

E-Mail

Medien Stadt Luzern

Luzern, 13. Mai 2025

Medienmitteilung

Jahresbericht 2024 der Ombudsstelle Stadt Luzern

Die Ombudsstelle verzeichnete 2024 wiederum eine Zunahme der Anzahl Ratsuchenden. Die unabhängige Anlaufstelle für Anliegen und Beschwerden zur Stadtverwaltung stösst mit ihren personellen Ressourcen an Grenzen.

Die Ombudsfrau Lucia Schnider Stulz und ihr Team haben im Jahr 2024 insgesamt 442 neue Geschäfte behandelt. Die Anzahl der neuen Fälle hat um 15 % zugenommen (109, Vorjahr 95). Zudem erhielten 333 Personen (Vorjahr 275) eine kurze Auskunft oder wurden an zuständige Stellen verwiesen. Diese Anfragen haben um 21 % zugenommen. Ein möglicher Grund für die Zunahme der Beschwerden und Anliegen dürfte sein, dass die angespannte gesellschaftliche Lage bei vielen Personen zu mehr Stress und Überforderung führt. Bei Konflikten mit der Stadtverwaltung suchen die betroffenen Bürger*innen schneller Unterstützung und wenden sich häufiger an die Ombudsstelle.

Die 96 Fälle aus der Bevölkerung verteilen sich wie folgt auf die Direktionen:

- Sozial- und Sicherheitsdirektion mit 50 Fällen
- Finanzdirektion mit 19 Fällen
- Bildungsdirektion mit 11 Fällen
- Umwelt- und Mobilitätsdirektion mit 11 Fällen
- Baudirektion mit 5 Fällen

Die meisten Fälle betrafen wie in den Vorjahren die Sozial- und Sicherheitsdirektion. Dabei standen Fragen, Unsicherheiten und Beschwerden zur Sozialhilfe sowie zur Zusammenarbeit mit Beistandspersonen und der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde im Fokus. Daneben hatte die Ombudsstelle 12 Personalfälle und eine Meldung eines Missstandes (Whistleblowing) zu bearbeiten.

Ombudsfrau Lucia Schnider Stulz und ihr Team erklären Ratsuchenden Verwaltungsabläufe, informieren über die Rechtslage und geben Empfehlungen zur Selbsthilfe. Sie prüfen Beschwerden und intervenieren bei Konflikten. Ein zentrales Anliegen der Ombudsstelle ist es, einen konstruktiven Dialog zwischen den Beteiligten herzustellen und Lösungen zu finden, die von allen Seiten mitgetragen werden.

Im Jahresbericht 2024 sind wiederum Einblicke in die Praxis, Statistiken und exemplarische Kurzbeschreibungen von Fällen zu finden. In Anbetracht der steigenden Geschäftslast erweisen sich die aktuellen personellen Ressourcen der Ombudsstelle von insgesamt 110 Stellenprozenten

(Ombudsperson 70 %, Stellvertretung 20 %, Administration 20 %) als ungenügend. Deshalb wird die Ombudsstelle beim Grossen Stadtrat 30 % mehr Stellenprozent beantragen.

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.