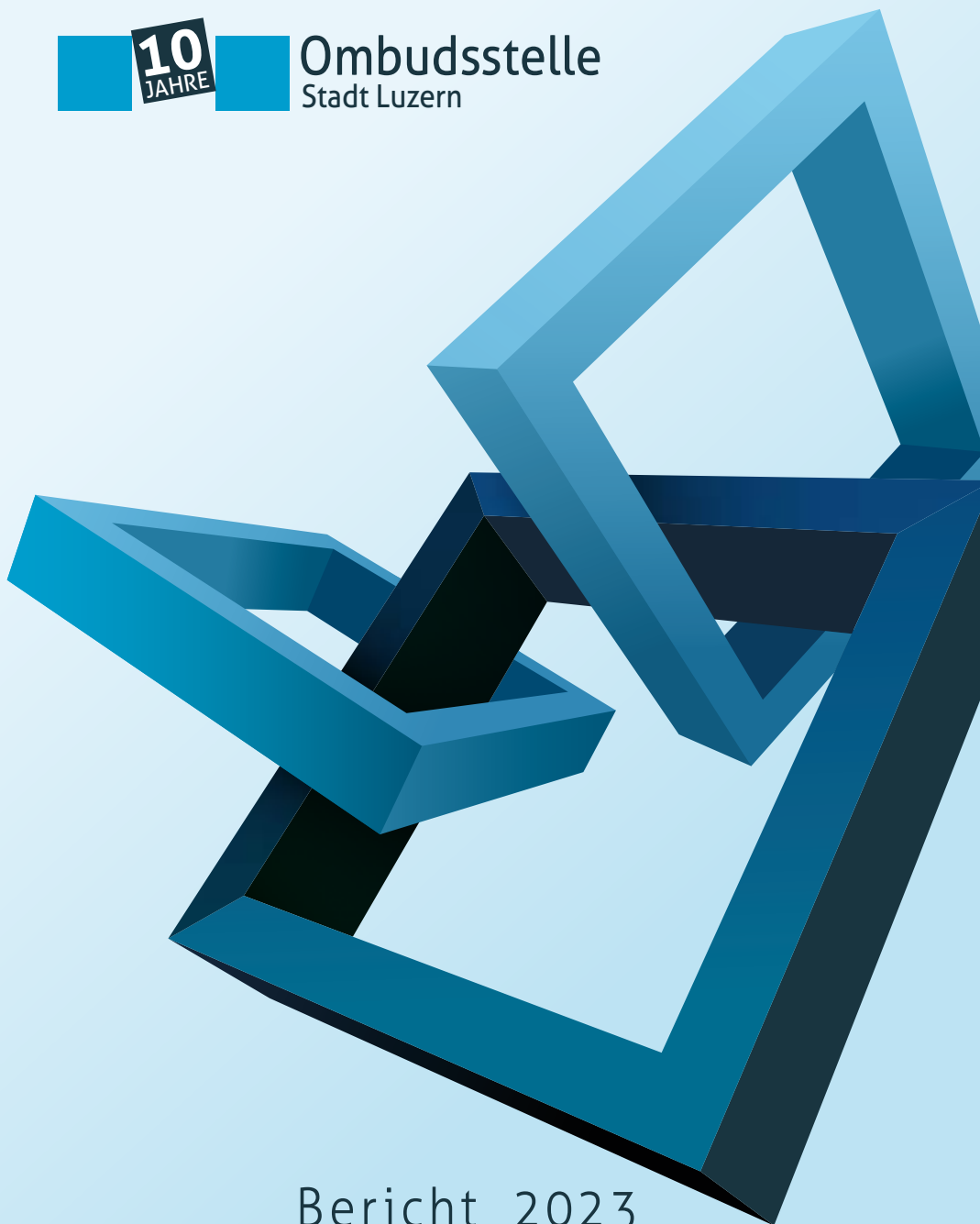


10
JAHRE

Ombudsstelle
Stadt Luzern



Bericht 2023



Inhalt

	<i>Seite</i>
1. 10 Jahre Ombudsstelle Stadt Luzern	2
2. Berichtsjahr	6
3. Einblick in die Praxis	8
4. Statistik	14
5. Kurzbeschreibungen Fälle	18

Bericht 2023 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 2023.

Luzern, im April 2024

Lucia Schnider Stulz, Ombudsfrau Stadt Luzern



1. 10 Jahre Ombudsstelle Stadt Luzern

Im Januar 2014 hat die Ombudsstelle Stadt Luzern am Hirschengraben 31 ihre Tätigkeit aufgenommen. Seither haben sich rund 3000 Personen an die kostenlose Anlaufstelle gewandt. Gegen 800 Anliegen und Beschwerden betreffend die Stadtverwaltung wurden vertieft abgeklärt. Bei rund 2200 Anfragen wurden kurze Rechtsauskünfte erteilt oder die Ratsuchenden an zuständige Beratungsstellen verwiesen.

Entstehungsgeschichte

Das 10-jährige Bestehen soll zum Anlass genommen werden, einen Blick auf die Entstehungsgeschichte zu werfen.

Erster Anlauf scheitert

1978 wurde in der Stadt Luzern die von der damaligen CVP lancierte Volksinitiative zur «Einführung eines Beauftragten in Beschwerdesachen (Ombudsmann)» eingereicht. Der Stadtrat lehnte das Begehren mit der Begründung ab, dass «man nicht grundsätzlich gegen die Institution eines Ombudsmannes ist, Luzern aber nicht die Grössenordnung wie z.B. Zürich hat, welche einen Ombudsmann rechtfertigen würde...». Zudem war nach Ansicht des Stadtrates fraglich, ob der Ertrag den Aufwand in einer Zeit des Personalstopps rechtfertige. Nach einer umfangreichen Debatte beschloss der Grosse Stadtrat, der Bevölkerung die Initiative zur Zustimmung zu unterbreiten. Die Stadtluzerner Stimmberechtigten lehnten die Einführung einer Ombudsstelle am 29. April 1979 mit 10'084 Nein gegen 9'764 Ja ab.¹

¹ Urs Purtschert, Die Schaffung einer Ombudsstelle für die Stadt Luzern – Auf dem Weg zur Umsetzung, 2011, S. 13 f. mit Hinweisen auf Keller Beat, Der Ombudsmann der Stadt Zürich - ein schweizerisches Modell, Diss. Zürich 1979, S. 238 f. und Grosse Stadtrat, 1979, S. 1948

Politische Bestrebungen für einen zweiten Anlauf

Mit der parlamentarischen Motion 476 vom 2. Februar 2009 forderte die SP-Grossstadträtin Luzia Vetterli den Stadtrat auf, eine Ombudsstelle mit angemessenen Stellenprozenten zu schaffen und ein entsprechendes Reglement zu entwerfen, wobei insbesondere die Neutralität, die fachliche Qualifikation und die breite Ausrichtung auf alle Tätigkeitsbereiche der Stadt zu gewährleisten seien. Der Stadtrat beantragte dem Parlament, die Motion als Postulat entgegenzunehmen. Begründet wurde dies u.a. damit, dass gegenüber dem Parlament erst nach umfassender Prüfung des Anliegens und der bereits bestehenden Angebote eine Beurteilung abgegeben werden könne. Auch sei zu klären, ob die Schaffung einer Ombudsstelle eine Änderung der Gemeindeordnung bedürfe. Auf Antrag des Stadtrates überwies der Grosse Stadtrat die ursprüngliche Motion an der Sitzung vom 17. Dezember 2009 als Postulat.²

Mit der parlamentarischen Motion 33 vom 8. März 2010 wurde der Stadtrat von der damaligen Luzerner CVP-Grossstadträtin und heutigen Finanzdirektorin Franziska Bitzi Staub namens der Spezialkommission Teilrevision der Gemeindeordnung aufgefordert, eine weitere Revision der Gemeindeordnung durchzuführen. Es wurde u.a. die Auseinandersetzung mit den Fragen rund um die Schaffung einer Ombudsstelle verlangt. In seiner Stellungnahme lehnte der Stadtrat eine Totalrevision der Gemeindeordnung ab, war aber bereit, im Rahmen einer Teilrevision der Gemeindeordnung die gesetzlichen Voraussetzungen für die Schaffung einer Ombudsstelle dem Parlament zu unterbreiten. Die Motion wurde am 10. Juni 2010 vom Grossen Stadtrat überwiesen.³

Schaffung der Ombudsstelle

Im Oktober 2011 unterbreitete der Stadtrat dem Grossen Stadtrat Vorschläge für die notwendigen Änderungen in der Gemeindeordnung der Stadt Luzern (GO). Der Stadtrat sprach sich grundsätzlich für eine Ombudsstelle aus, wollte aber aus finanziellen Gründen mit der Realisierung noch zuwarten.⁴ Die Geschäftsprüfungskommission schlug vor, die Ombudsstelle nicht sofort, sondern erst auf Anfang 2014 einzuführen. Zudem sollte die Stelle ein jährliches Kostendach von maximal 150'000 Franken erhalten. Mit diesem Vorgehen konnte sich auch der Stadtrat einverstanden erklären. Mit 35 Ja zu 6 Nein stimmte der Grosse Stadtrat am 2. Februar 2012 der Schaffung einer

² Urs Purtschert, a.a.O., S. 14

³ Urs Purtschert, a.a.O., S. 14

⁴ Bericht und Antrag an den Grossen Stadtrat von Luzern vom 26.10.2011, B+A 26/2011

Ombudsstelle auf Anfang 2014 mit einem Kostenrahmen von 100'000 bis 150'000 Franken zu.⁵

Am 17. Juni 2012 stimmten die Stimmberechtigten der Stadt Luzern mit 74,65% Ja-Stimmen der Teilrevision der Gemeindeordnung zu. Damit wurde die Grundlage für eine Ombudsstelle in der Stadt Luzern geschaffen. Art. 26 der Gemeindeordnung wurde dahingehend ergänzt, dass der Grosse Stadtrat die Ombudsperson und deren Stellvertretung wählt. Zudem wurden in einem neuen Artikel 53a der Gemeindeordnung der Zweck der Ombudsstelle, die Zuständigkeit sowie die Rechte und Pflichten der Ombudsperson umschrieben. Weiter wurde festgehalten, dass der Grosse Stadtrat das Nähere in einem Reglement regelt.

Umsetzung der Ombudsstelle

Im Dezember 2012 unterbreitete der Stadtrat dem Grossen Stadtrat ein Reglement zum Erlass, das die Aufgaben und Zuständigkeiten der Ombudsstelle näher bestimmte. Weiter wurde das Verfahren bei der Ombudsstelle geregelt. Zudem enthielt das Reglement Bestimmungen zur Wahl und zu den Anstellungsbedingungen der Ombudsperson und deren Stellvertretung sowie zur Organisation der Ombudsstelle. Als Grundlage für die Umsetzung stand dem Stadtrat eine vom damaligen Juristen und heutigen Stabschef der Bildungsdirektion Urs Purtschert im Jahr 2011 im Rahmen einer Weiterbildung an der Universität Bern eingereichte Zertifikatsarbeit zur Verfügung, welche aufgrund des Vergleichs mit bereits bestehenden Ombudsstellen in Schweizer Städten eine konkrete Lösung für die Stadt Luzern enthielt.⁶ Der Grosse Stadtrat beschloss das Reglement über die Ombudsstelle am 31. Januar 2013 mit zwei Protokollbemerkungen und mit Änderungen.

Am 27. Juni 2013 wurde Lucia Schnider Stulz als erste städtische Ombudsperson und Otmar Kreiliger als Stellvertreter für die Amtsdauer vom 1. Januar 2014 bis 31. Dezember 2017 gewählt. Anfang Januar 2014 nahm die Ombudsstelle ihre Tätigkeit am Hirschengraben 31 auf. Lucia Schnider Stulz wurde am 1. Juni 2017 und am 23. September 2021 für je eine weitere vierjährige Amtsdauer gewählt. Nach dem Rücktritt von Otmar Kreiliger wurde Markus Vanza für die Amtsdauer vom 1. Januar 2022 bis 31. Dezember 2025 als neuer Stellvertreter gewählt.

⁵ Erläuterungen des Stadtrates zur städtischen Volksabstimmung vom 17.06.2012

⁶ Bericht und Antrag an den Grossen Stadtrat von Luzern vom 5.12.2012, B+A 40/2012, S. 5

Ausblick

Nach 10 Jahren ist die Ombudsstelle etabliert und geniesst das Vertrauen der Bevölkerung. Dennoch braucht es weiterhin Öffentlichkeitsarbeit. Die Bevölkerung muss wissen, dass sie sich bei Anliegen zur Stadtverwaltung an diese niederschwellige, unabhängige und kostenlose Anlaufstelle wenden kann. Auch ist gegenüber der Verwaltung die Aufgabe der Ombudsstelle und ihre Rolle als kritische Partnerin immer wieder zu erklären, sei es bei Wechseln in den Leitungen oder gegenüber neuen Mitarbeitenden. Der persönliche und fachliche Austausch mit Kolleginnen und Kollegen, insbesondere innerhalb der Vereinigung der parlamentarischen Ombudspersonen der Schweiz, hat wesentlich zur Weiterentwicklung der Ombudsstelle beigetragen. Diese Vernetzungsarbeit bleibt auch künftig wichtig. Schliesslich wird es eine Daueraufgabe der Ombudsstelle bleiben, für ihre Unabhängigkeit einzustehen und entsprechende Diskussionen engagiert zu führen. Unterstützen, vermitteln, deeskalieren und Vertrauen wieder herstellen. Gerade in der aktuellen Zeit voller Krisen sind dies äusserst sinnstiftende Aufgaben. Die Ombudsfrau und ihr Team sind motiviert, sich weiterhin im Dienste der Bevölkerung zu engagieren.

Dank

Die Ombudsfrau dankt:

- Den Ratsuchenden für das Vertrauen, dass sich die Ombudsstelle unabhängig ihren Anliegen annimmt.
- Den Mitgliedern der Geschäftsprüfungskommission, dass sie die Arbeit der Ombudsstelle unterstützen und auch kritisch hinterfragen.
- Dem Grossen Stadtrat für das Vertrauen, das er der Arbeit der Ombudsstelle entgegenbringt.
- Dem Stadtrat für den offenen Dialog und den städtischen Mitarbeitenden für ihre Bereitschaft, ihr Wirken kritisch hinterfragen zu lassen und nach Lösungen in Konflikten zu suchen.
- Den aktiven und ehemaligen Mitgliedern der Vereinigung der parlamentarischen Ombudspersonen der Schweiz für die grosse Unterstützung beim Aufbau der Ombudsstelle und den wertvollen Austausch.
- Dem ehemaligen und aktuellen Team der Ombudsstelle für die engagierte Unterstützung und schöne Zusammenarbeit.



2. Berichtsjahr

Viel Arbeit für die Ombudsstelle

Mit dem Beginn der Corona-Pandemie folgte eine Krise auf die andere: Krieg gegen die Ukraine, Klimakrise, stetig steigende Lebenshaltungskosten und zuletzt der Nahostkonflikt. Die Angespanntheit, Belastung und Überforderung waren bei vielen Ratsuchenden spürbar. Die Ombudsstelle hatte deutlich mehr Fälle als in den Vorjahren zu bearbeiten. Ob diese Zunahme auf die multiple Krisensituation zurückzuführen ist oder ob es sich um eine natürliche Schwankung handelt, ist schwierig zu beurteilen.

Öffentlichkeitsarbeit

Die Ombudsstelle machte mit regelmässigen Inseraten im Luzerner Anzeiger und in Quartierzeitungen auf ihre Dienstleistungen aufmerksam. Zudem wurde mit Beiträgen im Stadtmagazin und im Luzerner Anzeiger über die Tätigkeit der Ombudsstelle informiert. Schliesslich wurde erstmals Werbung auf den Bildschirmen in den Bussen der Verkehrsbetriebe Stadt Luzern aufgeschaltet und damit ein breiter Personenkreis erreicht.

Elektronische Dossiers

Seit Anfang 2023 werden die Dossiers der Ombudsstelle (Fälle, Anfragen) nur noch elektronisch geführt. Zwecks Sicherstellung einer einheitlichen Anwendung wurden in einem Handbuch verbindliche Grundsätze, Aufgaben und Abläufe definiert. Mit der Einführung des Geschäftsverwaltungsprogrammes haben sich die Dossierführung und die Erhebung der statistischen Zahlen für den Jahresbericht erheblich vereinfacht.

Personelles

Die langjährige Mitarbeiterin Jolanda Abplanalp hat die Ombudsstelle Ende März 2023 verlassen, um eine neue berufliche Herausforderung anzunehmen. Seit dem 1. April 2023 ist Caroline Meier in einem Pensum von 20 % als

administrative Mitarbeiterin für die Ombudsstelle tätig. Infolge krankheitsbedingter Teilabwesenheit der Ombudsfrau wurde das Arbeitspensum des Stellvertreters im Januar und Februar von 20 % auf 40 % erhöht.

Kontakte mit Stadtverwaltung

- Austauschtreffen mit Stadtpräsident Beat Züsli
- Halbjährlicher Austausch mit Stadtschreiberin Michèle Bucher
- Austauschtreffen mit Felix Föhn, Leiter Soziale Dienste, und David Schär, Leiter Steueramt
- Kennenlernen des neuen Personalchefs Patrick Dittli und Austauschtreffen mit Abteilung Personal
- Kennenlernen von Lea Gabriel, Betriebliches Case Management, sowie von Anskar Roth und Lena Greber, Co-Leitungen Fachstelle Gleichstellung
- Präsentation Ombudsstelle an Konferenz der Schulleitungen
- Präsentation Ombudsstelle an Informationsveranstaltung der Mitarbeitenden der Sozialen Dienste

Öffentlichkeitsarbeit / Vernetzung / Weiterbildung

- Sitzung der Vereinigung der parlamentarischen Ombudspersonen der Schweiz (VPO+)
- Videokonferenzen der VPO+ zu den Themen «Zusammenarbeit mit Anwält*innen, Beratungsstellen oder Gewerkschaften» und «Ombudsstellen im Spannungsfeld zwischen Aktenführungspflicht / Akteneinsichtsrecht einerseits und Verfahrensfreiheit / Allparteilichkeit andererseits»
- Kennenlernen und Austausch mit Norbert Mettler, Beauftragter kantonale Anlaufstelle in Verwaltungsangelegenheiten
- Fachveranstaltung 20 Jahre Schuldenberatung
- Kurs «Deeskalative Gesprächsführung» an Berner Fachhochschule
- Austausch mit Ombudsstelle Kinderrechte im Rahmen Videokonferenz
- Treffen Ombudspersonen diverser Branchen
- Besuch von Studierenden der Pädagogischen Hochschule Luzern

Organisation

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



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.

Zu hohe Hürde für Neuberechnung der Betreuungsgutscheine

Das Kind von Herrn und Frau A. besucht eine Kinderkrippe. Die Eltern erhalten von der Stadt Luzern finanzielle Unterstützung in Form von Betreuungsgutscheinen. Aufgrund einer Veränderung der Einkommenssituation beantragen Herr und Frau A. eine Neuberechnung der Betreuungsgutscheine. Sie erhalten vom zuständigen Fachbearbeiter die Antwort, dass eine Neuberechnung nur bei einer Veränderung der Einkommenssituation um mindestens 25 % möglich sei. Herr und Frau A. werden über die entsprechenden rechtlichen Grundlagen aufgeklärt. Sie können die Ablehnung der Neuberechnung jedoch nicht nachvollziehen. Herr und Frau A. wenden sich an die Ombudsstelle und wünschen eine rechtliche Überprüfung. Sie machen geltend, falls tatsächlich eine Einkommensveränderung von 25 % gelte, würde dies absolut keine Förderung der Vereinbarkeit von Familie und Beruf bedeuten. Eine solch grosse Einkommensveränderung würde entweder den Verlust bzw. den Wechsel einer Arbeitsstelle oder die Reduktion des Arbeitspensums bedeuten.

Die Ombudsstelle konsultiert das Reglement über die familienergänzende Kinderbetreuung und die Förderangebote vom 29. März 2012. Dabei wird festgestellt, dass im Rahmen der 2021 erfolgten Teilrevision des Reglements die massgebende Bestimmung unverändert blieb. Art. 15 Abs. 2 des Reglements lautet wie folgt:

Wird die aktuelle Leistungsfähigkeit eines Haushalts und dadurch das massgebende Einkommen durch eine Änderung in den persönlichen oder beruflichen Verhältnissen der zum Haushalteinkommen beitragenden Person um mehr als +/- 25% beeinflusst, wird das massgebende Einkommen aufgrund einer Selbsteinschätzung der bezugsberechtigten Erziehungsberechtigten neu berechnet.

Die Ombudsstelle kommt bei ihrer Prüfung zum Schluss, dass sich vorliegend das Einkommen von Herrn und Frau A. um weniger als 25 % verändert hat. Somit ist die Ablehnung einer Neuberechnung der Betreuungsgutscheine aus rechtlicher Sicht korrekt. Andererseits ist auch der Ombudsstelle bekannt, dass die Familien in Anbetracht der steigenden Lebenshaltungskosten zunehmend unter Druck geraten. Die Einwände von Herrn und Frau A., dass die Hürde einer Einkommensveränderung von 25 % zu hoch sei und die Vereinbarkeit von Beruf und Familie nicht unterstütze, können deshalb nachvollzogen werden. Dies veranlasst die Ombudsstelle, bei der Bereichsleitung Frühkindliche Bildung und Betreuung anzuregen, eine Anpassung der entsprechenden Bestimmung zu prüfen. Die Ombudsstelle informiert Herrn und Frau A. über ihre Abklärungen und die gemachte Anregung. Herr und Frau A. bedanken sich für die Bemühungen der Ombudsstelle. Sie hätten es sehr geschätzt, dass sie mit ihrem Anliegen gehört worden seien und ihren Unmut hätten kundtun können.

Gemäss Art. 15 Abs. 2 des Reglements über die familienergänzende Kinderbetreuung und die Förderangebote sind Betreuungsgutscheine erst bei einer Einkommensveränderung von 25 % anzupassen. Aus Sicht der Ombudsstelle ist eine Anpassung dieser im Jahre 2012 erlassenen Bestimmung zu prüfen.

Musikunterricht bei geöffneten Fenstern stört Anwohner

Herr F. wohnt gegenüber einem Schulhaus, in dessen Obergeschoss sich Unterrichtsräume der Musikschule befinden. Er stört sich daran, dass der Musikunterricht an heissen Sommertagen bei geöffneten Fenstern stattfindet. Herr F. bittet das Rektorat der Musikschule, Musikunterricht nur bei geschlossenen Fenstern abzuhalten. Es wird Herrn F. eine entsprechende Anweisung an die Lehrpersonen in Aussicht gestellt. Nicht alle Lehrpersonen befolgen die Anweisung. Als zu Beginn des neuen Schuljahres der Musikunterricht wieder bei offenen Fenstern stattfindet, wendet sich Herr F. verärgert an die Ombudsstelle.

Anlässlich des Gespräches auf der Ombudsstelle bringt Herr F. vor, ihn würden nicht nur die Lautstärke, sondern auch der konstante Geräuschpegel während jeweils mehreren Stunden belasten. Das Saxophon könne man selbst bei geschlossenen Fenstern hören. Die Ombudsstelle nimmt mit dem Rektor der Musikschule Kontakt auf. Dieser erklärt, dass er das Anliegen von Herrn F. nachvollziehen könne. Die Lehrpersonen seien angehalten worden, während des Unterrichtes die Fenster zu schliessen. Das Problem sei, dass die Raumtemperaturen in den besagten Unterrichtsräumen im Sommer regelmässig mehr als 30 Grad betragen würden. Da das Schulhaus denkmalgeschützt sei, dürften keine baulichen Veränderungen vorgenommen werden. In Zusammenhang mit möglichen kurzfristigen Massnahmen, wie dem frühmorgendlichen Lüften und dem Einsatz von Ventilatoren, stehe man mit der Abteilung Immobilien in Kontakt. Er werde prüfen, ob zumindest der Saxophonunterricht auf die andere Seite des Gebäudes verlegt werden könne. Bereits am nächsten Tag teilt der Rektor der Musikschule der Ombudsstelle mit, dass man die Raumsituation angeschaut habe und dass es möglich sei, den Saxophonunterricht in ein Zimmer auf der gegenüberliegenden Seite zu verlegen. Die Ombudsstelle informiert Herrn F. über diese vom Rektorat der Musikschule kurzfristig getroffene Massnahme.

In einem nächsten Schritt wendet sich die Ombudsstelle schriftlich an die Leitung Immobilien und möchte wissen, ob und falls ja, welche baulichen Massnahmen beim besagten Schulhaus im Hinblick auf eine verträgliche

Nutzung während den Sommermonaten geplant seien. In der Folge teilt die Abteilung Immobilien der Ombudsstelle mit, dass eine klimatische Verbesserung im Gebäude während den Sommermonaten nicht möglich sei, da aus Gründen des Denkmalschutzes keine baulichen Massnahmen wie Zusatzdämmungen oder Sonnenschutz umgesetzt werden könnten. Zudem müsse der Einsatz von Klimaanlage aufgrund der Klima- und Energiestrategie der Stadt Luzern gänzlich ausgeschlossen werden. Im besagten Schulhaus würde bei rund der Hälfte der Proberäume der Musikunterricht zu Schallemissionen bei den Nachbarliegenschaften führen, was den Standort grundsätzlich in Frage stelle. Die Herausforderung bestehe darin, eine geeignete Alternative in der Innenstadt zu finden. Es sei fraglich, ob in Anbetracht der Reklamation einer einzigen Person und unter Berücksichtigung, dass das Problem ausschliesslich in den warmen Sommermonaten auftrete, eine solch einschneidende Massnahme angemessen wäre.

Die Ombudsstelle informiert Herrn F. über das Ergebnis der Abklärungen. Dieser bemerkt, dass sich bestimmt auch andere in der Liegenschaft wohnhafte Personen am Lärm stören würden. Möglicherweise wüssten diese nicht, an welche Stelle sie mit diesem Anliegen gelangen könnten. Der Rektor der Musikschule und die ratsuchende Person treffen sich auch noch vor Ort zu einer Aussprache. Grundsätzlich fühlt sich Herr F. mit seinem Anliegen verstanden. Dennoch sieht er mit Besorgnis den Hitzetagen im nächsten Sommer entgegen.

Die Ombudsstelle kann die Besorgnis der ratsuchenden Person nachvollziehen. Gleichzeitig stellt die Ombudsstelle fest, dass der Stadtverwaltung in Anbetracht des Denkmalschutzes bei baulichen Massnahmen die Hände gebunden sind. Das Thema «Hitzeproblematik beim Musikunterricht» wird die Verwaltung und wohl auch die Ombudsstelle weiterhin beschäftigen

Zu lange Dauer des Baubewilligungsverfahrens und Kritik an der Kommunikation

Anfang 2021 holt Frau V. in Zusammenhang mit einem geplanten Bauprojekt Erkundigungen bei der Abteilung Städtebau ein. Danach reicht der Planverfasser die Unterlagen zur Vorprüfung ein. Nach mehrfacher Überarbeitung der Planunterlagen erfolgt im Frühjahr 2022 die Baueingabe. Das Baugesuch wird im Sommer öffentlich aufgelegt. Es erfolgen keine Einsprachen. Anfang 2023 teilt der Bereich Baugesuche der Bauherrschaft mit, dass gemäss der nun zusätzlich zu berücksichtigenden neuen Bau- und Zonenordnung das vorliegende Baugesuch teilweise nicht bewilligt werden könne. Zur Gewährung des rechtlichen Gehörs werde eine Frist von 20 Tagen gewährt. Frau V. fühlt sich unrechtmässig behandelt und versteht das Schreiben auch inhaltlich nicht. Sie wendet sich an die Ombudsstelle.

Die Ombudsstelle erläutert Frau V. den Inhalt des Schreibens des Bereichs Baugesuche. In Zusammenhang mit der Anwendung des zusätzlich zu berücksichtigenden neuen Zonenplanes und des Bau- und Zonenreglementes wird auf www.dialogluzern.ch/bzo hingewiesen, wo sich Ausführungen zur Zusammenführung der Bau- und Zonenordnungen von Littau und Luzern bzw. zur neuen Bau- und Zonenordnung finden.

Nach Ansicht der Ombudsstelle wird im Schreiben ungenügend ausgeführt, auf der Grundlage welcher Übergangsbestimmungen bei der Behandlung des Baugesuches neues Recht zur Anwendung gelangt. Frau V. wird erklärt, dass der Begriff «rechtliches Gehör» bedeutet, dass sie sich innert 20 Tagen zum Inhalt des Schreibens äussern kann. Auch wird erläutert, dass mit «justiziabler Entscheid» ein Entscheid gemeint ist, der gerichtlich überprüft werden kann. Frau V. macht vor der Ombudsstelle geltend, dass sie aufgrund der detaillierten Vorabklärungen von einer raschen Verfahrensdauer ausgegangen sei. Dass der Bereich Baugesuche dennoch einen Monat für die Vorprüfung, mehr als zwei Monate für die öffentliche Auflage und weitere rund sechs Monate

für die materielle Prüfung benötige, stehe aus ihrer Sicht in keinem Verhältnis zum Bauvorhaben. Auch seien ihr als Laie ohne jegliche Erfahrung im Baubewilligungsverfahren die Auswirkungen des neuen Bau- und Zonenreglementes und der möglichen Konsequenzen für das laufende Verfahren nicht bewusst gewesen.

Die Ombudsstelle kann den Unmut der ratsuchenden Person nachvollziehen. Nach Ansicht der Ombudsstelle kritisiert Frau V. zu Recht, dass weder an sie als Gesuchstellerin noch an den Planverfasser eine vorgängige Information bezüglich des neuen Bau- und Zonenreglementes erfolgt sei. Frau V. erhält von der Ombudsstelle Hilfestellung zur Ausarbeitung einer rechtzeitigen Stellungnahme im Rahmen des gewährten rechtlichen Gehörs. Nach einiger Zeit teilt Frau V. der Ombudsstelle mit, dass ihr nun die Baubewilligung ohne weitere Auflagen erteilt worden sei. Sie bedankt sich für die Unterstützung.

Aus Sicht der Ombudsstelle darf erwartet werden, dass die Verwaltung ihre Schreiben klar formuliert und den Inhalt von Übergangsbestimmungen verständlich ausführt. Auch sind die Verfahrensbeteiligten rechtzeitig über die Anwendung von neuem Recht zu informieren. Im Berichtsjahr wurde die Ombudsstelle mehrmals wegen zu langer Dauer von Baubewilligungsverfahren angerufen. Die Reorganisation, welche nach den vom Stadtparlament zusätzlich bewilligten Ressourcen in die Wege geleitet worden ist, greift noch zu wenig. Baubewilligungsverfahren dauern immer noch zu lange, was zu einem Vertrauensverlust gegenüber dem Staat führt. Mitarbeitende sind für Fragen der Kommunikation gegenüber den Betroffenen zu sensibilisieren.

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 370 ratsuchenden Personen konsultiert (Vorjahr 382 ratsuchende Personen). Es wurden 95 Fälle eröffnet und 275 Anfragen bearbeitet. Die Anzahl neuer Fälle stieg im Vergleich zum Vorjahr um 13 %. Die Anzahl Anfragen hat im Vergleich zum Vorjahr rund 8 % abgenommen.

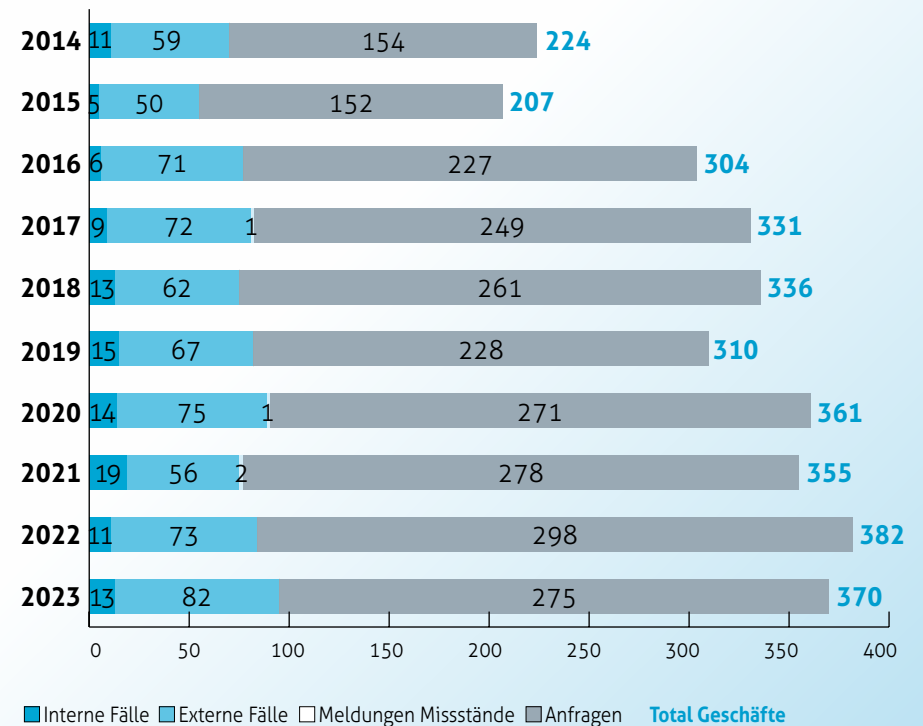
Wie bereits in den Vorjahren betreffen die meisten Fälle (45) die Sozial- und Sicherheitsdirektion, wobei die Anzahl im Vergleich zum Vorjahr (32) um 40 % gestiegen ist. 15 Fälle und damit deutlich weniger als im Vorjahr (26) betreffen die Finanzdirektion. In den Abteilungen dieser Direktionen besteht teilweise ein intensiver Kontakt zur Bevölkerung und es sind Aufgabenbereiche mit einem hohen Konfliktpotential angesiedelt. Mit 9 Fällen ist bei der Baudirektion im Vergleich zum Vorjahr (3) eine sehr starke Zunahme zu verzeichnen.

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

Mit der Einführung des neuen Geschäftsverwaltungsprogrammes wurden erstmals 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



Übersicht Fälle

Bearbeitung Fälle	2021	2022	2023
Eingegangene Fälle	77	84	95
Davon Fälle der Meldestelle für Missstände	2	0	0
Erledigte Fälle	81	80	100
Pendent per Ende Jahr	10	14	9

Verteilung externe Fälle	2021	2022 ⁷	2023
Bildungsdirektion	7	5	6
Umwelt- und Mobilitätsdirektion	4	7	7
Sozial- und Sicherheitsdirektion	28	32	45
Baudirektion	1	3	9
Finanzdirektion	15	26	15
Behörden allgemein	1	1	0
Unzuständig	0	1	0

Interne Fälle	2021	2022 ⁷	2023
	19	11	13

Fallbearbeitungen und Ergebnisse ⁸	2023
Beratung und Information	37
Kontakt mit Verwaltung und Beschwerdeprüfung	
Gutheissung	3
Teilweise Gutheissung	4
Abweisung bzw. erfolglos	23
Vermittlung	
Erfolgreich	20
Teilweise erfolgreich	6
Erfolglos	0
Schriftliche Empfehlung	0
Rückzug durch die Ratsuchenden	7

⁷ In einem Fall waren 2 Direktionen involviert

⁸ Neu ab Bericht 2023

Aktivitäten pro Fall ⁹	2023
1	1
2-10	53
11-50	46
Mehr als 50	0

Eingangsart	2021	2022	2023
Telefonisch	52	56	63
E-Mail	19	23	27
Brief	5	4	3
Persönliche Anmeldung	1	1	2

Personen	2021	2022	2023
Frauen	42	45	43
Männer	30	38	44
Paare / Familien	2	1	5
Jur. Personen / Gruppen	3	0	3

Alter	2021	2022	2023
< 18 Jahre	0	0	0
18 – 30 J.	5	4	8
31 – 50 J.	24	33	39
51 – 65 J.	34	28	30
65+	10	16	13
Keine Angaben	4	3	5

Wohnort / Sitz	2021	2022	2023
Innerhalb Stadt Luzern	54	65	81
Ausserhalb Stadt Luzern	23	17	14
Keine Angaben	0	2	0

⁹ Neu ab Bericht 2023 (Telefone, Gespräche, Videokonferenzen, Korrespondenz)



5. Kurzbeschreibungen Fälle

Baudirektion

- Keine Antwort auf über Kontaktformular eingereichte Bauanfrage und persönlich adressiertes Mail erhalten
- Kritik an Dauer des Baubewilligungsverfahrens, am Umfang neu eingeforderter Dokumente sowie an Relevanz erneuter öffentlicher Auflage
- Kritik an Dauer des Baubewilligungsverfahrens; Gefühl der Ungleichbehandlung in Zusammenhang mit dem neu geltenden Zonenplan und Bau- und Zonenreglement
- Beschwerde über Untätigkeit der Baubehörde
- Nicht einverstanden mit Nichterteilung Baubewilligung
- Kritik an Dauer des Baubewilligungsverfahrens; Zusammenarbeit mit Fachbearbeitung wird als schwierig und unkooperativ erlebt
- Diverse Kritik am Ablauf eines Baubewilligungsverfahrens
- Kritik an Dauer des Baubewilligungsverfahrens
- Als ehemaliger Mieter nicht einverstanden mit Höhe der nach Wohnungsabnahme in Rechnung gestellten Kosten

Bildungsdirektion

- Unterschiedliche Vorstellungen zur Schulreife des Kindes hinsichtlich emotionaler Kompetenzen
- Zuteilungswunsch bei Kindergarten wurde nicht entsprochen
- Anwohner stören sich an Musikunterricht bei geöffneten Fenstern
- Körperliche Gewalt Mitschüler; Klassenwechsel als Versetzung erfahren; Mängel in der Elternkommunikation
- Unser Kind mit Down-Syndrom wird bei der integrativen Beschulung benachteiligt

- Beschwerde zum Ablauf des Bewerbungsverfahrens bei Projektleitung Women's Euro 2025

Umwelt- und Mobilitätsdirektion

- Kritik an Busse, die wegen einer in der Parkingpay-App selbst vorgenommenen Anpassung des Autokennzeichens ausgesprochen wird
- Beschwerde betreffend Aufhebung von Parkplätzen auf öffentlichem Grund
- Kritik an Leinenpflicht für Hunde im Park des Konservatoriums Dreilinden
- Nicht einverstanden mit Zurückschneiden von Hecken zur Schaffung besserer Sichtverhältnisse für die Verkehrsteilnehmenden
- Sturz auf dem Trottoir wegen angeblich vernachlässigter Reinigung
- Beschwerde, dass Verkehrsspiegel bei privater Ausfahrt nicht von der Stadt unterhalten wird; Kritik an Art und Weise der Kommunikation
- Beschwerde betreffend die geplante Fällung der Bäume am Quai

Sozial- und Sicherheitsdirektion

Sozialhilfe

- Unpünktliche Auszahlung der Sozialhilfe wegen im Rahmen der Jahresdeklaration nicht vollständig eingereichten Unterlagen
- Beschwerde, dass die von der Krankenkasse geleistete Rückerstattungen nicht direkt ausbezahlt werden
- Ist es richtig, dass unser Sohn nach seiner Volljährigkeit selbst Sozialhilfe beantragen muss?
- Unmut, dass die Sozialen Dienste ein in der Höhe von CHF 200 erzielttes Einkommen zurückfordern
- Beschwerde, dass Gesuch um Wechsel Sozialarbeiter nicht entsprochen wird und Kosten Möbelmontage nicht übernommen werden
- Beschwerde und Anliegen in allgemeiner Art zur Sozialpolitik
- In Anbetracht des Verzichtes auf Auslandinkasso bei Ex-Mann wird die für bezogene Sozialhilfe geltend gemachte Rückerstattungsforderung als ungerecht empfunden
- Kann ich als Sozialhilfeempfängerin gezwungen werden, mein Freizügigkeitsguthaben vorzeitig herauszulösen?
- Diverse Fragen zur Sozialhilfe; Kritik an Einladung Ehefrau zu einem Gespräch
- Beschwerde über unnötige Bürokratie bei den im Rahmen der Jahresdeklaration eingeforderten Unterlagen

- Soziale Dienste übernehmen Kosten für VBL-Jahresabonnement des Sohnes nicht und weitere Beschwerden
- Beschwerde über ungenügende Akteneinsicht und Fragen zur Übernahme der Kosten des Selbsthaltes einer abgeschlossenen Elementarversicherung
- Fragen zur Kündigung der Wohnung durch Vermieter bzw. zur Anschlusslösung
- Fragen zur vorzeitigen Pensionierung und Beendigung der Sozialhilfe
- Unverständnis gegenüber Entscheid betreffend Rückerstattung unrechtmässig bezogener Sozialhilfe
- Beschwerde, dass eine andere als die für mein Dossier zuständige Person mit mir Kontakt aufgenommen hat
- Klärung zu den Auflagen der Sozialen Dienste bei Aufnahme einer selbständigen Tätigkeit; angeblich fehlende Ansprechperson bei Abwesenheit der zuständigen Sozialarbeiterin
- Kritik, dass die Sozialen Dienste nach Einreichung eines Untermietvertrages zusätzliche Unterlagen zur Wohnsituation einfordern

Erwachsenenschutz

- Wunsch nach Entlassung aus Beistandschaft auf eigenes Begehren; Schwierigkeiten im Umgang mit Beistandsperson
- Schwierigkeiten in der Zusammenarbeit mit Beistandsperson
- Ich möchte mit der Beistandsperson mehr Kontakt haben; unzufrieden mit der aktuellen Wohnsituation
- Wegen fehlender Transparenz Wunsch nach Überprüfung der Tätigkeit der Beistandsperson
- Gefühl, als Mutter von der Beistandsperson des erwachsenen Sohnes im Stich gelassen zu werden; Klärung betreffend Aufgaben des Beistandes
- Aufgrund fehlenden Vertrauens wird Akteneinsicht in die von der früheren Beistandsperson erstellten Kontoauszüge gefordert
- Hat Beistandsperson in Zusammenhang mit geforderter Nachzahlung von AHV-Beiträgen Informationspflicht verletzt?
- Beschwerde, dass aufgrund angeblicher Versäumnisse früherer Beistandspersonen aktuell weniger Unterhalt/Taschengeld ausbezahlt wird
- Mängel in der Zusammenarbeit mit Beistandsperson nach verschiedenen Personalwechseln; Klärung zu Abzügen infolge Privatdarlehen
- Klärung zum Umfang der angeordneten Beistandschaft und zu diversen Fragen in Zusammenhang mit Sozialhilfe
- Betreibung wegen Steuerschulden löst Fragen zur Mandatsführung der Beistandsperson aus
- Unzufrieden mit Beistandsperson und Klärung betreffend deren Aufgaben

Kinder- und Jugendschutz

- Unzufrieden mit Vorgehensweise der Beistandsperson der Tochter
- Klärung zu aktuell schwieriger Situation des Kindes und zu geplanter Unterbringung in Institution

Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB)

- Als Kindsmutter Zweifel, ob Kind bei alternierender Obhut bei Kindsvater gut aufgehoben ist; Kritik an KESB
- Als Angehörige das Gefühl, dass eine nahestehende Person von der KESB ungenügend unterstützt wird
- Fehlende behördliche Unterstützung bei Regelung des Besuchsrechts
- Nicht einverstanden damit, dass dem nicht obhutsberechtigten Elternteil ein begleitetes Besuchsrecht eingeräumt wird
- Erfahre als Vater keine Unterstützung von der KESB und von anderen involvierten Stellen bei der Umsetzung des Besuchsrechtes
- Gefühl der Ohnmacht gegenüber wiederkehrenden Gefährdungsmeldungen des Kindsvaters; Klärung zum Ablauf des Verfahrens vor der KESB

Diverses

- Beschwerde über Vorgehensweise Fachstelle Alimente bei Alimentenbevorschussung und Inkassomassnahmen
- Klärung zum Vorgehen der Fachstelle Alimente bei Auslandinkasso
- Unverständnis gegenüber Berechnungsmethode für Anpassung der Betreuungsgutscheine bei Veränderung der Einkommenssituation
- Kritik, dass Betreuungsgutscheine erst bei einer Veränderung des Einkommens um 25 % angepasst werden
- Bitte um Unterstützung in der weiteren Zusammenarbeit mit Sozialen Diensten nach eskaliertem Gespräch und Aussprechen eines Hausverbotes
- Zu hoher administrativer Aufwand zur Erlangung von Zusatzleistungen für Familien und Alleinerziehende

Bevölkerungsdienste

- Wird bei einer Neuanmeldung eine Wohnsitzbescheinigung ohne Nachfrage bei der betroffenen Person ausgestellt?

Finanzdirektion

Steuern

- Nicht einverstanden, dass bei der Veranlagung der Abzug für die Fremdbetreuungskosten nicht gewährt worden ist
- Frage, ob eine Mahnung trotz bestehender Abzahlungsvereinbarung beachtet werden muss; Klärung betreffend Ansprechperson
- Wegen laufenden IV- und SUVA-Verfahren können die geforderten Abzahlungsraten nicht bezahlt werden
- Befürchtung des Verlustes der Arbeitsstelle bei Nichtakzeptieren des Abzahlungsvorschlages
- Befürchtung, dass eine Lohnpfändung während Probezeit zu einer Kündigung führen könnte
- Als berufstätiger Rentner muss ich zu hohe Steuern bezahlen
- Warum erhalte ich als Sozialhilfebezüger trotz im Vorjahr eingereichtem Erlassgesuch eine Akontorechnung für das laufende Steuerjahr?
- Warum ist meine Steuerrechnung viel höher als im Vorjahr?
- Beschwerde, dass in einem komplexen Veranlagungsverfahren neu ein anderer Mitarbeiter für die Einschätzung zuständig ist
- Entscheid im Steuererlassverfahren wird nicht verstanden
- Klärung zum Rückkauf von Verlustscheinen und Löschung der Betreibungsregistereinträge

Teilungsamt

- Klärung der Zuständigkeit zur Abwicklung des Nachlasses des verstorbenen Vaters
- Beschwerde betreffend Vorgehen des Teilungsamtes in Erbschaftsangelegenheit

Betreibungsamt

- Beschwerde, dass Betreibungsamt beim Vollzug des Arrestbefehls angeblich nicht korrekt vorgegangen ist
- Beschwerde über die offene Zustellung des Zahlungsbefehls

Verwaltungsinterne Fälle / Personalkonflikte

- Kritik an Art und Weise der Durchführung des Mitarbeitergespräches
- Klärung zum Anspruch auf Lohnfortzahlung bei Krankheit oder Unfall
- Wie wirkt sich eine erneute Arbeitsunfähigkeit auf die Lohnfortzahlung aus?
- Nicht einverstanden, dass der befristete Arbeitsvertrag nicht verlängert wird; unkorrekte Vorgehensweise des Vorgesetzten
- Mobbing am Arbeitsplatz, Kritik an Personalführung und Umgangsformen
- Mobbing durch vorgesetzte Person
- Unverständnis über Umgestaltung Arbeitsverhältnis und unkoordinierte Arbeitseinsätze nach Mutterschaftsurlaub
- Keine Weiterbeschäftigung nach Ablauf des befristeten Anstellungsverhältnisses; nachträgliche Kritik zum Rekrutierungsprozess
- Kritik an Kommunikation und Umgangston der vorgesetzten Person; Klärung zur Berechnung der Arbeitszeit
- Schwierigkeiten in der Zusammenarbeit mit der vorgesetzten Person
- Gesundheitliche Probleme aufgrund sehr belastender Situation am Arbeitsplatz
- Klärung betreffend Kündigungsfrist und Bitte um Hilfestellung bei Kündigungsschreiben
- Schwierige, unklare Situation am Arbeitsplatz führt zu grosser Verunsicherung



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