





# 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 2021</b> | 16           |
| <b>5. Dank</b>                          | 20           |

## Bericht 2021 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 2021.

Luzern, im April 2022

Lucia Schnider Stulz, Ombudsfrau Stadt Luzern



# 1. Einleitung

## Keine Quarantäne für Konflikte

Im Berichtsjahr haben sich 77 Ratsuchende mit Beschwerden und Anliegen an die Ombudsstelle gewandt. Zudem haben 278 Personen eine kurze Rechtsauskunft erhalten oder wurden an zuständige Stellen weiter verwiesen. Gespräche auf der Ombudsstelle wurden auf Voranmeldung hin und unter Einhaltung der Corona-Schutzvorschriften angeboten. Das persönliche Gespräch ist eine Kernaufgabe der Ombudsstelle. Deshalb war es wichtig, dass diese Dienstleistung den ratsuchenden Personen auch während der Pandemie zur Verfügung stand. Es war spürbar, dass viele Ratsuchende aufgrund der Corona-Situation dünnhäutig und belastet waren.

## Kontakte mit der Stadtverwaltung

Nebst der fallbezogenen Zusammenarbeit gab es im Berichtsjahr verschiedene Kontakte mit der Stadtverwaltung, welche dem Austausch und der Besprechung von grundsätzlichen Fragen dienen. Die Ombudsfrau traf sich zum alljährlichen Gespräch mit Stadtpräsident Beat Züsli. Zudem sind jährliche Treffen mit diversen Leitungen installiert, wie z.B. der Leitungen Dienstabteilung Personal und der Abteilung Soziale Dienste oder dem Präsidium der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde. Die Ombudsfrau lernte Daniela Walker, Stadtarchivarin, persönlich kennen und klärte Fragen der künftigen Archivierung. Sehr unterstützend sind für die Ombudsfrau auch die halbjährlichen Treffen mit Stadtschreiberin Michèle Bucher, an welchen administrative Fragen besprochen und die Ombudsstelle über wichtige laufende Projekte der Stadtverwaltung informiert wird.

## Vernetzung und Weiterbildung

Die Ombudsfrau nahm an einer Sitzung der Vereinigung der parlamentarischen Ombudspersonen der Schweiz in Bern teil. Beim anschliessenden Rahmenprogramm gab es ein Wiedersehen mit ehemaligen Ombudspersonen. Anlässlich eines Treffens mit Kolleginnen und Kollegen von Ombudsstellen anderer Branchen (Banken, Krankenversicherung, Privatversicherung, Telekommunikation, Reisebranche) bot sich eine weitere Möglichkeit zum Austausch. Die Ombudsstelle Stadt Zürich, die erste parlamentarische Ombudsstelle der Schweiz, feierte ihr 50-jähriges Bestehen. Die Ombudsfrau durfte an einer sehr gehaltvollen Feier teilnehmen<sup>1</sup>.

Alle zwei Jahre findet eine internationale Tagung der Ombudspersonen der Schweiz, aus Süddeutschland, Vorarlberg und Südtirol statt. Die diesjährige, coronabedingt verschobene Veranstaltung war den Themen «Öffentlichkeitsarbeit» und «Sicherheit» gewidmet. Referent Theo Hendrich betonte, dass Öffentlichkeitsarbeit in die tägliche Arbeit einzubinden und für die jeweilige Zielgruppe die richtige Ansprechform zu definieren sei. Im Rahmen von Workshops tauschten sich die Teilnehmenden über mögliche strategische und operative Ziele der Öffentlichkeitsarbeit von parlamentarischen Ombudsstellen aus. Im zweiten Teil der Tagung wurde den Teilnehmenden das Sicherheitskonzept der Vorarlberger Landesverwaltungen vorgestellt. Beim anschliessenden Austausch erhielt die Ombudsfrau Inputs zur Optimierung des Sicherheitskonzeptes.

Die Ombudsfrau nahm an einer Online Weiterbildung zum öffentlichen Personalrecht teil. Zudem gab die Veranstaltung «Erfolgreich kommunizieren mit Migrant\*innen» von FABIA Kompetenzzentrum Migration wertvolle Anregungen für die Gesprächsführung.

## Öffentlichkeitsarbeit

Mit regelmässigen Inseraten im Luzerner Anzeiger und in Quartierzeitungen machte die Ombudsstelle auch im Berichtsjahr auf ihre Dienstleistungen aufmerksam.

<sup>1</sup> Jubiläumspublikation «Im Dienste des Rechts», Zwischenhalt nach einem halben Jahrhundert Ombudsarbeit

## Neue Stellvertretung

Der bisherige Stellvertreter Otmar Kreiliger ist auf Ende 2021 altershalber zurückgetreten. Die Ombudsfrau dankt Otmar Kreiliger für die gute Zusammenarbeit und wünscht ihm für den neuen Lebensabschnitt alles Gute.

Im September wählte das Parlament Markus Vanza als neuen Stellvertreter in einem Pensum von 20 Prozent. Markus Vanza ist ehemaliger Gemeindeschreiber, Mediator und Supervisor sowie Stellvertreter der Ombudsperson des Kantons Zug. Er verfügt über eine langjährige Verwaltungserfahrung im kantonalen, städtischen sowie kommunalen Umfeld. Er wird die Ombudsfrau im Alltag entlasten sowie als Stellvertreter bei Abwesenheit oder im Falle einer Ausstandspflicht tätig werden. Die Ombudsfrau freut sich sehr auf die Zusammenarbeit und den Austausch mit Markus Vanza.

## Organisation

Infolge der neuen Organisation der Stellvertretung ist die Ombudsstelle künftig auch bei längerer Abwesenheit der Ombudsfrau 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.

## Rück- und Ausblick

Das Parlament hat im September die Ombudsfrau für eine weitere Amtsdauer von vier Jahren gewählt. Gleichzeitig wurden die Stellenprozente der Ombudsperson von 60 auf 70 Prozent erhöht. Die Ombudsfrau bedankt sich für das ausgesprochene Vertrauen.

Die ersten vier Jahre standen im Zeichen des Aufbaus der neu geschaffenen Ombudsstelle. Es ging darum, die Ombudsstelle in der Bevölkerung bekannt zu machen, mit der Verwaltung in Kontakt zu treten und die Zusammenarbeit

zu klären. Während der zweiten Amtsdauer stand die Konsolidierung im Vordergrund. Es war wichtig, das Vertrauen der Bevölkerung und der Verwaltung in die Tätigkeit der Ombudsstelle weiter zu festigen.

In der kommenden Amtsdauer stehen mit der neuen Organisation der Stellvertretung und der geplanten Einführung des Geschäftsverwaltungsprogrammes nächste Entwicklungsschritte an. Die Ombudsstelle soll weiter vorwärtsgebracht und die Dienstleistungen optimiert werden. Die Ombudsfrau freut sich auf die Umsetzung.



## 2. Einblick in die Praxis

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

### «Ich wollte bloss meine Schulden bezahlen»

*Der gesundheitlich stark angeschlagene Herr D. bezieht wirtschaftliche Sozialhilfe. Ein Todesfall in der Familie veranlasst ihn dazu, «alles in Ordnung zu bringen». Ohne vorgängige Information der zuständigen Sozialarbeiterin lässt er sich von der Bank sein Freizügigkeitsguthaben auszahlen und begleicht seine Schulden. Im Rahmen der jährlichen Überprüfung des Sozialhilfeanspruches wird Herr D. aufgefordert, über seine aktuelle Einkommens- und Vermögenssituation zu informieren. Herr D. fühlt sich überfordert und befürchtet, keine Sozialhilfe mehr zu bekommen. Herr D. wendet sich an die Ombudsstelle.*

Anlässlich des Gespräches auf der Ombudsstelle wird Herrn D. erklärt, dass er verpflichtet gewesen wäre, den Bezug des Freizügigkeitsguthabens der zuständigen Sozialarbeiterin vorgängig zu melden. Die Ombudsfrau gibt Herrn D. Hilfestellung für die Deklaration des Bezuges gegenüber den

Sozialen Diensten. Es wird Herrn D. empfohlen, alle in Zusammenhang mit der Auszahlung des Freizügigkeitsguthabens stehenden Belege einzureichen und darzulegen, wofür das Geld verwendet worden ist. Mittlerweile erkennt Herr D. seinen Fehler und spricht von einer Kurzschlusshandlung. Er bittet die Ombudsfrau, die Sozialarbeiterin über das Gespräch auf der Ombudsstelle zu informieren. Es entlaste ihn, wenn die Sozialarbeiterin bereits vor der Einreichung der Unterlagen Bescheid wisse. Die Ombudsfrau kommt dieser Bitte gerne nach und vereinbart mit der Sozialarbeiterin einen Telefontermin. Später wird Herr D. mit Entscheid der Sozialen Dienste verpflichtet, die unrechtmässig bezogene wirtschaftliche Sozialhilfe zurückzuzahlen. Die Rückerstattungsforderung soll während der laufenden Unterstützung in Raten von Fr. 100.00 mit den monatlichen Auszahlungen der wirtschaftlichen Sozialhilfe verrechnet werden. Herr D. bittet die Ombudsstelle um eine Überprüfung des Entscheides. Die Ombudsfrau teilt Herrn D. mit, dass die geltend gemachte Rückerstattungsforderung korrekt sei und erklärt ihm die Vorgehensweise der Sozialen Dienste bei der Berechnung. Herr D. zeigt sich sehr erleichtert, dass er weiterhin Sozialhilfe erhalten wird und die Angelegenheit nun geklärt ist. Er bedankt sich für die Unterstützung der Ombudsstelle.

**Es ist Aufgabe der Ombudsstelle, ratsuchende Personen in der Zusammenarbeit mit der Verwaltung zu unterstützen und entsprechende Hilfestellungen anzubieten. Die Ombudsstelle kann mit ihrer Beratung unnötige Rechtsmittelverfahren vermeiden.**

**«Wir wussten nicht, dass für die mit dem Teilungsamt geführten Telefonate Kosten anfallen.»**

*Die Erben Frau A. und Herr F. sind mit der Gebührenrechnung des Teilungsamtes nicht einverstanden. Sie wenden sich an die Ombudsstelle und machen geltend, das Teilungsamt habe in seinem Einladungsschreiben nicht darauf hingewiesen, dass seine Dienstleistungen gebührenpflichtig seien. Es seien ihnen nur Auszüge aus dem Schweizerischen Zivilgesetzbuch und dem Steuergesetz zugestellt worden. Sie hätten deshalb davon ausgehen können, dass die mit dem Teilungsamt geführten Telefonate kostenlos seien. Auch seien sie mit weiteren Positionen der Gebührenrechnung nicht einverstanden.*

Bei ihren Abklärungen stellt die Ombudsstelle fest, dass sich auf der Website der Stadt Luzern unter «Teilungsamt» u.a. folgender Hinweis findet: «...Unsere Dienstleistungen sind gebührenpflichtig. Die Verordnung über den Gebührenbezug der Gemeinden gibt darüber Auskunft ...». Die Verordnung kann auf der Website abgerufen werden. Demgegenüber hat das Einladungsschreiben des Teilungsamtes an die Erben keinen expliziten Hinweis auf die Gebührenpflicht und die entsprechenden gesetzlichen Grundlagen enthalten. Damit hat das Teilungsamt aus Sicht der Ombudsstelle nicht kundenfreundlich gehandelt. Die Ombudsstelle informiert das Teilungsamt über die eingegangene Beschwerde, bittet um eine Stellungnahme und ersucht um Einsicht in die Akten der Erbschaftsangelegenheit. Das Teilungsamt teilt der Ombudsstelle in Kürze mit, dass die bisherige Praxis zwischenzeitlich angepasst worden sei und in den Einladungsschreiben neu explizit auf die Gebührenpflicht und die entsprechenden gesetzlichen Grundlagen hingewiesen werde. Weiter führt das Teilungsamt in der Stellungnahme aus, die Gebühren und Auslagen würden sich nach dem kantonalen Gebührengesetz und der kantonalen Verordnung über den Gebührenbezug der Gemeinden richten. Aus der Gebührenverordnung sei ersichtlich, dass nebst den Grundgebühren einzelne Aufwendungen nach Zeit verrechnet würden. Bei den von den

Erben beanstandeten Positionen handle es sich um solche, nach Aufwand in Rechnung gestellte Tätigkeiten. Nach Einsichtnahme in die Akten kommt die Ombudsstelle bei ihrer Prüfung zum Schluss, dass die vom Teilungsamt in Rechnung gestellten Arbeitsschritte schlüssig und nachvollziehbar sind. Auch wenn die ratsuchenden Personen den fehlenden Hinweis im Einladungsschreiben zu Recht beanstandet haben, sind sie aufgrund der klaren gesetzlichen Grundlagen zur Bezahlung der Rechnung des Teilungsamtes verpflichtet. Die Ombudsstelle informiert die Erben über das Ergebnis ihrer Abklärungen.

**Bürgerinnen und Bürger müssen wissen, für welche Dienstleistungen der Verwaltung Kosten anfallen. Bei konkreten Beschwerden hat die Ombudsstelle zu prüfen, ob die Verwaltung rechtmässig und angemessen vorgegangen ist.**

## Getrübte Freuden beim Fussballtraining

*Ein privater Fussballverein trainiert seit Jahren immer am gleichen Wochentag in derselben von der Stadt Luzern zur Verfügung gestellten Turnhalle. Der Präsident des Vereins beschwert sich bei der Ombudsstelle, dass er nicht rechtzeitig über die Änderung des Reservationssystems informiert worden sei. Ein anderer Verein hätte «ihre Halle» benutzen können und sie hätten in eine kleinere Halle ohne Tore ausweichen müssen. Trotz rechtzeitiger Reservation der bisherigen Halle sei ihrem Verein für das neue Schuljahr wiederum die kleinere Halle zugewiesen worden. Erst auf mehrmalige Beschwerde hin sei dann die bisherige Halle zur Verfügung gestellt worden. Eine Zusicherung für die Saison 2021/2022 sei jedoch nicht abgegeben worden.*

Die Ombudsfrau führt mit dem Präsidenten des Fussballvereins und einem weiteren Vorstandsmitglied ein Gespräch. Anschliessend wird die zuständige Fachbereichsleitung der Dienstabteilung Kultur und Sport um Stellungnahme ersucht. Dieser Stellungnahme lässt sich entnehmen, dass es in der Stadt Luzern über 200 Vereine gibt, die regelmässig in über 35 Sporthallen und auf 20 Aussensportfeldern trainieren. Bei der Ablösung vom alten zum neuen Reservationssystem für Sportanlagen und Schulräume im Jahr 2019 seien sämtliche Nutzenden angeschrieben und mehrmals informiert worden. Falls es dabei zu Unterlassungen gekommen sei, würde man sich entschuldigen. Zudem habe es einen personellen Wechsel gegeben und es seien einige technische Probleme zu bewältigen gewesen. Auch würden im Juni bis August sämtliche Dauerbelegungen erfasst. Es sei möglich, dass es in dieser intensiven Phase zu Fehlern gekommen sei. Anlässlich eines Gespräches am runden Tisch, zu welchem die Ombudsfrau die Vertreter des privaten Fussballvereins und die Fachbereichsleitung Kultur und Sport einlädt, können weitere Missverständnisse geklärt werden. Von Seiten der Stadtverwaltung wird nochmals erklärt, warum die Nutzung einer Halle jeweils nur für eine Saison zugesichert werden kann. Beispielsweise kann

bei einer von der Stadt gemieteten Halle Eigenbedarf angemeldet werden oder es können Umbau- oder Sanierungsarbeiten anfallen. Es erscheint allen Beteiligten wichtig, dass bei der aktuellen Reservation nun alles korrekt abläuft. Die Fachbereichsleitung Kultur und Sport wird deshalb den Eingang der neuen Reservation überprüfen. Die Vereinsmitglieder bedanken sich für das offene und konstruktive Gespräch. Bei allfälligen Fragen und Problemen werden sie sich inskünftig direkt an die Fachbereichsleitung Kultur und Sport wenden. Später bestätigt die Fachbereichsleitung in einem Mail die korrekte Reservation.

**Zu guter Verwaltungsführung gehört, dass sich die Verwaltung bei Fehlern entschuldigt. Ein Gespräch am runden Tisch kann vertrauensbildend sein und die künftige Zusammenarbeit mit der Verwaltung unterstützen.**



## 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.

#### Eingangsart der Fälle

Auch dieses Jahr haben die meisten Ratsuchenden, nämlich 68%, telefonisch mit der Ombudsstelle Kontakt aufgenommen. 25% 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 führte die Ombudsfrau 46 persönliche Gespräche auf der Ombudsstelle und 4 Videokonferenzen mit Ratsuchenden. 28 Fälle und somit etwas mehr als ein Drittel konnten mit einem Beratungsgespräch erledigt werden. Bei den übrigen 47 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 wie in den Vorjahren die Sozial- und Sicherheitsdirektion, jedoch lag die Anzahl mit 28 Fällen deutlich tiefer als im Vorjahr (41 Fälle). Dabei ging es hauptsächlich um die Themen Sozialhilfe (9 Fälle), Erwachsenenschutz (9 Fälle) sowie Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (5 Fälle). 15 Fälle sind betreffend die Finanzdirektion eingegangen (Vorjahr 17 Fälle). Es ging um Beschwerden und Anliegen zum Thema Steuern (9 Fälle) und betreffend das Teilungsamt (6 Fälle).

#### Verwaltungsinterne Fälle

Die Ombudsstelle hatte im Berichtsjahr 19 verwaltungsinterne Fälle zu bearbeiten und damit rund ein Drittel mehr als im Vorjahr (14 Fälle). Wiederholt ging es um Konflikte mit vorgesetzten Personen. Daneben wollten sich die Mitarbeitenden über ihre Rechte rund um das Arbeitsverhältnis beraten lassen.

#### Meldungen von Missständen

Im Berichtsjahr gingen bei der Ombudsstelle zwei Meldungen zum gleichen 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. 41a und b des Personalreglements der Stadt Luzern geregelt.

#### Anfragen

Im Berichtsjahr erreichte die Anzahl Anfragen mit 278 (Vorjahr 271) einen neuen Höchststand. Als Anfragen werden Anliegen erfasst, für welche aufgrund des kleinen Beratungsaufwandes kein Fall eröffnet wird. Daneben umfassen die Anfragen die Weiterverweisungen an zuständige und geeignete Beschwerde-, Beratungs- und Vermittlungsstellen. 83 Anfragen betrafen kantonale Anliegen. Bei 38 Anfragen wurde an die Ombudsstelle Krankenversicherung, die ihren Sitz ebenfalls in Luzern hat, weiter verwiesen.



## 3.2 Übersicht

| Fälle                                      | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|------|------|------|
| eingegangene Fälle                         | 82   | 90   | 77   |
| davon Fälle der Meldestelle für Missstände | 0    | 1    | 2    |
| Pendenzen aus Vorjahr                      | 11   | 11   | 14   |
| erledigt                                   | 82   | 87   | 81   |
| pendent per Ende Jahr                      | 11   | 14   | 10   |

| Personen                | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------------------------|------|------|------|
| Frauen                  | 48   | 50   | 42   |
| Männer                  | 32   | 36   | 30   |
| Paare / Familien        | 1    | 1    | 2    |
| jur. Personen / Gruppen | 1    | 3    | 3    |

| Alter   | 2019 | 2020 | 2021 |
|---------|------|------|------|
| < 18 J. | 0 %  | 0%   | 0%   |
| 18–30   | 10 % | 8%   | 7%   |
| 31–50   | 52 % | 35%  | 32%  |
| 51–65   | 22 % | 39%  | 47%  |
| 65 +    | 16 % | 18%  | 14%  |

| Wohnort / Sitz          | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------------------------|------|------|------|
| innerhalb Stadt Luzern  | 80 % | 77 % | 70 % |
| ausserhalb Stadt Luzern | 20 % | 23 % | 30 % |

| Staatsangehörigkeit        | 2019 | 2020 | 2021 |
|----------------------------|------|------|------|
| Schweizerinnen / Schweizer | 80 % | 84%  | 86 % |
| Ausländerinnen / Ausländer | 20 % | 16 % | 14 % |

| Eingangsart der Fälle | 2019 | 2020 | 2021 |
|-----------------------|------|------|------|
| telefonisch           | 68 % | 60 % | 68 % |
| E-Mail                | 20 % | 31 % | 25 % |
| Brief                 | 7 %  | 3 %  | 6 %  |
| persönliche Anmeldung | 5 %  | 6 %  | 1 %  |

| Verteilung auf Direktionen       | 2019 | 2020 | 2021 |
|----------------------------------|------|------|------|
| Sozial- und Sicherheitsdirektion | 37   | 41   | 28   |
| Bildungsdirektion/ Präsidiales   | 4    | 7    | 7    |
| Umwelt- und Mobilitätsdirektion  | 6    | 7    | 4    |
| Baudirektion                     | 3    | 2    | 1    |
| Finanzdirektion                  | 19   | 17   | 15   |

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

|   |    |    |    |
|---|----|----|----|
| Personalangelegenheiten (verwaltungsintern) | 15 | 14 | 19 |
|---|----|----|----|

| Persönliche Gespräche / Videokonferenzen | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|------|------|------|
| mit Ratsuchenden                         | 64   | 56   | 50   |

| Erledigungsart                     | 2019 | 2020 | 2021 |
|------------------------------------|------|------|------|
| Beratung / Information             | 29   | 31   | 28   |
| Vermittlung / Beschwerdeprüfung    | 53   | 59   | 47   |
| davon mit schriftlicher Empfehlung | 0    | 0    | 0    |
| unzuständig                        | 0    | 1    | 0    |

|                 |            |            |            |
|-----------------|------------|------------|------------|
| <b>Anfragen</b> | <b>228</b> | <b>271</b> | <b>278</b> |
|-----------------|------------|------------|------------|



## 4. Kurzbeschreibungen Fälle 2021

### **Baudirektion**

- Zu lange Dauer des Baubewilligungsverfahrens

### **Bildungsdirektion / Präsidiales**

- Wir werden als Eltern eines Kindes mit gesundheitlichen Schwierigkeiten zu wenig von Schule unterstützt
- Warum hat jede Schule ein eigenes integratives Förderkonzept? / Wieso sind die Förderkonzepte auf der Webseite der Volksschule nicht aufgeschaltet?
- Forderungen zum Umgang der Schule mit Teilleistungsschwächen / Mangelnde Förderung unseres Kindes wegen Versäumnis
- Angebliche Missstände an Schule durch Aufsichtsbehörde verkannt
- Wunsch, unser Kind in ein anderes Schulhaus einzuteilen, wurde nicht entsprochen
- Bitte um Unterstützung bei Aufarbeitung eines belastenden Ereignisses
- Schwierigkeiten bei Reservation der von Stadt zur Verfügung gestellten Turnhalle

### **Umwelt- und Mobilitätsdirektion**

- Beschwerde wegen fehlender Schneeräumung sowie Art und Weise der Abfallentsorgung
- Renaturierung des Ufers am Schönbühlstrand erschwert Einstieg zum Baden in den See
- Keine Informationen der Stadt über die Renaturierung des Ufers am Schönbühlstrand
- Kritik an Vorgehensweise bei der Rückvergütung von Parkkartengebühren

### **Sozial- und Sicherheitsdirektion**

#### *Sozialhilfe*

- Nicht einverstanden mit Berechnung der wirtschaftlichen Sozialhilfe bzw. der Qualifikation als selbständig erwerbend
- Verunsichert, ob Kosten für nichtkassenpflichtige Medikamente weiterhin von den Sozialen Diensten übernommen werden
- Ich bin schon wieder «im Zank» mit den Sozialen Diensten, weil ich die geforderten Unterlagen nicht auflegen kann
- Dürfen die Sozialen Dienste von einem 3-Personenhaushalt ausgehen? / Weitere Fragen zur Sozialhilfe
- Ständiger Wechsel der zuständigen Sozialarbeiter/innen / Beschwerde betreffend Höhe der ausbezahlten Sozialhilfe
- Kritik, dass in Zusammenhang mit Aufenthalt in Notwohnung stehende Mietzinsausstände aus rückwirkend bezahlten Ergänzungsleistungen beglichen worden sind
- Ich brauche dringend Geld und möchte wissen, ob der Mietzins während meinem Klinikaufenthalt bezahlt wird
- Ich habe mir ohne Information der Sozialarbeiter/in Freizügigkeitsguthaben auszahlen lassen
- Angeblicher Machtmissbrauch durch die Sozialen Dienste und weitere Beschwerden
- Hätten diese Betreibungen nicht verhindert werden müssen? / Weitere Fragen zur Sozialhilfe

#### *Kindes- und Erwachsenenschutz*

- Klärung zum Ablauf des Verfahrens bei der KESB
- Wunsch, Schreiben der KESB in Anwesenheit Ombudsfrau zu öffnen
- Obwohl unser Sohn dringend Unterstützung braucht, geht das Verfahren bei der KESB nicht vorwärts
- Beschwerde über den von KESB-Behördenmitglied angeschlagenen Ton
- Gefühl, in Zusammenhang mit begleiteten Besuchstagen von KESB und Beistandsperson schikaniert zu werden
- Mein Bruder bekommt von der Beistandsperson nicht die notwendige Unterstützung
- Während meines Klinikaufenthaltes wurde meine Wohnung geräumt und meine Sachen wurden entsorgt
- Fragen in Zusammenhang mit der Übertragung der Beistandschaft durch frühere Wohnsitzgemeinde / Bekomme keinen E-Banking-Auszug von der Beistandsperson

- Beistandsperson hat mich nicht über Coronaerkrankung meiner Mutter informiert und weitere Beschwerden
- Ich habe Bedenken, dass neue Beistandsperson ein mir gewährtes Darlehen zurückfordern wird
- Eine Mitbewohnerin mit einer Beistandschaft macht Probleme in Wohngemeinschaft
- Ich habe wegen sprachlichen Schwierigkeiten die Abläufe bei der damaligen Beistandschaft nicht verstanden
- Vormund/in ist nicht einverstanden, dass ich mit Kind vorübergehend zum Kindsvater ziehe

#### *Bevölkerungsdienste*

- Ich bekomme keine Wochenaufenthaltsbewilligung, Gefühl missverstanden zu werden
- Unverhältnismässige Corona-Sicherheitsmassnahmen in Trauungslokal

#### *Diverses*

- Klärung betreffend Schreiben der AHV-Zweigstelle zur obligatorischen Krankenversicherung und andere Fragen
- Gemäss diesem neuen Bundesgerichtsentscheid war meine damalige Beschwerde begründet
- Die Sozialen Dienste öffnen persönliche Post und verletzen Postgeheimnis

### **Finanzdirektion**

#### *Steuern*

- Wie soll ich mit einer Lohnpfändung die laufenden Steuern bezahlen können?
- Angst vor weiteren Mahnungen/Betrieben, Bitte um Unterstützung bei Abschluss einer Abzahlungsvereinbarung
- Unfreundliche Behandlung am Kundentelefon des Steueramtes
- Wegen verspäteter Steuerveranlagung angeblich weniger Prämienverbilligung erhalten
- Ich bin der Ansicht, die Bundessteuer doppelt bezahlt zu haben / zu lange Dauer des Einspracheverfahrens
- Unverständnis über die Abweisung des Gesuchs um Steuererlass
- Unverhältnismässige Steuerlast nach rückwirkender Auszahlung der IV-Rente
- Bitte um Unterstützung bei Löschung der Betreuung und Abschluss eines Zahlungsabkommens
- Aufgrund des abgeschlossenen Zahlungsabkommens musste ich nicht mit einer Betreuung rechnen, weshalb der Eintrag im Betreibungsregister zu löschen ist

#### *Teilungsamt*

- Teilungsamt hat nicht informiert, dass bei Abwicklung der Erbschaftsangelegenheit Gebühren anfallen
- Missverständnis in der Kommunikation mit dem Teilungsamt
- Klärung betreffend die vom Teilungsamt für das öffentliche Inventarverfahren in Rechnung gestellten Kosten und weitere Fragen
- Fragen zur Vorgehensweise des Teilungsamtes in Zusammenhang mit Vor- und Nacherbschaft
- Ich möchte wegen der Corona-Situation den Besichtigungstermin der Erbenvertretung verschieben

### **Behörden allgemein**

- Irritiert darüber, dass Stadtrat nach Überweisung des Postulates am Rückbau Soldatenstube festhält

### **Verwaltungsinterne Fälle / Personalkonflikte**

- Klärung betreffend Kündigung während der Probezeit
- Klärung betreffend mögliche Kündigung des Arbeitsverhältnisses
- Klärung zur Umgestaltung des Arbeitsverhältnisses
- Klärung zur Vorgehensweise bei Änderung des Arbeitsvertrages
- Zielvereinbarung führt zu Verunsicherung
- Klärung zu Weiterbildungsvereinbarung
- Schwieriger Kontakt mit der vorgesetzten Person nach Krankschreibung
- Beschwerden betreffend Führungsverhalten der vorgesetzten Person
- Kritik am Verhalten der vorgesetzten Person
- Probleme mit der vorgesetzten Person
- Verunsichert über Art und Weise der Kommunikation der vorgesetzten Person
- Mobbing am Arbeitsplatz, mangelnde Wertschätzung der vorgesetzten Person
- Klärung zu Vorgehensweise der vorgesetzten Person beim Mitarbeitendengespräch
- Klärung zu Unstimmigkeiten bei Mitarbeitendengespräch
- Darf die Arbeitgeberin in Zusammenhang mit Corona die Erwartung aussprechen, dass sich die Mitarbeitenden impfen lassen sollen?
- Darf die Arbeitgeberin Mitarbeitende ohne Covid-Zertifikat von Anlässen ausschliessen?



## 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 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