



Ombudsstelle
Stadt Luzern

Mediensperfrist
2. Juni 2026
8.00 Uhr

Bericht 2025



Inhalt

	<i>Seite</i>
1. Berichtsjahr	2
2. Einblick in die Praxis	6
3. Statistik	12
4. Kurzbeschreibungen Fälle	16
5. Dank	24

Bericht 2025 an den Grossen Stadtrat

Sehr geehrte Frau Präsidentin
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 2025.

Luzern, im April 2026

Lucia Schnider Stulz, Ombudsfrau Stadt Luzern



1. Berichtsjahr

Stark ausgelastete Ombudsstelle

Die Ombudsstelle verzeichnete im Berichtsjahr eine erneute Zunahme der Geschäfte. Es sind insgesamt 498 Personen und somit 13 % mehr als im Vorjahr (442 Personen) mit Anliegen und Beschwerden an die Ombudsstelle gelangt. 106 Fälle wurden vertieft abgeklärt. 392 Personen erhielten eine kurze Rechtsauskunft oder wurden an zuständige Stellen verwiesen.

Vertrauen gegenüber der Ombudsstelle

Die hohe Zahl der Kontaktaufnahmen zeigt, dass die Ombudsstelle bei der Bevölkerung Vertrauen geniesst. Die Ratsuchenden werden auf der Ombudsstelle mit ihren Anliegen unvoreingenommen gehört, ihre Beschwerden werden unabhängig überprüft, bei Konflikten wird vermittelt und nach Lösungen gesucht. Die Arbeit und das Engagement werden von den Ratsuchenden und zumeist auch von den involvierten Verwaltungsstellen geschätzt. Die Verwaltung darf darauf vertrauen, dass die Ombudsstelle den Sachverhalt sorgfältig abklärt und sie gegebenenfalls vor ungerechtfertigten Angriffen schützt.

Teilrevision Reglement über die Ombudsstelle der Stadt Luzern

Der Grosse Stadtrat hat im November 2025 einstimmig der Teilrevision des Reglements über die Ombudsstelle der Stadt Luzern zugestimmt. Die Ombudsstelle konnte sich bei der Ausarbeitung des Entwurfes einbringen. Es wurde die Grundlage für eine mögliche Besetzung des Amtes der Ombudsperson im Topsharing geschaffen. Zudem wurden Bestimmungen zum Abschluss von Leistungs- bzw. Zusammenarbeitsvereinbarungen in das Reglement aufgenommen. Es wurde neu geregelt, dass die Ombudsstelle ihre Leistungen auch für andere Gemeinwesen sowie weitere mit der Erfüllung von Aufgaben im öffentlichen Interesse betraute Institutionen des privaten oder öffentlichen Rechts erbringen kann. Damit wurde die notwendige rechtliche Grundlage für die bereits mit der Viva Luzern AG, dem Gemeindeverband REAL und dem Luzerner Theater bestehenden Leistungsvereinbarungen geschaffen.

Öffentlichkeitsarbeit

Das Ombudsreglement verpflichtet die Ombudsstelle zu Öffentlichkeitsarbeit. Deshalb wurde im Berichtsjahr wiederum mit regelmässigen Inseraten in den Quartierzeitungen auf die Dienstleistungen der Ombudsstelle aufmerksam gemacht. Mit diesen Inseraten können insbesondere ältere Personen erreicht werden, die offline sind. Zudem wurde während zwei Wochen Werbung auf den Bildschirmen in den Bussen der Verkehrsbetriebe Stadt Luzern aufgeschaltet. Damit konnten die Dienstleistungen der Ombudsstelle bei einem grösseren Personenkreis bekannt gemacht werden.

Kontakte mit Stadtverwaltung

Ausserhalb der fallbezogenen Zusammenarbeit fanden Austauschtreffen statt mit:

- Stadtpräsident Beat Züsli, Stadträtin Korintha Bärtsch, Stadtrat Marco Baumann, Stadtschreiberin Michèle Bucher
- Finanzinspektor Adrian Joller
- Leiter Soziale Dienste Felix Föhn
- Personalchef Patrick Dittli, Jurist HR Luca De Rosa, Betriebliches Case Management Barbara Zindel
- Leiterin Zentrale Dienste Stadtkanzlei Romina Leuenberger, Leiterin Sekretariat Grosser Stadtrat Angela Hauser

Öffentlichkeitsarbeit / Vernetzung / Weiterbildung

- Sitzungen der Vereinigung der parlamentarischen Ombudspersonen der Schweiz (VPO+)
- Internationale Tagung der parlamentarischen Ombudspersonen der Schweiz, Süddeutschland, Vorarlberg und Südtirol zu den Themen „KI-Tool und ChatGPT“, „Verwendung und Umgang mit sozialen Medien“ sowie „Concours de l'intervision“
- Treffen Ombudspersonen diverser Branchen
- Austausch Norbert Mettler, Beauftragter kantonale Anlaufstelle in Verwaltungsangelegenheiten
- Präsentation Steuerungsgruppe K5-Gemeinden (Gemeinden der Kernagglomeration Luzern)
- Austausch Claudia Huser, Geschäftsführer Stellvertreterin, und Mario Trlaja, Projektleiter Kooperationen; beide Gemeindeverband LuzernPlus
- 10-Jahr Feier Viva Luzern

Personelles

Die Ombudsstelle ist im Berichtsjahr mit ihren personellen Ressourcen an die Belastungsgrenze gelangt. Mit dem Ja zum Budget 2026 der Stadt Luzern sind Mittel für eine Erhöhung des Pensums der Stellvertretung von 20 auf 50 Prozent gesprochen worden. Damit ist sichergestellt, dass die Ombudsstelle ihren gesetzlichen Auftrag weiterhin wird zufriedenstellend erfüllen können.

Im November 2025 hat der Grosse Stadtrat Ombudsfrau Lucia Schnider Stulz und Stellvertreter Markus Vanza einstimmig für eine weitere Amtsdauer wiedergewählt. Die Ombudsfrau und der Stellvertreter danken für das entgegen gebrachte Vertrauen. Die administrative Mitarbeiterin Caroline Meier hat die Ombudsstelle Ende Mai 2025 verlassen, um sich dem Aufbau ihrer selbständigen Tätigkeit zu widmen. Seit dem 1. Juni 2025 ist Tanja Grüter in einem Pensum von 20 % als Mitarbeiterin Administration tätig.

Organisation

Für die Ombudsstelle ergab sich die Möglichkeit, am Hirschengraben 31 zusätzliche Büroräume zu mieten. Es bestand schon seit längerer Zeit Bedarf an einem weiteren Büroraum, insbesondere um Gespräche mit mehreren Personen führen zu können. Für einen aktuell nicht benötigten Büroraum wurde ein Untermietvertrag abgeschlossen.

Die Ombudsstelle war jeweils an drei Tagen pro Woche erreichbar (DI bis DO). Neu ist die Ombudsstelle an vier Tagen pro Woche erreichbar (MO bis DO). Das Telefon wird von MO bis FR durch einen externen Telefondienst bedient. Wenn die Ombudsfrau oder der Stellvertreter nicht direkt erreichbar sind, wird den Ratsuchenden mitgeteilt, wann sie einen Rückruf erwarten können.



2. Einblick in die Praxis

Die folgenden Beispiele sollen einen Einblick in die Alltagstätigkeit geben. Aus Gründen des Persönlichkeitsschutzes werden keine Namen genannt und Einzelheiten vereinfacht oder wo nötig leicht modifiziert.

Ärger mit der Regenabwassergebühr

*Eine ratsuchende Person wendet sich als Miteigentümer einer Liegenschaft an die Ombudsstelle, weil sie in Zusammenhang mit der Rechnungsstellung für die Regenabwassergebühr von der Stadtverwaltung mit 12 weiteren Miteigentümer*innen angeschrieben worden ist. Dieses Vorgehen erachtet die ratsuchende Person als unverhältnismässig. Zudem wird die Einführung der Regenabwassergebühr an sich in Frage gestellt.*

Der ratsuchenden Person wird erklärt, dass die Einführung der Regenabwassergebühr ein politischer Entscheid ist, auf den die Ombudsstelle keinen Einfluss nehmen kann. Die Abklärungen der Ombudsstelle ergeben, dass die Abteilung Siedlungsentwässerung mit einem Rundschreiben alle Liegenschaftsverwaltungen kontaktiert hatte, die im städtischen Adresssystem als Liegenschaftsverwaltung von im Miteigentum stehenden Grundstücken erfasst waren. Die Liegenschaftsverwaltungen wurden um

Mitteilung einer zentralen Rechnungsadresse ersucht. In der Folge gingen bei der Stadtverwaltung keine oder ungenügende Antworten ein. Deshalb wandte sich die Stadtverwaltung mit einem neuen Schreiben direkt an die Miteigentümerschaften. Dieses Schreiben enthielt die Mitteilung, dass die Regenabwassergebühr allen Miteigentümer*innen anteilmässig in Rechnung gestellt werde, falls nicht mit einer unterzeichneten Vereinbarung eine abweichende Verteilung der Anteile gewünscht werde. Zudem wurde auf die Möglichkeit der Meldung einer zentralen Rechnungsadresse und die bestehende gesetzliche Solidarhaftung hingewiesen. Die Stadtverwaltung erklärt gegenüber der Ombudsstelle, dass aufgrund des Standes der Adressdatenbank mit dem ersten Rundschreiben nicht alle Eigentümer*schaften bzw. Liegenschaftsverwaltungen erreicht worden seien. Deshalb sei beim zweiten Schreiben der Adressatenkreis geändert worden.

Bei ihrer Prüfung kommt die Ombudsstelle zum Schluss, dass die Stadtverwaltung im Hinblick auf die Einführung der neuen Regenabwassergebühr die städtische Adressdatenbank nicht rechtzeitig aktualisiert hat. Aufgrund dieses Versäumnisses wurden im zweiten Rundschreiben nicht mehr die Liegenschaftsverwaltungen, sondern neu die aus dem Grundbuch ersichtlichen Miteigentümer*innen direkt angeschrieben. Diese Änderung des Adressatenkreises hat bei den Beteiligten zu nachvollziehbaren Irritationen geführt. Es wäre aus Sicht der Ombudsstelle zweckdienlicher gewesen, nach dem unbefriedigenden Rücklauf auf das erste Rundschreiben hin nochmals beim gleichen Adressatenkreis, den Liegenschaftsverwaltungen, nachzufassen.

Kritik am Übertrittsverfahren von der Primar- an die Sekundarschule

*Eltern kontaktieren die Ombudsstelle, weil ihr Sohn ohne seine Klassenkameraden A und B einer Klasse der Sekundarstufe zugeteilt worden ist. Sie kritisieren, dass der Sohn im Gegensatz zu Schüler*innen anderer Klassen keine Wünsche zur Klasseneinteilung habe anbringen können.*

Die Eltern bringen vor, die Schulleitung habe sich für das interne Missverständnis entschuldigt. Das Rektorat habe zwischenzeitlich eine Umteilung vorgenommen. Der Sohn sei jedoch nicht entsprechend seinem Wunsch mit den Klassenkameraden A und B, sondern nur mit A in die neue Klasse eingeteilt worden. Sie würden den Zuteilungsentscheid akzeptieren. Jedoch möchten sie wissen, warum nicht alle drei Klassenkameraden entsprechend ihrem Wunsch zusammen in eine Klasse eingeteilt worden seien. Auch würde sie interessieren, ob die ADHS-Diagnose ihres Sohnes zuteilungsrelevant gewesen sei.

Die Abklärungen der Ombudsstelle ergeben, dass sich die Eltern der drei Klassenkameraden nach der Bekanntgabe der Klasseneinteilung in einem gemeinsamen Schreiben an das Rektorat gewandt haben. Erst auf dieses Schreiben hin wurde vom Rektorat bemerkt, dass in der betreffenden Klasse die Wünsche zur Klasseneinteilung unzureichend erhoben worden waren. In der Folge hat sich das Rektorat bemüht, eine passende Umteilung vorzunehmen. Es wurde entschieden, den Sohn der ratsuchenden Eltern zusammen mit dem Klassenkameraden A in eine Klasse und den Klassenkameraden B zusammen mit einem weiteren Klassenkameraden in eine andere Klasse einzuteilen. Gemäss Rektorat wurde aufgrund der engen Zusammenarbeit der beiden Klassen mit der vorgenommenen Klasseneinteilung gewährleistet, dass die drei Klassenkameraden in gewissen Fächern den Unterricht in gleichen Niveaugruppen gemeinsam werden besuchen können.

Auf entsprechende Anfrage teilt das Rektorat der Ombudsstelle mit, dass die internen Fehler mit der betroffenen Lehrperson und der Schulleitung aufgearbeitet worden seien. Zudem sei im standardisierten Prozessablauf ein zusätzlicher Prüfungsschritt beim Rektorat eingefügt worden. Künftig würden die Unterlagen der Primarschule vor der Weiterleitung an die Sekundarstufe intern überprüft werden. Für die Klassenzuteilung seien folgende Kriterien relevant: Empfehlung der Lehrpersonen, Ausgleich der Leistungsniveaus A/B/C, ausgewogene Klassenbestände, ausgewogene Verteilung der Geschlechter, Kenntnisse der deutschen Sprache, ausgleichende Verteilung der Kinder mit Integrativer Sonderschulung (mit Auswirkungen auf die maximale Abteilungsgrösse), Schulweg und medizinische Diagnosen. Gemäss Rektorat hätte vorliegend eine vollständige Übernahme der Wünsche der Eltern insgesamt zu einem Ungleichgewicht bei der Klassenbildung im Sinne der vorstehenden Kriterien geführt.

Die Eltern des betroffenen Kindes werden in einem persönlichen Gespräch über die Abklärungen der Ombudsstelle informiert.

Die Prüfung der Ombudsstelle ergibt, dass das Rektorat beim Zuteilungsentscheid im Rahmen des ihm zustehenden Ermessens gehandelt hat. Zudem hat die Volksschule im Sinne guter Verwaltungsführung gehandelt, indem sie sich für Fehler entschuldigt und den Prozessablauf angepasst hat.

Beschwerde betreffend Weiterleitung von KESB-Entscheiden an Vater

Eine ratsuchende Mutter erhebt bei der Ombudsstelle eine Beschwerde wegen angeblich unrechtmässiger Datenweitergabe durch die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB). Sie bringt vor, dass die KESB trotz ihrem alleinigen Sorgerecht wiederholt und ohne Einwilligung Informationen über sie und das gemeinsame Kind an den Vater weitergeleitet habe.

Die Ombudsstelle stellt bei der KESB ein Gesuch um Akteneinsicht. Auf entsprechende Anfrage hin erklärt die KESB unter Hinweis auf Art. 275a ZGB, dass auch Eltern ohne elterliche Sorge Anspruch auf Informationen zu besonderen Ereignissen ihres Kindes und zu Entscheidungen haben, die für die Entwicklung des Kindes wichtig sind. Entsprechend dieser gesetzlichen Bestimmungen habe die KESB dem Vater bisher die Entscheide zugestellt und werde dies auch in Zukunft tun. Die Abklärungen der Ombudsstelle ergeben Folgendes:

Gemäss Art. 275a des Schweizerischen Zivilgesetzbuches (ZGB) sollen Eltern ohne elterliche Sorge über besondere Ereignisse im Leben des Kindes benachrichtigt und vor Entscheidungen, die für die Entwicklung des Kindes wichtig sind, angehört werden. In § 10 Abs. 1 lit. a des kantonalen Datenschutzgesetzes ist geregelt, dass unter Vorbehalt besonderer Geheimhaltungspflichten ein Organ privaten Personen und Organisationen Personendaten bekanntgeben darf, wenn ein Rechtssatz dazu verpflichtet oder ermächtigt. Art. 275a ZGB stellt eine rechtliche Bestimmung im Sinne von § 10 Abs. 1 lit. a des kantonalen Datenschutzgesetzes dar, gestützt auf welche öffentliche Organe wie die KESB Informationen über das Kind an den nicht sorgeberechtigten Elternteil bekannt geben dürfen. Die Informations- und Auskunftsrechte des nicht sorgeberechtigten Elternteils werden

durch die Persönlichkeitsrechte des Kindes und des sorgeberechtigten Elternteils beschränkt. Wenn die Ausübung dieser Rechte das Kindeswohl gefährdet oder Persönlichkeitsrechte von Kind oder sorgeberechtigtem Elternteil ernsthaft bedroht, können sie eingeschränkt, verweigert oder entzogen werden (Art. 275a Abs. 3 ZGB).

Die Ombudsstelle kommt bei ihrer Prüfung zum Schluss, dass die Vorgehensweise der KESB korrekt ist. Vorliegend wurden keine Einschränkungen der Informations- und Auskunftsrechte verfügt. Deshalb ist die KESB berechtigt, dem Vater Entscheide zuzustellen, welche das gemeinsame Kind betreffen.



3. 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 Privatpersonen oder juristische Personen mit Anliegen und Beschwerden an die Ombudsstelle gelangen. Unter die internen Fälle fallen Personalangelegenheiten, in welchen sich städtische Mitarbeitende wegen Konflikten am Arbeitsplatz oder zur Beratung in personalrechtlichen Fragen an die Ombudsstelle wenden.

Die Ombudsstelle wurde im Berichtsjahr von 498 ratsuchenden Personen konsultiert (Vorjahr 442). Es wurden 106 Fälle (Vorjahr 109) eröffnet und 392 Anfragen (Vorjahr 333) bearbeitet. Die Anzahl neuer Fälle ist im Vergleich zum Vorjahr um 3 % gesunken. Die Anzahl Anfragen hat im Vergleich zum Vorjahr um 18 % zugenommen.

Wie bereits in den Vorjahren betreffen die meisten externen Fälle (52) die Sozial- und Sicherheitsdirektion (Vorjahr 50). 12 Fälle und damit markant weniger als im Vorjahr (19) betreffen die Finanzdirektion. In den Abteilun-

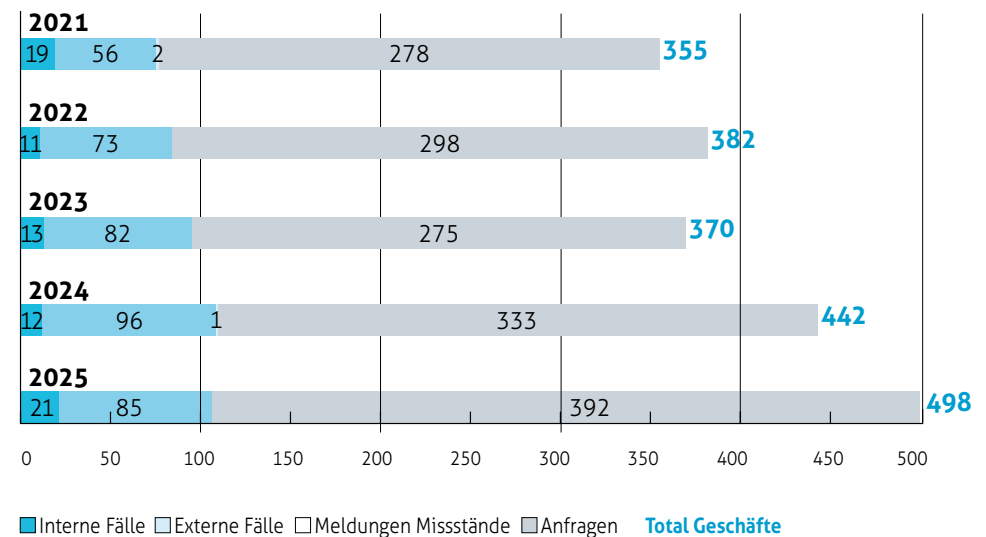
gen dieser Direktionen besteht teilweise ein intensiver Kontakt zur Bevölkerung und es sind Aufgabenbereiche mit einem hohen Konfliktpotential angesiedelt.

Die internen Fälle haben im Vergleich zum Vorjahr um 75 % und somit stark zugenommen. Es haben sich 21 Mitarbeitende (Vorjahr 12) an die Ombudsstelle gewandt. Zudem sind Mitarbeitende berechtigt, Missstände an ihrem Arbeitsplatz der Ombudsstelle zu melden (Whistleblowing). Im Berichtsjahr ist keine 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 2021 – 2025



Übersicht Fälle

Bearbeitung Fälle	2023	2024	2025
Eingegangene Fälle	95	109	106
Erledigte Fälle	100	105	107
Pendent per Ende Jahr	9	13	12

Externe Fälle	2023	2024	2025
Bildungsdirektion	6	11	8
Umwelt- und Mobilitätsdirektion	7	11	10
Sozial- und Sicherheitsdirektion	45	50	52
Baudirektion	9	5	2
Finanzdirektion	15	19	12

Behörden allgemein	0	0	1
--------------------	---	---	---

Interne Fälle (Personalkonflikte)	2023	2024	2025
	13	12	21

Meldungen Missstände	2023	2024	2025
	0	1	0

Fallbearbeitungen und Ergebnisse	2023	2024	2025
Beratung und Information	37	31	43

Kontakt mit Verwaltung und Beschwerdeprüfung			
Gutheissung	3	4	3
Teilweise Gutheissung	4	2	8
Abweisung bzw. erfolglos	23	24	23

Vermittlung			
Erfolgreich	20	24	15
Teilweise erfolgreich	6	6	2
Erfolglos	0	2	0

Schriftliche Empfehlung	0	0	0
-------------------------	---	---	---

Rückzug durch die Ratsuchenden	7	12	13
--------------------------------	---	----	----

Aktivitäten pro Fall	2023	2024	2025
1	1	0	1
2-10	53	43	44
11-50	46	56	58
Mehr als 50	0	6	4

Eingangsart	2023	2024	2025
Telefonisch	63	77	63
E-Mail	27	30	37
Brief	3	0	5
Persönliche Anmeldung	2	2	1

Personen	2023	2024	2025
Frauen	43	58	46
Männer	44	44	52
Paare / Familien	5	3	7
Jur. Personen / Gruppen	3	4	1

Alter	2023	2024	2025
< 18 Jahre	0	0	0
18 – 30 J.	8	4	10
31 – 50 J.	39	38	37
51 – 65 J.	30	31	29
65+	13	18	13
Keine Angaben	5	18	17

Wohnort / Sitz	2023	2024	2025
Innerhalb Stadt Luzern	81	84	81
Ausserhalb Stadt Luzern	14	23	21
Keine Angaben	0	2	4



5. Kurzbeschreibungen Fälle

Behörden Allgemein

- Diverse Bürgeranliegen, Gefühl von „David gegen Goliath“ gegenüber Stadtverwaltung

Baudirektion

- Kritik, dass eine schriftliche Stellungnahme unbeantwortet bleibt
- Beschwerde, dass Strassennamen nicht ersichtlich sind und bei neuen Gebäuden Hausnummerierungen fehlen

Bildungsdirektion

- Eltern möchten die Einschulung ihres Kindes zurückstellen
- Hochbegabung des Kindes soll extern abgeklärt und die für integrative Sonderschulung verfügbaren Ressourcen zielführend eingesetzt werden
- Zweifel, ob eine separative Sonderschulung des Kindes angezeigt ist
- Beschwerde zum Übertrittsverfahren in Sekundarstufe, Kritik an Kommunikation der Schule mit Eltern
- Wunsch, dass Kinder nach Wohnortwechsel innerhalb der Stadt in bisherigen Klassen verbleiben können
- Nicht einverstanden mit Zuteilung des Kindes in ein bestimmtes Schulhaus

- Kritik an Art und Weise der Mitteilung von Informationen an Elternteil mit gemeinsamem Sorgerecht
- Keine Antwort auf schriftliche Reklamation wegen offenen Fenstern bei Musikunterricht

Umwelt- und Mobilitätsdirektion

- Fehlende Parkmöglichkeit auf Schulhausareal, Wunsch nach Zufahrtsbewilligung für Güterumschlag.
- Keine Anwohnerparkkarte mehr ausgestellt für das auf den Betrieb der Arbeitgeberin eingelöste Fahrzeug
- Beschwerde betreffend mangelhafte Kommunikation bei Mobilitätsprojekt
- Ungenügender Einbezug der Nachbarschaft und des Quartiersvereins bei Umbau einer Bushaltestelle, Beschwerde betreffend Überdimensionierung
- Nicht einverstanden mit Rechnung für Abfallbereitstellung am falschen Wochentag
- Nicht einverstanden mit Rechnung für Bauinstallation auf öffentlichem Grund
- Kritik am Verfahren bei Einführung der Regenabwassergebühr (2 Fälle)
- Diverse Kritik an Projektleitung und Vorgehensweise bei Sanierungsarbeiten an der Museggmauer
- Anliegen und Fragen zum Reisebusverkehr und zu den Tourismusströmen

Sozial- und Sicherheitsdirektion

Sozialhilfe

- Mit der Höhe der Raten zur Rückzahlung unrechtmässig bezogener Sozialhilfe nicht einverstanden
- Klärung zum Umfang der Rückerstattungspflicht bei Auszahlung einer Insolvenzenschädigung
- Beschwerde wegen „Rentenklausur“ nach Verrechnung der ausbezahlten AHV-Renten mit bezogener Sozialhilfe
- Nicht einverstanden mit Rückforderung von Darlehensbeträgen und Ablehnung der Aufnahme der selbständigen Tätigkeit
- Kein Anspruch auf Sozialhilfe wegen Auszahlung der Krankentaggeldversicherung, Bitte um Unterstützung bei Einreichung von Unterlagen
- Nicht einverstanden, dass Einstellung der Sozialhilfe in Einspracheentscheid bestätigt worden ist
- Beschwerde betreffend Kürzung und anschliessender Einstellung der Sozialhilfe
- Nicht einverstanden, dass Kosten der Zusatzversicherung nicht übernommen werden; Bitte um Unterstützung bei Klärung von Ausständen bei Krankenversicherung
- Kosten der Zusatzversicherung, welche auch Zahnkosten des Kindes abdecken, werden rückwirkend nicht übernommen
- Nicht einverstanden mit Höhe des als Einkommen angerechneten Konkubinatsbeitrages der Partnerin
- Nicht einverstanden, dass Ausbildungskosten nicht übernommen werden und Gesuch um Wechsel der Sozialarbeiterin abgelehnt wird
- Abrechnungen der Sozialhilfe werden nicht verstanden
- Klärung des Anspruchs auf Bezahlung der Mietkosten im Rahmen der wirtschaftlichen Sozialhilfe
- Wunsch nach Wechsel des/der für Partner zuständigen Sozialarbeiters*in wegen angeblich ungebührlicher Kommunikation

- Auszahlung der Arbeitslosentaggelder wurde nicht raschmöglichst veranlasst
- Wunsch nach Wechsel wegen Vorbehalten gegenüber Sozialarbeiter*in
- Gefühl, von Sozialarbeiter*in unzureichend unterstützt zu werden
- Angeblich unzureichende Unterstützung und mangelhafte Kommunikation durch die Sozialen Dienste sowie weitere Anliegen
- Beschwerde wegen angeblich verweigerter Kommunikation und fehlender Unterstützung durch die Sozialarbeiter*in
- Angebliche Verletzung der Schweigepflicht durch Sozialarbeiter*in und weitere Anliegen
- Beschwerde über Vorgehen der Sozialinspektoren anlässlich Hausbesuches
- Klärung zur örtlichen Zuständigkeit in der Sozialhilfe

Erwachsenenschutz

- Nicht einverstanden mit den für Unvorhergesehenes gemachten Rückstellungen
- Nicht einverstanden, dass zwecks Korrektur von Mehrbezügen das Taschengeld reduziert wird und monatliche Zuschüsse gestrichen werden
- Darf das Taschengeld bei Abnahme des Vermögens gekürzt werden?
- Nicht einverstanden mit dem von Beistandsperson erstellten Budget
- Beschwerde betreffend Beistandsperson
- Unzufriedenheit mit Beistandsperson und Beschwerde über angebliche schlechte Behandlung am Empfang der Sozialen Dienste
- Kritik an Beistandsperson und Klärung zu Vorgehen betreffend Gesuch um Beistandswechsel
- Nicht zufrieden mit Tätigkeit der Beistandsperson in verschiedenen Punkten (u.a. zu wenig Taschengeld)
- Bitte um Prüfung einer angeblichen Pflichtverletzung der Beistandsperson

Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde

- Als Eltern Unverständnis, dass Kind weiterhin in Institution untergebracht ist
- Fragen zu der von der KESB angeordneten Fremdplatzierung des Kindes
- In hochstrittigem Besuchsrechtskonflikt Gefühl, von KESB und weiteren Behörden im Stich gelassen zu werden
- Kritik, dass KESB den Kontakt zu den Kindern verweigert
- Trotz alleinigem Sorgerecht hat KESB ohne Einwilligung Informationen betreffend Kind und Mutter an Vater weitergeleitet
- KESB verneint die Zuständigkeit zur Prüfung des Antrages auf Einräumung der alternierenden Obhut
- Unverständnis über in KESB-Entscheid gemachte Äusserungen und Kritik an Beistandsperson des Kindes
- Mit in KESB-Entscheid gemachten Ausführungen ausdrücklich nicht einverstanden
- Befürchtung, dass KESB eine Beistandschaft anordnen wird
- Nicht einverstanden, dass Gesuch um Aufhebung Beistandschaft abgelehnt worden ist
- Angebliches Versagen von Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde und Gericht
- Beschwerde, dass in KESB-Entscheid in Zusammenhang mit der Festlegung der Verfahrenskosten Ausführungen zu den finanziellen Verhältnisse erfolgten

Kinder – und Jugendschutz

- Gefühl, von Beistandsperson bei der Umsetzung des vereinbarten Besuchsrechtes zu wenig unterstützt zu werden
- Als Kindsvater Kritik, dass wegen kurzfristigen Absagen der Kindsmutter zusätzliche Kosten beim begleiteten Besuchsrecht angefallen sind
- Dringend benötigte Unterstützung in hochstrittigem Besuchsrechtskonflikt

Bevölkerungsdienste

- Aufgrund Ungleichbehandlung im Anmeldeverfahren für Studierende werden in Rechnung gestellte Gebühren als ungerechtfertigt erachtet
- Nicht einverstanden mit den vom Zivilstandsamt für Zivilhochzeit in Rechnung gestellten Gebühren
- Nicht einverstanden mit der von den Einwohnerdiensten vorgenommenen Abmeldung, Beschwerde über Verhalten der mitarbeitenden Person am Telefon

Diverses

- Nicht einverstanden, dass keine Betreuungsgutscheine gewährt werden.
- Als Vermieter von Wohnungen an Sozialhilfebezüger*innen Kritik an Abläufen bei den Sozialen Diensten
- Nicht einverstanden, dass die Sozialen Dienste keinen Kostenvorschuss für Rechtsmittelverfahren leisten

Finanzdirektion

Steuern

- Zweifel, ob die nach Aufhebung des gemeinsamen Haushaltes ergangene Steuerveranlagung korrekt ist
- Nicht einverstanden, dass in Steuerveranlagung Abzug nicht gewährt worden ist; Bitte um Unterstützung bei Einsprache
- Kritik an Dauer der Steuerveranlagungsverfahren und ungerechtfertigten Mahngebühren
- Auszahlung des Steuerguthabens des verstorbenen Elternteils dauert ungebührlich lange
- Trotz pünktlicher Bezahlung der Steuern eine Mahnung erhalten; unfreundliche Behandlung der mitarbeitenden Person bei versuchter Klärung
- Bitte um Veranlassung der Löschung der Betreibung beim Betreibungsamt nach Bezahlung der von Ex-Mann geschuldeten Steuern

- Bitte um Überprüfung von Steuerausständen, Klärung der Voraussetzungen zur Löschung von Betreibungen
- Klärung zu vorgenommener Ermessensveranlagung; trotz wiederholter Nachfrage keine Auskünfte erhalten
- Klärung zu Steuererlass infolge Notlage

Teilungsamt

- Kritik an Untätigkeit eines als Willensvollstrecker eingesetzten Anwaltes
- Unverständnis, dass das Teilungsamt keine Teilung vornimmt

Betreibungsamt

- Angeblich fehlerhafte Zustellung des Zahlungsbefehls führt zu Pfändung

Verwaltungsinterne Fälle / Personalkonflikte

- Fragen zur Mutterschaftsentschädigung; Klärung zu in Aussicht gestelltem Weiterbildungsbeitrag
- Beschwerde betreffend Benachteiligung in Rekrutierungsverfahren
- Fragen zu Anstellungsbedingungen und zur Probezeit bei befristetem Arbeitsverhältnis
- Möglichkeit der Weiterführung der Pensionskasse nach Auflösung des Arbeitsverhältnisses
- Bitte um Prüfung des Arbeitszeugnisses
- Klärung betreffend Arbeitszeugnis und Umfang der Arbeitslosenentschädigung
- Klärung betreffend Verlängerung der Kündigungsfrist bei Arbeitsunfähigkeit und Auszahlung von Krankentaggeld
- Klärung zur Beendigung des Arbeitsverhältnisses durch Erreichen der Altersgrenze gemäss Personalreglement
- Klärung zur Regelung der Pausen am Arbeitsplatz
- Klärung zu Anstellungsmodalitäten

- Bitte um Unterstützung in privatem Administrativverfahren
- Bitte um Unterstützung bei Klärung von teaminternen Konflikten
- Klärung zu Verhalten der vorgesetzten Person gegenüber Mitarbeiter*in während krankheitsbedingter Abwesenheit
- Kritik am Umgang der Führungskraft mit herausfordernder Situation am Arbeitsplatz
- Beschwerde betreffend Führungsmängel und Kommunikationsschwierigkeiten
- Beratung zu mangelhaftem Führungsverhalten
- Kritik am Umgang der Führungsperson mit vertraulichen Informationen
- Unbefriedigende Stellvertretungsregelung und weitere Anliegen
- Bitte um Unterstützung bei schwieriger Situation im Team
- Klärung zu schwieriger Zusammenarbeit in Co-Leitung
- Ungleichbehandlung von einzelnen Teams durch vorgesetzte Person, rassistische Äusserungen im Arbeitsumfeld



5. 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 Finanz- und 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
- den Mitarbeiterinnen Administration Caroline Meier und Tanja Grüter für die engagierte Unterstützung



Ombudsstelle

Stadt Luzern

Hirschengraben 31
6003 Luzern

Tel. 041 241 04 44

info@ombudsstelle-stadt-luzern.ch
www.ombudsstelle-stadt-luzern.ch

Termine nach Vereinbarung