

**E-Mail**

Medien Stadt Luzern

Luzern, 10. Januar 2024

## Medienmitteilung

### 10 Jahre Ombudsstelle Stadt Luzern

**Seit zehn Jahren bietet die Ombudsstelle den Einwohnerinnen und Einwohnern unentgeltliche Beratung und Vermittlung an. Sie ist Anlaufstelle für Anliegen und Beschwerden zur Stadtverwaltung. Auch städtische Mitarbeitende, die Schwierigkeiten am Arbeitsplatz haben, können sich an die unabhängige Stelle wenden. Zum Jubiläum zieht die Ombudsstelle eine positive Bilanz: Das Angebot ist etabliert und geniesst das Vertrauen von Bevölkerung und Verwaltung.**

Steuern, Sozialhilfe, Parkbewilligung, Fällung von Bäumen: Nicht immer ist man mit einer Auskunft oder einem Entscheid der Stadtverwaltung einverstanden. Wann immer es Probleme mit der Luzerner Stadtverwaltung gibt, hat die Ombudsstelle ein offenes Ohr für die Anliegen der Einwohnerinnen und Einwohner der Stadt Luzern. Städtische Mitarbeitende berät die Ombudsstelle bei personalrechtlichen Fragen, Konflikten am Arbeitsplatz oder bei der Meldung von Missständen.

Im Januar 2014 hat die Ombudsstelle Stadt Luzern ihre Tätigkeit am Hirschengraben 31 aufgenommen. In den vergangenen zehn Jahren haben rund 3000 Personen die unentgeltliche Beratung und Vermittlung in Anspruch genommen. Gegen 800 Anliegen und Beschwerden wurden vertieft abgeklärt. Sie betrafen hauptsächlich jene Verwaltungsstellen, die den direktesten Kontakt zur Bevölkerung pflegen oder bei deren Themen ein Konfliktpotential besteht: Beschwerden zur Sozialhilfe, Probleme mit Beistandspersonen oder Fragen zu Steuern. Die Fälle aus der Bevölkerung verteilen sich wie folgt auf die Direktionen: Sozial- und Sicherheitsdirektion 52 %, Finanzdirektion 24 %, Umwelt- und Mobilitätsdirektion 13 %, Bildungsdirektion 6 % und Baudirektion 5 %. Bei rund 2200 Anfragen wurden kurze Rechtsauskünfte erteilt oder an andere zuständige Stellen verwiesen.

Ombudsfrau Lucia Schnider Stulz und ihr Team nehmen die Anliegen im persönlichen Gespräch entgegen, beraten, prüfen Beschwerden und suchen nach Lösungen. Sie intervenieren bei Konflikten, erklären Ratsuchenden Verwaltungsabläufe, informieren über die Rechtslage und geben Empfehlungen zur Selbsthilfe. Bei konkreten Beschwerden prüft die Ombudsstelle, ob die Verwaltung angemessen und rechtmässig gehandelt hat. Dazu kann sie Einsicht in die Akten nehmen und die Mitarbeitenden der Verwaltung sind zur Auskunft verpflichtet. Ein zentrales Anliegen der Ombudsstelle ist es, einen konstruktiven Dialog zwischen den Beteiligten herzustellen und Lösungen zu finden, die von allen Seiten mitgetragen werden.

**Unabhängig im Dialog mit der Stadtverwaltung**

Die Ombudsstelle ist bei ihrer Tätigkeit nur der Verfassung (Art. 53a Gemeindeordnung Stadt Luzern) und dem Gesetz (Reglement über die Ombudsstelle der Stadt Luzern vom 31.01.2013) verpflichtet. Weder das Parlament noch die Verwaltung können der Ombudsperson Weisungen erteilen. Die Ombudsstelle ist organisatorisch sowie örtlich von der Verwaltung unabhängig.

Konkrete Beschwerden nimmt die Ombudsstelle regelmässig zum Anlass, grundsätzliche Fragen zur Vorgehensweise der Verwaltung zu stellen und gegebenenfalls Verbesserungsvorschläge zu unterbreiten. Die Stadtverwaltung und die Ombudsstelle pflegen einen offenen Dialog und unterstützen sich konstruktiv bei der Erfüllung ihrer jeweiligen Aufgabe. Im regelmässigen Austausch mit der Vereinigung aller parlamentarischen Ombudspersonen der Schweiz erhält die Ombudsstelle wertvolle Anregungen, um die unabhängige Stelle laufend weiterzuentwickeln.

**Anlaufstelle für Information und Beratung**

Ombudsfrau Lucia Schnider Stulz  
info@ombudsstelle-stadt-luzern.ch

Tel. 041 241 04 44  
www.ombudsstelle-stadt-luzern.ch

Alle Menschen, unabhängig von Alter, Nationalität oder Wohnort, können sich mit Anliegen betreffend die Stadtverwaltung an die Ombudsstelle der Stadt Luzern wenden. Das Angebot ist kostenlos.