



Motion Nr. 476 2004/2009

Eingang Stadtkanzlei: 2. Februar 2009

Schaffung einer Ombudsstelle

Die Institution der Ombudsstelle stammt aus dem skandinavischen Raum und geniesst dort ein sehr hohes Ansehen. Ombudsstellen werden vielerorts als niederschwellige Anlaufstellen eingeführt, um Konflikte rasch zu identifizieren und zu entschärfen. Nicht nur staatliche Organisationen kennen sie, sondern teilweise auch Banken, Medienunternehmen oder Universitäten. Die Motion verlangt auch für Luzern eine Ombudsstelle.

Erfahrungen aus Winterthur und St. Gallen

Gerade in Städten bietet sich wegen der grösseren Anonymität und Unpersönlichkeit der Verwaltung die Einrichtung von Ombudsstellen an. Winterthur und St. Gallen, um nur zwei Beispiele zu nennen, kennen eine solche Institution. In Winterthur wurde sie 1992 eingerichtet. Die Ombudsfrau (60 %-Pensum), eine Juristin mit Mediationzusatzausbildung, behandelte im Jahr 2007 170 Fälle. Sie wird unterstützt durch eine Administrativangestellte, die ein 80 %-Pensum innehat. In St. Gallen nahm die Ombudsstelle 2006 ihren Dienst auf, im 2007 behandelte sie 51 Fälle und beschäftigte eine Ombudsperson zu 30–50 Prozent (flexibel) plus 30 Prozent Administrativpersonal. Zurzeit wird aufgrund der Arbeitsbelastung in beiden Städten über eine Erhöhung der entsprechenden Stellenprozente nachgedacht.

Anforderungen an eine Ombudsstelle

Inhaltlich behandelt eine Ombudsstelle Fälle, die nicht vor Gerichten gelöst werden können, entweder weil der Streitwert zu klein ist, oder weil dem Streit persönliche Konflikte und Schwierigkeiten zugrunde liegen, die in einem Rechtsverfahren nicht befriedigend geklärt werden können. Normalerweise bietet die Ombudsstelle ihre Dienste bei zwei Arten von Konflikten an: zum einen bei Konflikten, die BürgerInnen mit der Stadtverwaltung haben, zum anderen bei Arbeitskonflikten, die innerhalb der Stadtverwaltung entstanden sind. Die Ombudsstelle hat weder ein Weisungsrecht, noch kann sie Verfügungen erlassen. Der Hauptzweck einer Ombudsstelle ist denn auch nicht die endgültige und rechtsverbindliche Beilegung eines Konflikts, sondern die Vermittlung. Teilweise können Fälle auch bereits durch eine einfache Rechtsbelehrung befriedigend gelöst werden. Wichtige Voraussetzung für ein optimales Funktionieren einer Ombudsstelle ist, dass dem Gesuchsteller keine Kosten entstehen und die Hürden für eine Kontaktaufnahme niedrig sind. Absolute Neutralität ist ebenfalls

zwingend; sie zeichnet sich dadurch aus, dass die Ombudsperson direkt vom Stadtparlament gewählt wird und lediglich gegenüber diesem in ihrem Jahresbericht Rechenschaft ablegt.

Eine Ombudsstelle für die Stadt Luzern

Die Einrichtung einer Ombudsstelle für die Stadt Luzern wäre sinnvoll, da keinerlei ähnliche Angebote existieren. Es fehlt eine unabhängige niederschwellige Anlaufstelle für Personen, die sich in Konflikten mit der Stadtverwaltung befinden, bzw. sich ungerecht behandelt fühlen. Die Einwohnersprechstunde des Stadtpräsidenten ist zwar sehr beliebt und eine begrüßenswerte Einrichtung, hat aber andere Schwerpunkte und Zielrichtungen. Insbesondere fehlen die nötige Neutralität zur Stadtverwaltung sowie die Ressourcen, um Gesuche umfassend abzuklären. Gerade in wirtschaftlich schwierigen Zeiten, die Menschen besonders in finanzielle und soziale Bedrängnis bringen, wäre die Einrichtung einer Ombudsstelle ein wichtiger Schritt. Durch eine rasche und unkomplizierte Intervention kann verhindert werden, dass die betroffenen Personen Frustrationen aufbauen und im schlimmsten Fall zu „Querulanten“ mit aggressivem Potenzial werden. Der Arbeitsaufwand entspricht aufgrund internationaler Erfahrungen ca 1 Promille der Wohnbevölkerung, in Luzern müsste also mit ca. 75–80 Fällen pro Jahr gerechnet werden.

Der Stadtrat wird aufgefordert, eine entsprechende Stelle mit angemessenen Stellenprozenten zu schaffen und ein Reglement gemäss oben beschriebenem Profil zu entwerfen, wobei insbesondere die Neutralität, die fachliche Qualifikation und die breite Ausrichtung auf alle Tätigkeitsbereiche der Stadt zu gewährleisten sind.

Luzia Vetterli
namens der SP-Fraktion