend einen neuen Betreibungsregisterauszug besorgen.

Kindes- und Erwachsenenschutz - Mandatsführung Beistandschaft

Eine ratsuchende Person beschwert sich bei der Ombudsstelle, dass sie immer wieder Mahnungen erhalte, weil ihre Beistandsperson die Rechnungen nicht pünktlich bezahle. Es gehe dabei hauptsächlich um Arztrechnungen.

Die Abklärungen der Ombudsstelle ergeben, dass die Rechnungen nicht von den Beistandspersonen, sondern von den Mitarbeitenden einer zentralen

Stelle bezahlt werden. Die Arztrechnungen können jeweils erst bezahlt werden, wenn die Rückerstattungen durch die Krankenkassen erfolgt sind. Je nach Krankenkasse dauert es unterschiedlich lange, bis die bezahlten Beträge den Versicherten rückvergütet werden. Weiter erfährt die Ombudsfrau, dass die zuständigen Mitarbeitenden jeweils in Austausch mit den Rechnungstellern und den Krankenkassen stehen würden. Leider komme es dennoch immer wieder zu Mahnungen. Im vorliegenden Fall zeigt sich, dass die Mahnungen darauf zurückzuführen sind, dass die ratsuchende Person die Arztrechnungen wiederholt verspätet an die Sozialen Dienste zur Bezahlung weitergeleitet hat. Die zuständige Beistandsperson hat zwischenzeitlich veranlasst, dass der Arzt seine Rechnungen künftig direkt an die Sozialen Dienste schickt. Die Ombudsfrau kann durchaus nachvollziehen, dass Mahnungen bei den betroffenen Personen rasch den Eindruck erwecken, dass unsorgfältig gearbeitet wird. Deshalb erklärt sie der ratsuchenden Person nochmals die Abläufe bei der Bezahlung von Arztrechnungen. Zudem empfiehlt sie ihr, die Rechnungen jeweils umgehend an die Sozialen Dienste weiterzuleiten oder zu veranlassen, dass die Rechnungsstellung direkt an die Sozialen Dienste erfolgt.

Sozialhilfe - Klärung betreffend Budget

Die ratsuchende Person ist verheiratet, hat eine Tochter und bezieht wirtschaftliche Sozialhilfe. Die 16-jährige Tochter besucht das 10. Schuljahr und hat Stipendien erhalten. Die ratsuchende Person versteht nicht, warum beim Sozialhilfebudget auf der Einnahmenseite das Stipendium angerechnet wird, jedoch auf der Ausgabenseite das Schulgeld für die Tochter nicht berücksichtigt wird. Die ratsuchende Person ist stark verunsichert und meldet sich auf der Ombudsstelle.

Die Ombudsfrau holt umgehend bei der zuständigen Sozialarbeiterin eine Stellungnahme ein. Bei der telefonischen Besprechung zeigt sich rasch, dass der zuständigen Sozialarbeiterin bei der Berechnung des Budgets ein Fehler unterlaufen ist. Sie entschuldigt sich in aller Form für das Versehen und stellt in Aussicht, dass sie noch am selben Tag den ausstehenden Betrag überweisen wird. Die Ombudsfrau informiert die ratsuchende Person. Diese bedankt sich für die rasche und unbürokratische Hilfe der Ombudsstelle.



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
- Stellvertreter Otmar Kreiliger für die kollegiale Zusammenarbeit
- 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
www.ombudsstelle-stadt-luzern.ch

Sprechstunden nach Vereinbarung