

Systematische Rechtssammlung

Nr. 0.3.1.1.3

Ausgabe vom 1. März 2026

Reglement über die Ombudsstelle der Stadt Luzern

vom 31. Januar 2013

Der Grosse Stadtrat von Luzern,

gestützt auf Art. 13 Abs. 1 Ziff. 1, Art. 26, Art. 28 Abs. 1 und Art. 53a der Gemeindeordnung der Stadt Luzern vom 7. Februar 1999 ¹,

beschliesst:

¹ sRSL 0.1.1.1.1

I. Allgemeine Bestimmungen

Art. 1 Zweck

Die Ombudsstelle der Stadt Luzern dient ratsuchenden Privaten im Umgang mit der städtischen Verwaltung sowie dem städtischen Personal als unabhängige Anlaufstelle, um für Beanstandungen Lösungen zu finden.

Art. 2 Aufgaben

¹ Die Ombudsstelle schafft Vertrauen zwischen den beteiligten Parteien.

² Sie prüft Beanstandungen, vermittelt in Konflikten, hilft Lösungen zu finden und empfiehlt Verbesserungen.

³ Sie erteilt ratsuchenden Personen Auskunft und berät sie über die Möglichkeiten des weiteren Vorgehens.

Art. 3 Beanstandungsberechtigte

¹ Als Private gemäss Art. 53a Abs. 2 lit. a der Gemeindeordnung gelten auch Ausländerinnen und Ausländer, nicht in der Stadt Luzern Wohnende, Jugendliche, Personen mit einer Beistandschaft sowie juristische Personen.

² Unter städtische Mitarbeitende gemäss Art. 53a Abs. 2 lit. b der Gemeindeordnung fallen alle Personen, die bei der Stadt Luzern in einem öffentlich- oder privatrechtlichen Arbeitsverhältnis angestellt sind, unabhängig von dem auf sie anwendbaren Personalrecht.

Art. 4 Zuständigkeit

¹ Die Ombudsstelle ist für alle Beanstandungen zuständig, welche den Stadtrat und Personen betreffen, die bei der Stadt Luzern in einem öffentlich- oder privatrechtlichen Arbeitsverhältnis angestellt sind.

² Ausdrücklich ausgenommen von der Zuständigkeit der Ombudsstelle sind Beanstandungen gegen Tätigkeiten namentlich folgender Organisationen:

- a. Grosser Stadtrat;
- b. Einbürgerungskommission der Stadt Luzern;
- c. Gemeinde- und Zweckverbände;
- d. juristische Personen, an denen die Stadt beteiligt ist.

Art. 4a² *Verfahrensbeginn*

¹ Die Ombudsstelle kann ihre Leistungen auch für andere Gemeinwesen sowie weitere mit der Erfüllung von Aufgaben im öffentlichen Interesse betraute Institutionen des privaten oder öffentlichen Rechts erbringen. Die Leistungen sind mindestens kostendeckend zu verrechnen.

² Leistungs- bzw. Zusammenarbeitsvereinbarungen sind durch die Finanz- und Geschäftsprüfungskommission zu genehmigen.

³ Im Rahmen der Leistungserbringung zugunsten Dritter ist die Ombudsstelle nur diesen gegenüber rechenschaftspflichtig.

II. Verfahren

Art. 5 *Verfahrensbeginn*

¹ Die Ombudsstelle wird auf Beanstandungen und Anfrage hin tätig.

² Wer eine Beanstandung oder Anfrage anbringen will, hat ein rechtliches oder tatsächliches Interesse glaubhaft zu machen.

Art. 6 *Form und Wirkung*

¹ Die Beanstandung oder die Anfrage ist weder an eine Form noch an eine Frist gebunden.

² Sie wirkt sich nicht auf Rechtsmittelfristen aus und ersetzt die erforderlichen Vorkehrungen und Eingaben zur Wahrung von Rechten und die Einhaltung von Pflichten nicht.

Art. 7 *Prüfung*

¹ Die Ombudsstelle entscheidet selbstständig und abschliessend, ob und wie eingehend sie sich mit einer Angelegenheit befassen will.

² Nimmt sie ein Anliegen zur Prüfung entgegen, gibt sie der betroffenen Verwaltungsstelle Gelegenheit zur Stellungnahme.

³ Die Ombudsstelle prüft die Handlungen der betroffenen Verwaltungsstelle auf Rechtmässigkeit und Angemessenheit.

² Fassung gemäss Änderung vom 13. November 2025, in Kraft seit 1. März 2026.

Art. 8 *Prüfungsinstrumente*

Die Ombudsstelle klärt den Sachverhalt bei den Beteiligten, Dritten und anderen Behörden ab, namentlich durch:

- a. Einholen schriftlicher und mündlicher Auskünfte;
- b. umfassende Einsichtnahme in die Akten und Edition von Akten unter Vorbehalt anderslautender übergeordneter Vorschriften;
- c. Durchführung von Besprechungen;
- d. Augenschein vor Ort;
- e. Beizug von sachverständigen Personen bei Geschäften, zu deren Beurteilung besondere Kenntnisse erforderlich sind.

Art. 9 *Verfahrensabschluss*

Die Ombudsstelle erledigt die geprüfte Beanstandung oder Anfrage in geeigneter Weise, indem sie namentlich

- a. der anfragenden Person Rat und Antwort erteilt;
- b. die Beteiligten über das Ergebnis der Abklärungen informiert;
- c. zwischen den Beteiligten vermittelt;
- d. die Angelegenheit mit der betroffenen städtischen Verwaltungsstelle bespricht;
- e. bei Bedarf eine schriftliche Empfehlung zuhanden der überprüften Verwaltungsstelle erlässt. Die Empfehlung wird auch der vorgesetzten Verwaltungsstelle, der anfragenden Person und nach Ermessen weiteren Beteiligten und interessierten städtischen Verwaltungsstellen zugestellt.

Art. 10 *Mitwirkungspflicht*

Der Stadtrat und die betroffene Verwaltungsstelle:

- a. unterstützen die Ombudsstelle und wirken bei den Abklärungen mit;
- b. nehmen das Prüfungsergebnis der Ombudsstelle zur Kenntnis und beurteilen, ob und welche Massnahmen zu treffen sind, um dem Anliegen Rechnung zu tragen;
- c. informieren die Ombudsstelle und die anfragende Person über die Massnahmen, die sie zu treffen gedenken.

Art. 11³ *Unentgeltlichkeit*

Die Dienstleistungen und das Verfahren vor der Ombudsstelle sind kostenlos. Vorbehalten bleiben Dienstleistungen zugunsten Dritter gemäss Art. 4a.

III. Wahl und Organisation

Art. 12⁴ *Wahl*

¹ Der Grosse Stadtrat wählt für das Amt der Ombudsperson eine Person oder zwei Personen für eine Besetzung im Topsharing auf Antrag der Finanz- und Geschäftsprüfungskommission für eine Amtsdauer von vier Jahren.

² Die Amtsdauer beginnt jeweils am 1. Januar des übernächsten Jahres nach den Gesamterneuerungswahlen des Grossen Stadtrates.

³ Bei einer Besetzung im Topsharing erfolgt die Verteilung des Gesamtpensums zu gleichen Teilen, sofern sich die beiden Personen nach der Wahl nicht auf eine andere Verteilung einigen. Kein Pensum soll weniger als 40 Prozent umfassen.

Art. 13⁵ *Stellvertretung*

¹ Wird das Amt der Ombudsperson von einer Person besetzt, wählt der Grosse Stadtrat auf Antrag der Finanz- und Geschäftsprüfungskommission für eine Amtsdauer von vier Jahren eine Stellvertretung. Bei einer Besetzung im Topsharing stellen die beiden Personen gegenseitig die Stellvertretung sicher.

² Die Stellvertretung wird bei längerer Abwesenheit und bei einem Ausstand der Ombudsperson sowie bei Vorliegen anderer wichtiger Gründe tätig und hat die gleichen Aufgaben und Befugnisse.

³ Ist der Ausstand streitig, entscheidet die Finanz- und Geschäftsprüfungskommission. Im Übrigen sind die Bestimmungen betreffend den Ausstand gemäss dem Gesetz über die Verwaltungsrechtspflege sinngemäss anwendbar.

³⁻⁵ Fassung gemäss Änderung vom 13. November 2025, in Kraft seit 1. März 2026.

Art. 14⁶ Anstellungsbedingungen

¹ Die Finanz- und Geschäftsprüfungskommission ist zuständig für die Anstellung der Ombudsperson und der Stellvertretung. Sie legt insbesondere die Besoldung bzw. die Entschädigung fest.

² Die Anstellung der Ombudsperson und der Stellvertretung erfolgt grundsätzlich über ein öffentlich-rechtliches Dienstverhältnis. Das städtische Personalreglement und die dazugehörenden Ausführungserlasse finden in diesem Fall auf die Ombudsperson und die Stellvertretung Anwendung.

Art. 15⁷ Unabhängigkeit und Unvereinbarkeit

¹ Die Ombudsperson und deren Stellvertretung sind verwaltungsunabhängig und handeln nicht auf Weisung.

² Sie dürfen kein anderes städtisches öffentliches Amt und keine leitende Funktion in einer politischen Partei ausüben.

Art. 16⁸ Organisation der Ombudsstelle

¹ Die Ombudsperson kann ein Sekretariat führen und Mitarbeitende im Rahmen des bewilligten Budgets anstellen.

² Bei einer öffentlich-rechtlichen Anstellung finden das städtische Personalreglement und die dazugehörenden Ausführungserlasse Anwendung.

³ Das Personal der Ombudsstelle untersteht ausschliesslich dem Weisungsrecht der Ombudsperson.

⁴ Sitz der Ombudsstelle ist die Stadt Luzern.

IV. Finanzen und Berichterstattung

Art. 17⁹ Budget

¹ Aufwand und Ertrag der Ombudsstelle sind Teil des städtischen Budgets für die Erfolgsrechnung. Der Grosse Stadtrat bewilligt die Mittel für die Ombudsstelle jährlich im Rahmen des Budgets.

² Die Ombudsperson bringt nach Rücksprache mit der Finanz- und Geschäftsprüfungskommission den vorgesehenen Aufwand und Ertrag für die Ombudsstelle in das Budget ein. Die Finanz- und Geschäftsprüfungskommission vertritt das Budget im Grossen Stadtrat.

⁶ Fassung gemäss Änderung vom 23. September 2021, in Kraft seit 1. Januar 2022.

Art. 18 *Tätigkeitsbericht / Information der Finanz- und
Geschäftsprüfungskommission*

¹ Die Ombudsstelle erstellt zuhanden des Grossen Stadtrates jährlich einen Bericht über ihre Tätigkeit. Der Bericht enthält insbesondere festgestellte Mängel sowie Empfehlungen für die künftige Verwaltungspraxis und für die städtische Rechtsetzung.

² Die Ombudsstelle informiert den Stadtrat und die Öffentlichkeit in geeigneter Weise über ihre Tätigkeit.

³ Bei der Feststellung von Mängeln von erheblicher Bedeutung informiert die Ombudsstelle umgehend die Finanz- und Geschäftsprüfungskommission.

V. Schlussbestimmung

Art. 19 *Inkrafttreten*

¹ Das Reglement tritt am 1. Mai 2013 in Kraft. Es unterliegt dem fakultativen Referendum. ¹⁰

² Das Reglement ist zu veröffentlichen. ¹¹

Luzern, 31. Januar 2013

Namens des Grossen Stadtrates

Theres Vinatzer
Ratspräsidentin

Hans Büchli
Leiter Sekretariat Grosser Stadtrat

¹⁰ Die Referendumsfrist ist am 10. April 2013 unbenützt abgelaufen.

¹¹ Veröffentlicht im Kantonsblatt vom 9. Februar 2013.

Tabelle der Änderungen des Reglements über die Ombudsstelle der Stadt Luzern vom 31. Januar 2013

Nr.	B+A / StB	Datum	Kantons- blatt Seite	Geänderte Stellen	Art der Änderung	Inkraft- treten
1.	B+A	23.9.21	11.12.21 4295	Art. 12–17	geändert	1.1.22
2.	B+A	13.11.25	7.2.2026 405	Neuer Begriff, Art. 11–13 Art. 4a	geändert eingefügt	1.3.26