

E-Mail

Medien Stadt Luzern

Luzern, 2. Juni 2026

Medienmitteilung

Jahresbericht 2025 der Ombudsstelle Stadt Luzern

Die Ombudsstelle verzeichnete 2025 wiederum eine Zunahme der Anzahl Ratsuchenden. Insgesamt wurden 498 neue Geschäfte behandelt und somit 56 mehr als im Jahr 2024. Die hohe Zahl der Kontaktaufnahmen zeigt, dass die Ombudsstelle bei der Bevölkerung Vertrauen genießt.

Die Ombudsfrau Lucia Schnider Stulz und ihr Team haben im Jahr 2025 insgesamt 498 neue Geschäfte behandelt. Die Anzahl der bearbeiteten Fälle liegt bei 106 und damit im Rahmen des Vorjahres (109). Zudem erhielten 392 Personen (Vorjahr 333) eine kurze Auskunft oder wurden an zuständige Stellen verwiesen. Die hohe Zahl der Kontaktaufnahmen zeigt, dass die Ombudsstelle bekannt ist und bei der Bevölkerung Vertrauen genießt. Die Ratsuchenden werden auf der Ombudsstelle mit ihren Anliegen unvoreingenommen gehört und ihre Beschwerden werden unabhängig überprüft. Bei Konflikten wird vermittelt und nach Lösungen gesucht.

85 Fälle aus der Bevölkerung

Die 85 Fälle aus der Bevölkerung verteilen sich wie folgt auf die Direktionen:

- Sozial- und Sicherheitsdirektion mit 52 Fällen
- Finanzdirektion mit 12 Fällen
- Bildungsdirektion mit 8 Fällen
- Umwelt- und Mobilitätsdirektion mit 10 Fällen
- Baudirektion mit 2 Fällen
- Allgemein Behörden mit 1 Fall

Die meisten Fälle betrafen wie in den Vorjahren die Sozial- und Sicherheitsdirektion, bei welcher Aufgabenbereiche mit einem hohen Konfliktpotential angesiedelt sind. Dabei standen Fragen, Unsicherheiten und Beschwerden zur Sozialhilfe sowie zur Zusammenarbeit mit Beistandspersonen und der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde im Fokus.

Daneben haben sich 21 städtische Mitarbeitende an die Ombudsstelle gewandt. Die internen Fälle haben im Vergleich zum Vorjahr (12) um 75 Prozent zugenommen. Die Personalfälle verteilen sich auf alle Direktionen. Es besteht offensichtlich das Bedürfnis, sich bei Konflikten am Arbeitsplatz oder bei personalrechtlichen Fragen von der unabhängigen Ombudsstelle beraten zu lassen. Im Berichtsjahr ist keine Meldung zu einem Missstand (Whistleblowing) eingegangen.

Einblick in die Praxis

Ombudsfrau Lucia Schnider Stulz und ihr Team erklären Ratsuchenden Verwaltungsabläufe, informieren über die Rechtslage und geben Empfehlungen zur Selbsthilfe. 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 2025 sind wiederum Einblicke in die Praxis, Statistiken und exemplarische Kurzbeschreibungen von Fällen zu finden. Auf Anfang 2026 wurde das Pensum der Stellvertretung von 20 auf 50 Prozent erhöht. Damit ist sichergestellt, dass die Ombudsstelle ihren gesetzlichen Auftrag weiterhin zufriedenstellend erfüllen kann. Der [Jahresbericht 2025](#) ist auf der Website der Ombudsstelle aufgeschaltet.

Unabhängige, vertrauliche und kostenlose 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.