



**Mediensperfrist**  
13. Mai 2025  
8.00 Uhr

Bericht 2024

---



# Inhalt

	<i>Seite</i>
<b>1. Berichtsjahr</b>	2
<b>2. Ethikkodex VPO+</b>	5
<b>3. Einblick in die Praxis</b>	8
<b>4. Statistik</b>	14
<b>5. Kurzbeschreibungen Fälle</b>	18
<b>6. Dank</b>	24

## Bericht 2024 an den Grossen Stadtrat

Sehr geehrter Herr Präsident  
Sehr geehrte Damen und Herren

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 2024.

Luzern, im April 2025

Lucia Schnider Stulz, Ombudsfrau Stadt Luzern



# 1. Berichtsjahr

## Mehr Ratsuchende

Im Berichtsjahr kontaktierten 442 Personen die Ombudsstelle (Vorjahr 370 Personen). Ein möglicher Grund für die Zunahme der Beschwerden und Anliegen dürfte sein, dass die angespannte gesellschaftliche Lage bei vielen Personen zu Stress und Überforderung führt. Es kommt zu mehr Konflikten und Missverständnissen. Bei Konflikten mit der Stadtverwaltung suchen die betroffenen Bürger\*innen schneller Unterstützung und wenden sich häufiger an die Ombudsstelle. Bei Anfragen, bei welchen die Ombudsstelle nicht zuständig ist, betreffen viele Anliegen die kantonale Verwaltung. Vor diesem Hintergrund sollte auf politischer Ebene die Diskussion über die Schaffung einer kantonalen parlamentarischen Ombudsstelle erneut aufgenommen werden.

## 10 Jahre Ombudsstelle

Im Januar hat die Ombudsstelle mit einer Medienmitteilung über das 10-jährige Bestehen informiert. Es folgten Berichterstattungen in der Luzerner Zeitung und im Anzeiger Luzern. Im November durfte die Ombudsfrau die aktiven und ehemaligen parlamentarischen Ombudspersonen der Schweiz im Hotel des Balances zur Feier des 10-jährigen Bestehens begrüßen. Die Grussworte von Stadtpräsident Beat Züsli und Adrian Albisser, Präsident der Geschäftsprüfungskommission, standen im Zeichen der guten Zusammenarbeit. Hansruedi Zeder, Pianist,

nahm die Anwesenden am Clavichord auf eine musikalische Reise mit. Bei der anschliessenden Führung von Ueli Habegger, ehemaliger Denkmalpfleger der Stadt Luzern, tauchte die Gästeschar in die historische Geschichte des Rathauses und des Am Rhyn Hauses ein.

## Öffentlichkeitsarbeit

Das Ombudsreglement verpflichtet die Ombudsstelle zu Öffentlichkeitsarbeit. Deshalb wurde im Berichtsjahr wiederum mit regelmässigen Inseraten im Luzerner Anzeiger (bis zur Einstellung Ende Februar) und in Quartierzeitungen auf die Dienstleistungen der Ombudsstelle aufmerksam gemacht. Zudem wurde während zwei Wochen Werbung auf den Bildschirmen in den Bussen der Verkehrsbetriebe Stadt Luzern angeschaltet und damit ein breiter Personenkreis erreicht.

## Kontakte mit Stadtverwaltung

- Austauschtreffen mit Stadtpräsident Beat Züsli
- Halbjährlicher Austausch mit Stadtschreiberin Michèle Bucher
- Austauschtreffen mit Felix Föhn, Leiter Soziale Dienste
- Austauschtreffen mit Patrick Dittli, Personalchef, und Gabriela Ammann, Leiterin Rechtsdienst, sowie Treffen mit Personalbereichsleitungen
- Austauschtreffen mit Städtebau

## Öffentlichkeitsarbeit / Vernetzung / Weiterbildung

- Präsentation bei den Sozialvorsteher\*innen der Gemeinden der Kernagglomeration Luzern
- Austauschtreffen mit Norbert Mettler, Beauftragter kantonale Anlaufstelle in Verwaltungsangelegenheiten
- Sitzungen der Vereinigung der parlamentarischen Ombudspersonen der Schweiz

- Videokonferenz der Vereinigung der parlamentarischen Ombudspersonen der Schweiz zu Urteilen des Europäischen Gerichtshofes für Menschenrechte
- Teilnahme am Mediationstag der Berner Fachhochschule
- Teilnahme an Verwaltungsforum der Universität Fribourg zu Fragen der Staatshaftung
- Fachveranstaltung Frauenzentrale Luzern zum Thema Narzissmus
- Informationsveranstaltung FABIA Kompetenzzentrum Migration zum Ausländer- und Integrationsgesetz

### Personelles, Ressourcen

Die Ombudsstelle verfügt über insgesamt 110 Stellenprozent (Ombudsfrau 70 %, Stellvertreter 20 %, Mitarbeiterin Administration 20 %). Zudem wird das Telefon der Ombudsstelle von Montag bis Freitag durch einen externen Telefondienst bedient. In Anbetracht der steigenden Geschäftslast erweisen sich die aktuellen personellen Ressourcen der Ombudsstelle als ungenügend. Insbesondere zeigte sich, dass ein Pensum der Stellvertretung von 20 Prozent für eine solide Vertretung der Ombudsfrau bei Ferien und Krankheit nicht ausreicht.



## 2. Ethikkodex VPO+

Die parlamentarischen Ombudspersonen der Schweiz sind in einer Vereinigung zusammengeschlossen. Diese verfolgt das Ziel, die Ombudsinstitution zu fördern, Öffentlichkeitsarbeit zu leisten und zum Erfahrungs- und Gedankenaustausch auf nationaler und internationaler Ebene beizutragen.

Die Mitglieder der Vereinigung der parlamentarischen Ombudspersonen der Schweiz (VPO+) haben einen gemeinsamen Ethikkodex verabschiedet. Dieser umschreibt Prinzipien, um das ethische Verhalten der Ombudspersonen bei der Ausübung der Tätigkeit zu fördern und ihre Integrität sowie Unabhängigkeit zu wahren. Der Ethikkodex hat zum Ziel, das Vertrauen der Bevölkerung und der Behörden in die Ombudsstellen zu pflegen und zu stärken. Auch die Ombudsfrau und ihr Stellvertreter halten sich an diesen Kodex. Nachfolgend finden Sie die Kurzversion des Ethikkodexes. Unter [www.ombudsstellen.ch](http://www.ombudsstellen.ch) ist auch eine längere Version publiziert.

Der Ethikkodex umschreibt Prinzipien, um das ethische Verhalten der Ombudsperson bei der Ausübung der Tätigkeit zu fördern und ihre Integrität sowie Unabhängigkeit zu wahren. Der Ethikkodex hat zum Ziel, das Vertrauen der Bevölkerung und der Behörden in die Ombudsstellen zu pflegen und zu stärken.

### Niederschwelliger Zugang und einfaches Verfahren

Die Ombudsperson ist für alle da. Sie strebt an, dass jede Person die Ombudsperson erreichen kann. Sie sorgt dafür, dass ihre Angebote der Bevölkerung bekannt sind. Sie kommuniziert und führt ihre Verfahren in einer einfachen und verständlichen Weise.

### Unabhängigkeit

Die Ombudsperson ist institutionell, personell und in der Funktion unabhängig.

### Persönliche Integrität

Die Ombudsperson übt ihre Aufgaben mit persönlicher Integrität aus. In ihrem Auftreten und in ihrer Haltung zeigt sie sich der Bedeutung und Verantwortung ihres Amtes würdig.

### Neutralität und Unparteilichkeit

Die Ombudsperson behandelt jedes Anliegen unvoreingenommen. Sie stellt die Gleichbehandlung aller Beteiligten sicher und vermeidet jede Situation, die einen Interessenkonflikt schaffen oder den Anschein von Befangenheit erwecken könnte. Ihre Stellungnahmen und Empfehlungen beruhen auf objektiven Erkenntnissen.

### Respekt, Empathie und die Bereitschaft zuzuhören

Die Ombudsperson zeigt gegenüber allen Gesprächspartnern Respekt und Empathie und hört ihnen zu.

### Vertraulichkeit

Die Ombudsperson untersteht der Schweigepflicht. Sie gibt Informationen oder Dokumente nur mit dem Einverständnis der ratsuchenden Personen weiter und nur, wenn dies für die Erfüllung ihrer Aufgabe erforderlich ist. Sie gewährleistet die Vertraulichkeit der privaten und amtlichen Informationen, die sie bei der Ausübung ihrer Tätigkeit erhält.

### Kompetenz und Verantwortung

Die Ombudsperson führt die Fälle mit Sachverstand, Menschlichkeit, Hartnäckigkeit und einem differenzierten Urteilsvermögen. Sie beurteilt diese sorgfältig und innert angemessener Frist. Die Ombudsperson ist bestrebt, ihre Fähigkeiten und ihr Wissen im Dienst der Ombudstätigkeit weiterzuentwickeln.



## 3. Einblick in die Praxis

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

### Kummer wegen neuem Standort am Luzerner Wochenmarkt

*Herr M. wendet sich an die Ombudsstelle, weil ihm aus heiterem Himmel von der Abteilung Stadtraum und Veranstaltungen mitgeteilt worden sei, dass er den Verkaufsstand am Wochenmarkt innerhalb von drei Wochen vom linken Reussufer auf die rechte Seite verlegen müsse. Zudem wolle ihm die Stadtverwaltung nicht erlauben, die Kundschaft umfassend über den neuen Standort zu informieren.*

Weiter teilt Herr M. der Ombudsstelle mit, dass er aus Erfahrung wisse, was auf sein Geschäft bei einem Standortwechsel zukomme. Bereits 2020 hätte er wegen Corona seinen Marktstand umplatzen müssen und es hätte einige Zeit gedauert, bis ihn die Kundschaft am neuen Standort gefunden hätte. Es brauche einen längeren Zeitraum als drei Wochen, um die langjährige Stammkundschaft zu informieren. Auch sei wichtig, dass die Marktfahrenden vor Ort zu seinem Gewerbe passen würden. Aus welchen Gründen die Stadtverwaltung eine Kundeninformation in grossem Stil verbieten wolle, verstehe er nicht. In der kommenden Woche sei ein Termin für die Besichtigung des neuen Standortes geplant. Für

diesen Termin sei bloss ein Zeitfenster von 30 Minuten vorgesehen. Nach dem Telefonat mit dem zuständigen Mitarbeiter habe er ein ungutes Gefühl, fühle sich «übereilt» und befürchte, dass auf seine Bedürfnisse nicht eingegangen werde.

Die Ombudsstelle nimmt im Einverständnis der ratsuchenden Person mit der zuständigen Fachbearbeitung Märkte und Messen Kontakt auf. Die Ombudsperson erfährt, dass wegen der geplanten Umgestaltung der Bahnhofstrasse mehrere Marktstände vom linken Ufer zum rechten Ufer umplatziert würden. Weil ein Marktstand am rechten Ufer kurzfristig frei geworden sei, sei man mit Herrn M. in Kontakt getreten. Das Angebot sei in guter Absicht erfolgt. Wenn der vorgeschlagene Standort Herrn M. nicht zusage, sei eine Zuweisung des vor Corona zur Verfügung gestellten Standortes vorgesehen. Selbstverständlich könnten Flyer zum neuen Standort abgegeben werden. Es sei auch möglich, während einer begrenzten Zeit am alten Standort eine Stelltafel mit dem Hinweis auf den neuen Standort aufzustellen. Allerdings sei es nicht zulässig, auf öffentlichem Grund separat einen Stand zur Abgabe von Flyern aufzustellen. Es gehe beim Termin von nächster Woche einzig um eine Besichtigung des vorgeschlagenen neuen Standortes vor Ort. Deshalb sei ein Zeitfenster von nur 30 Minuten eingeplant worden.

Die Missverständnisse in der Kommunikation zwischen der Stadtverwaltung und der ratsuchenden Person sind offensichtlich. Die Ombudsstelle informiert Herrn M. über das mit der zuständigen Fachbearbeitung geführte Telefonat. Herr M. ist insbesondere erleichtert, dass die Kundschaft über den neuen Standort informiert werden kann. Später gibt Herr M. der Ombudsstelle eine positive Rückmeldung zum stattgefundenen Besichtigungstermin. Der neu vorgeschlagene Standort und die Gegebenheiten vor Ort seien im Detail erklärt worden. Die Stadtverwaltung habe sich bereit erklärt, mehr Zeit für den Umzug einzuräumen. Zudem werde ihm erlaubt, nach dem Umzug am jetzigen Standort eine Stelltafel mit dem Hinweis auf den neuen Standort aufzustellen. Später meldet Herr M. der Ombudsstelle, dass er sich definitiv für den neuen Standort entschieden habe und dankt der Ombudsstelle für die Vermittlung.

Den auf der Ombudsstelle vorgebrachten Anliegen und Beschwerden liegen oft Missverständnisse in der Kommunikation zugrunde. Solche können entstehen, wenn nicht richtig zugehört wird oder die Botschaften zu wenig klar und präzise formuliert werden. Es ist Aufgabe der Ombudsstelle, solche Missverständnisse zu klären.

### Keine Behörde will für die Nachlassregelung meiner verstorbenen Mutter zuständig sein

*Das Teilungsamt erklärt sich für die Nachlassregelung der verstorbenen Mutter von Frau A. als nicht zuständig. Begründet wird dies damit, dass die Verstorbene ihren letzten Wohnsitz nicht in der Stadt Luzern gehabt habe. Frau A. bittet die Ombudsstelle um Unterstützung.*

Frau A. teilt der Ombudsstelle mit, dass ihre verstorbene Mutter von 2010 bis 2020 in der Stadt Luzern angemeldet gewesen sei. Sie wisse nicht, ob ihre Mutter ab 2020 bis zu ihrem Tod an einem anderen Ort angemeldet gewesen sei. Verstorben sei ihre Mutter in einer benachbarten Luzerner Gemeinde. Diese Gemeinde erachte sich ebenfalls als nicht zuständig für die Nachlassregelung. Bis zu ihrem Tod habe die Mutter in einem St. Galler Hotel logiert. Das Teilungsamt Stadt Luzern habe ihr deshalb empfohlen, sich an die zuständige Behörde in St. Gallen zu wenden.

Nach Ansicht der Ombudsstelle ist es sinnvoll, dass sich Frau A. entsprechend der Empfehlung des Teilungsamtes an die zuständige Behörde in St. Gallen wendet. Frau A. bekommt Hilfestellung beim Verfassen des entsprechenden Schreibens. Die Ombudsstelle klärt sich bei den Einwohnerdiensten der Stadt Luzern zu den Hintergründen der erfolgten Abmeldung. Dabei ergibt sich, dass die Abmeldung im Rahmen der melderechtlichen Registerberichtigung vorgenommen worden ist.

Die Antwort des Amtsnotariates bleibt aus und auf Empfehlung der Ombudsstelle wendet sich Frau A. erneut schriftlich an die St. Galler

Behörde. In der Folge teilt das Amtsnotariat Frau A. telefonisch mit, dass ihre Mutter nicht in St. Gallen angemeldet gewesen sei und man sich für die Regelung des Nachlasses als nicht zuständig erachte. Frau A. benötigt laut dem Teilungsamt Stadt Luzern jedoch eine schriftliche Antwort. Eine solche erhält Frau A. erst, nachdem sie darauf beharrt und einen Kostenvorschuss leistet. Das Amtsnotariat St. Gallen weist in seinem Schreiben darauf hin, dass gemäss Art. 24 ZGB der einmal begründete Wohnsitz einer Person bis zum Erwerb eines neuen Wohnsitzes bestehen bleibe. Nachdem die Erblasserin ihren letzten Wohnsitz in Luzern gehabt und soweit bekannt, keinen neuen Wohnsitz begründet habe, sei das Teilungsamt Stadt Luzern zuständige Behörde.

Die Ombudsstelle nimmt mit dem Teilungsamt Kontakt auf. Der zuständige Fachspezialist kann den Unmut der ratsuchenden Person verstehen. Gleichzeitig weist er darauf hin, dass das Amtsnotariat St. Gallen keine materielle Prüfung vorgenommen habe. Damit das Teilungsamt die Nachlassregelung subsidiär nach Art. 24 Abs. 1 ZGB an die Hand nehmen könne, brauche es vom Amtsnotariat St. Gallen den schriftlichen Nachweis, dass entsprechende Abklärungen ergeben hätten, dass kein zivilrechtlicher Wohnsitz in St. Gallen begründet worden sei. Es bleibt Frau A. nichts anderes übrig, als sich mit Hilfe der Ombudsstelle erneut schriftlich an die zuständige St. Galler Behörde zu wenden. Endlich wird Frau A. per Mail bestätigt, dass ihre Mutter in St. Gallen keinen zivilrechtlichen Wohnsitz begründet habe. Aufgrund dieser Mailantwort des Amtsnotariates St. Gallen erklärt sich das Teilungsamt Stadt Luzern als zuständig und eröffnet das amtliche Nachlassverfahren. Das Teilungsamt teilt dies Frau A. umgehend telefonisch und später noch schriftlich mit. Frau A. zeigt sich gegenüber der Ombudsstelle sehr erleichtert und bedankt sich für die Unterstützung.

**Bürger\*innen können sich gegenüber der Verwaltung ohnmächtig fühlen. Es ist die Aufgabe der Ombudsstelle, in solchen Situationen Hilfestellungen zu leisten und zu vermitteln. Durch diese Tätigkeit der Ombudsstelle wird die Verwaltung entlastet.**

## Ausweisung aus Wohnung abgewendet

*Herrn F. wurde wegen ausstehender Mietzinse die Wohnung gekündigt. Da er nicht aus der Wohnung ausgezogen ist, hat die Liegenschaftsverwaltung am Bezirksgericht ein Ausweisungsbegehren eingereicht. Weil Herr F. die eingeschriebene Postsendung nicht abgeholt hatte, erfolgte eine polizeiliche Zustellung. Herr F. kann bis am Osterdienstag eine Stellungnahme beim Bezirksgericht einreichen. Auf Empfehlung der Sozialen Dienste wendet sich Herr F. kurz vor Ostern an die Ombudsstelle.*

Herr F. bekommt kurzfristig einen Termin auf der Ombudsstelle. Beim Gespräch bringt Herr F. vor, er habe nach längerem Bezug von wirtschaftlicher Sozialhilfe auf Anfang letzten Oktober eine Stelle gefunden. Das Arbeitsverhältnis sei dann aber wegen gesundheitlicher Probleme wieder aufgelöst worden. Aufgrund eines Besuches bei Verwandten im Ausland habe er die Post nicht in Empfang nehmen können. Er sei davon ausgegangen, dass die Mietzinse wie bis anhin von den Sozialen Diensten bezahlt würden. Von der Liegenschaftsverwaltung habe er keine Einzahlungsscheine erhalten. Er wohne seit rund 30 Jahren in dieser Mietwohnung und werde bei einer Ausweisung keine solch günstige Wohnung mehr finden.

Die Ombudsstelle nimmt im Einverständnis der ratsuchenden Person umgehend mit dem zuständigen Sozialarbeiter Kontakt auf. Dieser teilt der Ombudsfrau mit, dass im Hinblick auf die feste Anstellung und die bevorstehende Ablösung von der wirtschaftlichen Sozialhilfe vereinbart worden sei, dass Herr F. ab November den Mietzins selbst bezahle. Die weiteren Abklärungen ergeben, dass Herr F. über genügend Guthaben auf dem Bankkonto verfügt, um fünf der insgesamt sechs ausstehenden Mietzinse zu bezahlen. Als nächstes nimmt die Ombudsstelle mit der Liegenschaftsverwaltung Kontakt auf und erklärt, aus welchen Gründen es auf Seiten des Klienten zu Mietzinsausständen gekommen ist. Der

zuständige Immobilienbewirtschafter zeigt viel Verständnis gegenüber der Situation von Herrn F. und erklärt sich unter folgenden Voraussetzungen zu einem Rückzug der Kündigung und des Ausweisungsbegehrens bereit: Sofortige Überweisung von fünf Monatsmieten durch Herrn F., Überweisung der Miete für den Monat April durch die Sozialen Dienste und Übernahme der Gerichtskosten durch Herrn F.

Die Ombudsstelle organisiert beim zuständigen Sozialarbeiter Einzahlungsscheine. Herr F. wird angewiesen, umgehend fünf Monatsmieten einzuzahlen und die entsprechenden Empfangsscheine auf der Ombudsstelle vorbeizubringen. In Anbetracht der bevorstehenden Ostertage wird Herrn F. nach Rücksprache mit dem Präsidenten des Bezirksgerichtes zudem empfohlen, vorsorglich ein Gesuch um Fristerstreckung einzureichen. Die Ombudsstelle gibt entsprechende Hilfestellung. Noch am selben Tag gibt Herr F. die Empfangsscheine der geleisteten Mietzinszahlungen auf der Ombudsstelle ab und diese werden umgehend an die Sozialen Dienste weitergeleitet. In der Folge sichern die Sozialen Dienste die Überweisung der noch für den Monat April ausstehenden Miete zu. Die Ombudsstelle informiert die Liegenschaftsverwaltung über die erfolgte Mietzinszahlungen und die Bestätigung der Sozialen Dienste. Nach Eingang der ausstehenden Mietzinszahlungen zieht die Liegenschaftsverwaltung die ausgesprochene Kündigung und das Ausweisungsbegehren zurück. Die Sozialen Dienste erklären sich bereit, Herrn F. die Gerichtskosten vorzuschüssen. Herr F. dankt der Ombudsstelle für die Unterstützung und zeigt sich sehr erleichtert, dass die Ausweisung abgewendet werden konnte und er in seiner Mietwohnung bleiben kann.

**Als niederschwellige Anlaufstelle kann die Ombudsstelle schnell und unbürokratisch nach Lösungen suchen. Die Ombudsstelle entscheidet frei, wie im Einzelfall vorzugehen und das Verfahren zu gestalten ist.**

# 4. Statistik

## Erläuterungen

Die Ombudsstelle unterscheidet zwischen Fällen und Anfragen. Als Anfragen werden Anliegen mit einem geringen Beratungsaufwand und Weiterverweisungen an zuständige Beratungsstellen bezeichnet. Als Fälle werden Anliegen erfasst, die einer vertieften Abklärung oder Beratung bedürfen. Es entsteht ein grösserer Aufwand und häufig kommt es zu einer Kontaktaufnahme mit der Verwaltung. Als externe Fälle werden all jene erfasst, in denen sich Privatpersonen oder juristische Personen bei der Ombudsstelle über die Verwaltung beschweren. Unter die internen Fälle fallen Personalkonflikte, in denen sich städtische Mitarbeitende wegen Konflikten am Arbeitsplatz oder zur Beratung in personalrechtlichen Fragen an die Ombudsstelle wenden.

Die Ombudsstelle wurde im Berichtsjahr von 442 ratsuchenden Personen konsultiert (Vorjahr 370). Es wurden 109 Fälle (Vorjahr 95) eröffnet und 333 Anfragen (Vorjahr 275) bearbeitet. Die Anzahl neuer Fälle stieg im Vergleich zum Vorjahr um 15 %. Die Anzahl Anfragen hat im Vergleich zum Vorjahr um 21 % zugenommen.

Wie bereits in den Vorjahren betreffen die meisten Fälle (50) die Sozial- und Sicherheitsdirektion, wobei die Anzahl im Vergleich zum Vorjahr (45) gestiegen ist. 19 Fälle betreffen die Finanzdirektion (Vorjahr 15). In den Abteilungen dieser Direktionen besteht teilweise ein intensiver Kontakt zur Bevölkerung und es sind Aufgabenbereiche mit einem hohen

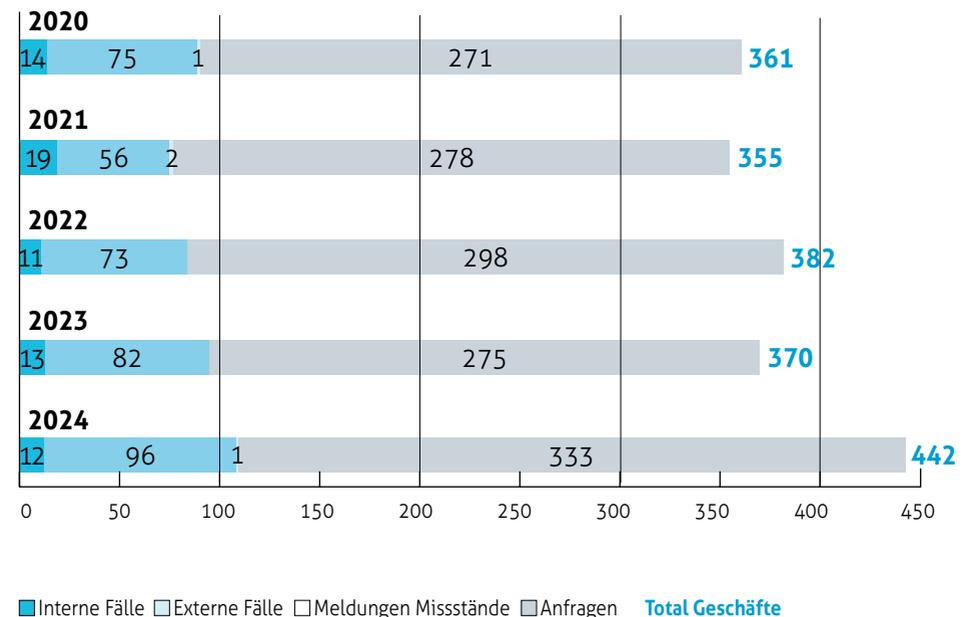
Konfliktpotential angesiedelt. Bei der Bildungsdirektion ist mit 11 Fällen im Vergleich zum Vorjahr (6) eine Zunahme zu verzeichnen.

Mitarbeitende sind berechtigt, Missstände an ihrem Arbeitsplatz der Ombudsstelle zu melden (Whistleblowing). Im Berichtsjahr ist eine Meldung zu einem Missstand eingegangen.

Seit 2023 werden die Fallbearbeitungen und Ergebnisse statistisch erfasst. Die Tätigkeit der Ombudsstelle lässt sich in drei Verfahrensschritte gliedern, die in der Regel aufeinander aufbauen:

- Beratung und Information der Ratsuchenden
- Kontakt mit der Verwaltung und Beschwerdeprüfung
- Vermittlung

## Eingang Geschäfte 2020 – 2024



## Übersicht Fälle

Bearbeitung Fälle	2022	2023	2024
Eingegangene Fälle	84	95	109
Erledigte Fälle	80	100	105
Pendent per Ende Jahr	14	9	13

Externe Fälle	2022 <sup>1</sup>	2023	2024
Bildungsdirektion	5	6	11
Umwelt- und Mobilitätsdirektion	7	7	11
Sozial- und Sicherheitsdirektion	32	45	50
Baudirektion	3	9	5
Finanzdirektion	26	15	19
Behörden allgemein	1	0	0

Interne Fälle (Personalkonflikte)	2022	2023	2024
	11	13	12

Meldungen Missstände	2022	2023	2024
	0	0	1

Fallbearbeitungen und Ergebnisse <sup>2</sup>	2023	2024
Beratung und Information	37	31

Kontakt mit Verwaltung und Beschwerdeprüfung	2023	2024
Gutheissung	3	4
Teilweise Gutheissung	4	2
Abweisung bzw. erfolglos	23	24

Vermittlung	2023	2024
Erfolgreich	20	24
Teilweise erfolgreich	6	6
Erfolglos	0	2

Schriftliche Empfehlung	2023	2024
	0	0

Rückzug durch die Ratsuchenden	2023	2024
	7	12

<sup>1</sup> In einem Fall waren 2 Direktionen involviert

<sup>2</sup> Neu ab Bericht 2023

Aktivitäten pro Fall <sup>3</sup>	2023	2024
1	1	0
2-10	53	43
11-50	46	56
Mehr als 50	0	6

Eingangsart	2022	2023	2024
Telefonisch	56	63	77
E-Mail	23	27	30
Brief	4	3	0
Persönliche Anmeldung	1	2	2

Personen	2022	2023	2024
Frauen	45	43	58
Männer	38	44	44
Paare / Familien	1	5	3
Jur. Personen / Gruppen	0	3	4

Alter	2022	2023	2024
< 18 Jahre	0	0	0
18 – 30 J.	4	8	4
31 – 50 J.	33	39	38
51 – 65 J.	28	30	31
65+	16	13	18
Keine Angaben	3	5	18

Wohnort / Sitz	2022	2023	2023
Innerhalb Stadt Luzern	65	81	84
Ausserhalb Stadt Luzern	17	14	23
Keine Angaben	0	0	2

<sup>3</sup> Neu ab Bericht 2023 (Telefone, Gespräche, Videokonferenzen, Korrespondenz)



## 5. Kurzbeschreibungen Fälle

### Baudirektion

- Kritik, dass jede einzelne Wohnung in Liegenschaft vom eidg. Gebäude- und Wohnungsregister mit einer eigenen EWID-Nr. (eidg. Wohnungsidentifikator) abgebildet ist
- Beschwerde über Abläufe bei Bekanntmachung der Auflage von geänderten Unterlagen im Baugesuchsverfahren
- Ungleichbehandlung in Baubewilligungsverfahren und Kritik an Kommunikation
- Abläufe bei der digitalen Planaufgabe werden nicht als benutzerfreundlich erachtet
- Kritik, dass Schulareal während Schulferien nicht genutzt werden kann

### Bildungsdirektion

- Klärung zu zielführendem Vorgehen bei latenter Gewalt an der Schule
- Schule verfügt nicht über genügend Ressourcen für Kind mit Autismus-Spektrum-Störung
- Kritik, dass Antrag auf Wechsel in bestimmtes Schulhaus nicht entsprochen worden ist
- Bitte um Prüfung, ob das Verfahren bei der Anordnung von Disziplinar massnahmen korrekt abgelaufen ist
- Klärung zu Abklärungs- und Zuweisungsverfahren bei Sonderschulung
- Nicht einverstanden mit den von der Schule ausgesprochenen Disziplinar massnahmen
- Kritik an Vorgehensweise der Schule nach einer von einem Mitschüler an Kind verübten Tötlichkeit
- Bitte um Prüfung der korrekten Umsetzung von Fördermassnahmen

- Bitte um Unterstützung bei Konfliktsituation im Rahmen der schulergänzenden Betreuung des Kindes
- Nicht einverstanden mit Übertritt Tochter in Sek A
- Kritik an Dauer Bearbeitung eines vom Parlament als Postulat überwiesenen Bevölkerungsantrages

### Umwelt- und Mobilitätsdirektion

- Kritik an Umsetzung des Pilotprojektes «ÖV-Förderung durch Vergünstigungen für Kinder und Jugendliche»
- Beschwerde betreffend Lärm einer Nachtbaustelle
- Beschwerde betreffend Lärmimmissionen bei Beladung der Fahrzeuge des winterlichen Dienstes beim Salzsilo an der Landenbergstrasse
- Unfall mit Elektro Trottinett wegen Loch auf öffentlicher Strasse
- Beschwerde betreffend illegaler Abfalldeponie
- Nicht einverstanden mit der geplanten Verlegung des Standortes am Luzerner Wochenmarkt
- Kritik am Parkregime in der Kleinstadt
- Unmut über gesperrte Parkplätze wegen Bauarbeiten an Bushaltestelle
- Anliegen zu Sanierung Stützmauer zwischen eigenem Grundstück und Villa Musegg
- Nicht einverstanden mit Rechnung Regenabwassergebühr
- Bitte um Reduktion der Kosten für Benutzung Abdankungshalle und Bestattungskosten

### Sozial- und Sicherheitsdirektion

#### Sozialhilfe

- Klärung zur Kürzung der wirtschaftlichen Sozialhilfe (WSH) aufgrund einer erhaltenen Erbschaft
- Darf die von der Pensionskasse der verstorbenen Mutter erfolgte Auszahlung als Einkommen angerechnet werden?
- Ist die Einstellung der Sozialhilfe gerechtfertigt?
- Unverständnis, dass ein Anspruch auf wirtschaftliche Sozialhilfe verneint wird
- Nicht einverstanden, dass aufgrund Rückerstattungsentscheides ein monatlicher Abzug von CHF 100 erfolgt
- Kritik an Überbindung von unverschuldeten Mahngebühren



- Dürfen im Rahmen der Jahresdeklaration detaillierte Kontoauszüge einverlangt werden?
- Bitte um Zustellung der monatlichen WSH-Abrechnungen, Klärung zu Einkommensfreibetrag und weitere Anliegen
- Nicht einverstanden mit Höhe der ausbezahlten WSH nach Kündigung bei Jobdach
- Auf den WSH-Abrechnungen vorgenommene Korrekturen werden nicht verstanden
- Nicht einverstanden mit Berücksichtigung eines Zwischenverdienstes in WSH-Budget
- Kritik, dass bei Obdachlosigkeit beim Grundbedarf ein Abzug von 10 Prozent erfolgt
- Bei Berechnung der Sozialhilfe wurde Zweck-Wohngemeinschaft nicht berücksichtigt
- Nicht einverstanden mit Kürzung Sozialhilfe, nachdem das Erwerbseinkommen für die Abzahlung von Schulden und nicht für den Lebensunterhalt verwendet worden ist
- Belastet, weil die in Aussicht gestellte Einladung zu Gespräch nicht erfolgt ist
- Gefühl, von Sozialarbeiter\*in herablassend behandelt zu werden und überfordert mit Anweisungen
- Kritik an Art und Weise der Kommunikation der Sozialarbeiter\*in und weitere Anliegen
- Probleme mit Sozialarbeiter\*in
- Drohende Wohnungsausweisung eines Sozialhilfebezügers nach Kündigung
- Eindruck, dass eine Drittperson ungenügend unterstützt wird

#### *Erwachsenenschutz*

- Unzufriedenheit mit Beistandsperson, angeblich schlechte Beratung, mangelnde Unterstützung bei Wohnungssuche etc.
- Belastung aufgrund ungewisser, künftiger Wohnsituation
- Als Mutter sehr verzweifelt über Situation des Sohnes und enttäuscht über Beistandsperson sowie KESB
- Mit Abweisung Antrag auf Wechsel der Beistandsperson nicht einverstanden
- Wunsch, dass die aufgrund Gefährdungsmeldung angeordnete Beistandschaft wieder aufgehoben wird
- Diverse Probleme mit Beistandsperson

- Erfahre zu wenig Unterstützung von Beistandsperson
- Kritik an häufigen Wechseln der Beistandspersonen und an Zusammenarbeit mit aktueller Beistandsperson
- Darf die Beistandsperson über meinen Gesundheitszustand Auskunft erteilen?
- angebliche Missstände bei Sozialen Diensten

#### *Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde*

- Gefühl, dass KESB befangen ist und deshalb zu meinen Ungunsten entscheidet
- Keine Bereitschaft, der Gesprächseinladung der KESB Folge zu leisten und mitarbeitende Person zu Hausbesuch zu empfangen
- Klärung zur Einstellung des Verfahrens betreffend Errichtung einer Erwachsenenschutzmassnahme
- Ich will das alleinige Sorgerecht und dass die Kinder wieder unter meine Obhut gestellt werden
- Nicht einverstanden mit KESB-Entscheid betreffend Sistierung des persönlichen Verkehrs
- Mit Entzug der elterlichen Obhut über Kinder nicht einverstanden
- Wunsch, dass das Aufenthaltsbestimmungsrecht über die Tochter wieder eingeräumt wird
- Als Kindsvater enttäuscht und frustriert, dass die KESB den Antrag auf Abänderung des Besuchsrechtes abgelehnt hat
- Mit der von der KESB vorgeschlagenen betreuten Wohnsituation nicht einverstanden; Klärung zum KESB-Verfahren
- Statt einen beschwerdefähigen Entscheid zu erlassen hat die KESB meinen Antrag bloss mit einem Schreiben beantwortet
- Beschwerde, dass in KESB-Verfahren keine unentgeltliche Rechtsvertretung gewährt worden ist
- Diverse Probleme mit KESB
- Als private Beistandsperson zu wenig Wertschätzung erfahren

#### *Diverses*

- Gefühl, von der Fachstelle Alimente zu Unrecht betrieben worden zu sein
- Klärung zum Betreuungsschlüssel im Rahmen der Tätigkeit als selbständige Tagesmutter
- Gefühl, am Telefon von mitarbeitender Person schlecht behandelt worden zu sein

- Bitte um Unterstützung bei Stellung eines Gesuches für Übernahme von ungedeckten Krankheitskosten
- Von der Stadt Luzern kein Schreiben zur Stellung eines Antrages auf Energiekostenzulage erhalten

#### *Bevölkerungsdienste*

- Obwohl ich mich bei den Einwohnerdiensten nicht abgemeldet habe, ist eine Wegzugsmeldung an andere Gemeinde ergangen
- Die Einwohnerdienste habe für meine im Rahmen des Familiennachzuges eingereiste Mutter keine Anmeldung vorgenommen.

### **Finanzdirektion**

#### *Steuern*

- Aufgrund schwerer Erkrankung Bitte, dass die vom Steueramt angehobene Betreibung gestoppt wird
- Kritik, dass trotz eingehaltenem Zahlungsabkommen Betreibung für restliche Steuerforderungen erfolgte
- Vom Steueramt geforderte Abzahlungsraten können nicht geleistet werden
- Weil noch keine rechtskräftige Steuerveranlagung vorliegt, verzögert sich die Berechnung der Prämienverbilligung
- Als quellenbesteuerte Person versehentlich Antrag auf ordentliche Steuerveranlagung unterzeichnet; Bitte um Unterstützung bei Anpassung Zahlungsabkommen
- Unsicher, ob Steuerveranlagung korrekt ist
- Gefühl, nach Ermessensveranlagung vom Steueramt ungerechtfertigterweise betrieben worden zu sein
- Unverständnis, dass Steueramt als Gläubigerin des Erblassers die amtliche Liquidation des Nachlasses verlangt hat
- Angeblich keine Antwort von Steueramt auf Mailanfrage erhalten

#### *Teilungsamt*

- Kritik an Verhalten einer mitarbeitenden Person des Teilungsamtes
- Nicht einverstanden mit Tätigkeit des vom Teilungsamt eingesetzten Willensvollstreckers

#### *Betreibungsamt*

- Klärung betreffend Gesuch um Nichtbekanntgabe Betreibung an Dritte

- Warum ist noch keine polizeiliche Zustellung der Konkursandrohung erfolgt?
- Beschwerde betreffend unangemessenes Verhalten einer mitarbeitenden Person
- Beschwerde zur Erreichbarkeit der mitarbeitenden Person und zum Vorgehen des Betreibungsamtes bei Pfändung
- Klärung zum Vorgehen des Betreibungsamtes nach Eingang von Verwertungsbegehren

#### *Diverses*

- Beschwerde, dass im Zusammenhang mit der Auszahlung von Energieförderbeiträgen das Geburtsdatum angegeben werden muss
- unkorrektes Verhalten einer mitarbeitenden Person
- Betreibung einer offenen Rechnung der Einwohnerdienste wird als ungerechtfertigt erachtet, weshalb um eine Löschung der Betreibung ersucht wird

### **Verwaltungsinterne Fälle / Personalkonflikte**

- Schwierige Situation am Arbeitsplatz nach Kündigung, Klärung zu Arbeitszeugnis
- Sehr belastetes und schwieriges Verhältnis zu Führungskraft
- Getrübtetes Verhältnis zu Führungskraft; Vorwurf von Mobbing
- Verunsichert durch Vorgehensweise Führungskraft
- Nicht einverstanden mit Formulierung in Zeugnis, Klärung zu Rahmenbedingungen bei Benutzung privater Mobiles am Arbeitsplatz
- Nicht einverstanden mit der beabsichtigten Umgestaltung des Arbeitsverhältnisses
- Klärung zur Rechtslage bei einer Auflösungsvereinbarung
- Klärung zu Rahmenbedingungen des Elternurlaubes
- Klärung betreffend Anspruch auf Kurzurlaub
- Ansicht, dass ausserhalb der Zone 10 wohnhafte Mitarbeitende bei Übernahme der OeV-Kosten benachteiligt werden
- Kritik an Lohnklasseneinreihung für Sozialpädagog\*innen gemäss kantonaler Besoldungsverordnung für Lehrpersonen und Fachpersonen der schulischen Dienste
- Kritik an zu kurzfristiger Ankündigung der Aufhebung des Homeoffice



## 6. 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 Markus Vanza für die kollegiale Zusammenarbeit
- der administrativen Mitarbeiterin Caroline Meier 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