Stadt Luzern
Kommunikation
Hirschengraben 17
6002 Luzern

T +41 41 208 83 00
kommunikation@stadtluzern.ch

Weitere Auskünfte erteilt Ihnen:
Lucia Schnider Stulz
Ombudsfrau
T +41 41 241 04 44
schnider@ombudsstelle-stadt-luzern.ch
Erreichbar: Dienstag, 7. Mai 2024, 10 bis 11 Uhr

E-Mail

Medien Stadt Luzern

Luzern, 7. Mai 2024

Medienmitteilung
Jahresbericht 2023 der Ombudsstelle Stadt Luzern

Die Dienstleistungen der Ombudsstelle sind auch im vergangenen Jahr von den Einwohnerinnen und Einwohnern rege genutzt worden. Die Ombudsstelle hatte 2023 deutlich mehr Fälle zu bearbeiten als in den Vorjahren. Die unabhängige Anlaufstelle für Anliegen und Beschwerden zur Stadtverwaltung zieht in ihrem 10. Jahresbericht eine positive Bilanz. Das Angebot ist etabliert und geniesst das Vertrauen von Bevölkerung und Verwaltung.

Die Ombudsfrau Lucia Schnider Stulz und ihr Team haben im Jahr 2023 insgesamt 95 neue Fälle behandelt (11 mehr als im Vorjahr). Darin eingeschlossen sind 13 verwaltungsinterne Fälle, in denen sich städtische Mitarbeitende bei personalrechtlichen Fragen oder Konflikten am Arbeitsplatz an die Ombudsstelle gewandt haben. Zudem erhielten 275 Personen eine kurze Rechtsauskunft oder wurden an zuständige Stellen verwiesen.

Die 82 Fälle aus der Bevölkerung verteilen sich wie folgt auf die Direktionen: Sozial- und Sicherheitsdirektion 45 Fälle, Finanzdirektion 15 Fälle, Baudirektion 9 Fälle, Umwelt- und Mobilitätsdirektion 7 Fälle und Bildungsdirektion 6 Fälle. Die meisten Fälle betrafen wie in den Vorjahren die Sozial- und Sicherheitsdirektion und die Finanzdirektion, wobei bei der Sozial- und Sicherheitsdirektion 40 Prozent mehr Fälle zu verzeichnen waren als im Vorjahr (32 Fälle). Fragen, Unsicherheiten und Beschwerden zu den Themen Sozialhilfe, Zusammenarbeit mit Beistandspersonen und Steuern standen im Fokus. Mit 9 Fällen ist bei der Baudirektion im Vergleich zum Vorjahr (3 Fälle) ebenfalls eine sehr starke Zunahme zu verzeichnen. Die Ombudsstelle wurde mehrmals wegen zu langer Dauer des Baubewilligungsverfahrens angerufen.

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.

Der Jahresbericht 2023 wartet wiederum mit Einblicken in die Praxis, Statistiken und Kurzbeschreibungen der Fälle auf. Das 10-jährige Bestehen wird zum Anlass genommen, einen Blick auf die Entstehungsgeschichte zu werfen. Wie dem Bericht zu entnehmen ist, hat der Austausch mit Kolleginnen und Kollegen, insbesondere innerhalb der Vereinigung der parlamentarischen Ombudspersonen der Schweiz, wesentlich zur Weiterentwicklung der Ombudsstelle beigetragen. Diese Vernetzung wird weiterhin wichtig bleiben.

Hilfe bei Problemen mit der Stadtverwaltung

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.