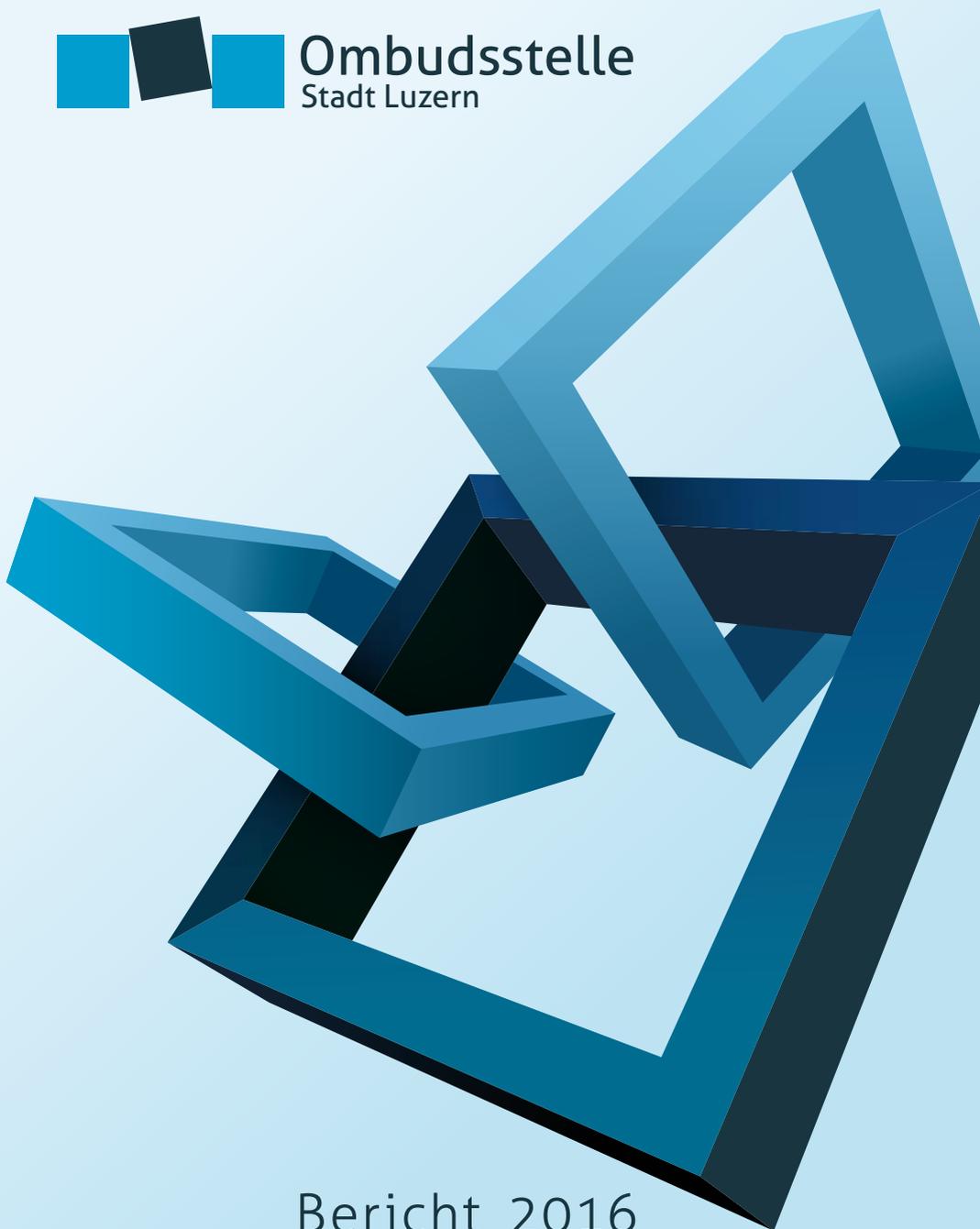




Ombudsstelle
Stadt Luzern



Bericht 2016



Inhalt

Bericht 2016 an den Grossen Stadtrat

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 2016.

Luzern, im April 2017

Lucia Schnider Stulz, Ombudsfrau Stadt Luzern

| | | |
|-----------|---|------|
| 1. | Einleitung | S. 2 |
| 2. | Zuständigkeit bei Personalkonflikten und Meldungen von Missständen | S. 4 |
| 3. | Statistik | |
| | 3.1 Erläuterungen | S. 6 |
| | 3.2 Übersicht | S. 8 |
| 4. | Einblick in die Praxis | |
| | 4.1 Kurzbeschreibung Fälle 2016 | S.10 |
| | 4.2 Fallbeispiel | S.14 |
| 5. | Dank | S.16 |



1. Einleitung

Die Ombudsstelle blickt auf ein intensives Jahr zurück. Die Fallzahlen und die Zahl der Anfragen sind im Vergleich zum Vorjahr markant angestiegen. 77 Ratsuchende haben sich mit Beschwerden und Anliegen an die Ombudsstelle gewandt (Vorjahr 55 Fälle). Zudem haben 227 Personen eine kurze Rechtsauskunft erhalten oder wurden an zuständige Stellen weiterverwiesen.

Bürgerinnen und Bürger wenden sich an die Ombudsstelle, weil sie das Gefühl haben, mit ihren Anliegen bei der Verwaltung aufzulaufen und nicht gehört zu werden. Es wird von der Ombudsperson eine rasche Hilfestellung erwartet. Die Gefühlslage kann von Angst, Empörung, Ratlosigkeit bis hin zu Verzweiflung und Wut reichen. Die Ombudsstelle zeichnet sich dadurch aus, dass sie rasch und unbürokratisch Hilfe leisten kann. Es ist sehr wichtig, mit den Ratsuchenden möglichst schnell ein klärendes Gespräch auf der Ombudsstelle zu führen. Zuweilen kann schon mit einem Telefonanruf bei der Verwaltung eine erste Hilfestellung angeboten und die Situation beruhigt werden. Aufgrund der ihr zur Verfügung stehenden Ressourcen ist die Ombudsfrau angehalten, bei der Behandlung der Anliegen der Ratsuchenden die Prioritäten richtig zu setzen. Dies ist im Berufsalltag immer wieder eine grosse Herausforderung.

Seit anfangs 2016 ist die Ombudsperson in einem Pensum von 40 % angestellt. Die administrative Mitarbeiterin arbeitet in einem Pensum von 10 %. Somit verfügt die Ombudsstelle über insgesamt 50 Stellenprozent. Um die grosse Anzahl der Anliegen und Beschwerden zu bewältigen, hat die Ombudsfrau im Berichtsjahr wiederum Überstunden geleistet und in einem Pensum von rund 50 % gearbeitet. Aufgrund der in den vergangenen drei Jahren gemachten Erfahrungen muss der Schluss gezogen werden, dass die vorhandenen Stellenprozent zur Erfüllung der für die Ombudsstelle anfallenden Aufgaben nicht ausreichen.

Die Kontakte zur Verwaltung erfolgten hauptsächlich fallbezogen. In bilateralen Gesprächen konnten wiederholt Anliegen der Ratsuchenden geklärt und Lösungen gefunden werden. Die Zusammenarbeit mit der Verwaltung wird als unterstützend und konstruktiv erlebt. Im Oktober lernte die Ombudsfrau Stadtpräsident Beat Züsli persönlich kennen und durfte viel Interesse sowie Offenheit gegenüber der Ombudsstelle erfahren. Gerne nahm die Ombudsfrau im Oktober die Gelegenheit wahr, die Ombudsstelle den Mitarbeitenden des Steueramts vorzustellen. Wechsel in den Leitungen der Dienstabteilungen nimmt die Ombudsfrau jeweils zum Anlass, um in persönlichen Gesprächen die künftige Zusammenarbeit zu klären.

Wiederum hatte die Ombudsfrau bei Treffen der Vereinigung der parlamentarischen Ombudspersonen der Schweiz (VPO+) die Gelegenheit, sich persönlich und fachlich mit den Kolleginnen und Kollegen auszutauschen. Im September waren die Ombudspersonen zu Gast beim Ombudsmann in Lausanne und haben schwerpunktmässig das Thema „Personalkonflikte“ behandelt. Im November war der Ombudsmann der Stadt St. Gallen Gastgeber. Für das Jahr 2017 wurde die Ombudsfrau als Aktuarin gewählt.

Die Ombudsstelle Stadt Zürich feierte im Oktober ihr 45-jähriges Bestehen. Die von der Ombudsfrau besuchte Jubiläumsveranstaltung stand unter dem Titel „Zugang zum Recht“. Im November traf sich die Ombudsfrau mit Stellvertreter Otmar Kreiliger zu einem informellen Austausch. Ein Einsatz des Stellvertreters erwies sich im Berichtsjahr als nicht notwendig. Zur persönlichen Weiterbildung nahm die Ombudsfrau anfangs Dezember an einer Weiterbildung zum Thema „Klärungshilfe und Lust am Doppeln“ teil. Es ging dabei um die Aneignung von Methoden im Umgang mit Vorwürfen und Kränkungen in eskalierten Konflikten.

Die Viva Luzern AG hatte mit der Ombudsstelle für die Dauer vom 01.01.2015 bis 31.12.2016 eine Zusammenarbeitsvereinbarung abgeschlossen. Gemäss dieser Vereinbarung konnten sich die Mitarbeitenden bei Konflikten am Arbeitsplatz an die Ombudsstelle wenden. Diese Zusammenarbeitsvereinbarung wurde von der Viva Luzern AG nicht verlängert.

Schliesslich hatte die Ombudsfrau im Berichtsjahr die Gelegenheit, die Dienstleistungen der Ombudsstelle der „FABIA Fachstelle für die Beratung und Integration von Ausländerinnen und Ausländern“ sowie den Sozialberatungen der Katholischen Kirche und der Reformierten Kirche der Stadt Luzern vorzustellen.



2.Zuständigkeit bei Personalkonflikten und Meldungen von Missständen

Die Ombudsstelle hatte bisher nur wenige verwaltungsinterne Personalkonflikte zu bearbeiten (2014 11 Fälle, 2015 5 Fälle, 2016 6 Fälle). Sie unterscheidet sich damit wesentlich von den übrigen parlamentarischen Ombudsstellen der Schweiz, die eine Zunahme von Personalkonflikten zu verzeichnen haben¹. Die geringe Anzahl von verwaltungsinternen Fällen ist hauptsächlich auf eine im Gesetz geschaffene Hürde zurückzuführen. Gemäss der aktuellen Regelung dürfen Mitarbeitende erst an die Ombudsstelle gelangen, wenn sie nach der erfolglosen Vermittlung durch die Dienstabteilung Personal auch noch die Schlichtungsstelle angerufen haben. Die bisherigen Erfahrungen haben gezeigt, dass die geltende Regelung bei den Mitarbeitenden auf grosses Unverständnis stösst. Dies insbesondere auch vor dem Hintergrund, dass die Schlichtungsstelle unter der Leitung des Personalchefs steht. Auf Anregung der Ombudsstelle soll diese Hürde nun abgebaut werden. Somit sollen die Mitarbeitenden nach einer erfolglosen Vermittlung durch die Dienstabteilung Personal direkt an die Ombudsstelle gelangen können. Gemäss einer mit der Dienstabteilung Personal getroffenen Absprache soll dies bereits heute möglich sein. Zudem soll inskünftig aus Gründen der Glaubwürdigkeit die Schlichtungsstelle nicht mehr von einer Vertretung der Dienstabteilung Personal geleitet werden.

Die Ombudsstelle versteht sich mit ihren Dienstleistungen nicht als Ersatz, sondern als eine sinnvolle Ergänzung zu den verwaltungsinternen Bemühungen, einen Arbeitskonflikt zu lösen. Es gibt Mitarbeitende, die sich in einem Arbeitskonflikt zuerst durch eine neutrale Stelle beraten lassen möchten. Oder die Mitarbeitenden möchten eine unabhängige Stelle kontaktieren, weil das Vertrauen zu den internen Anlaufstellen nicht mehr besteht². Wiederholt haben sich Mitarbeitende gegenüber der Ombudsstelle dahingehend geäussert, dass sie die Dienstabteilung Personal als zu nah bei den Führungsverantwortlichen

erleben. Bei einem Gespräch mit einem Mitarbeitenden geht es in erster Linie um Beratung und Empfehlungen zur Selbsthilfe. Zum Beispiel wird die ratsuchende Person über ihre Rechte und Pflichten aufgeklärt oder sie wird ermuntert, das Gespräch mit der vorgesetzten Person zu suchen.

Aufgrund von entsprechenden Rückmeldungen muss die Ombudsfrau davon ausgehen, dass Mitarbeitende auch durch Äusserungen von einzelnen Führungsverantwortlichen vom Gang an die Ombudsstelle abgehalten worden sind. Es ist der Ombudsfrau wichtig, dass die Mitarbeitenden Kenntnis davon haben, dass sie jederzeit an die Ombudsstelle gelangen können. Die Ombudsstelle wird in diesem Anliegen von der Leitung der Dienstabteilung Personal unterstützt. So wurde in Zusammenarbeit mit der Dienstabteilung Personal der Auftritt der Ombudsstelle im Intranet angepasst. Zudem konnte die Ombudsstelle im Dezember 2016 im Bostitch, der Informationszeitung für das Personal der Stadt Luzern, erneut auf die Dienstleistungen der Ombudsstelle aufmerksam machen.

Die Stadt Luzern hat bereits vor der Schaffung der Ombudsstelle für die Mitarbeitenden eine Meldestelle für Missstände eingerichtet. Diese Meldestelle wurde auf der Grundlage einer Leistungsvereinbarung von Rechtsanwalt Robert Bühler ab 01.01.2013 geführt. Im März 2014 wurden die Aufgaben der Meldestelle für Missstände an die Ombudsstelle übertragen und ebenfalls eine Leistungsvereinbarung abgeschlossen. Aufgrund der geltenden Bestimmungen kann die Ombudsstelle bei der Meldung eines Missstandes direkt und beim Konflikt am Arbeitsplatz erst nach Ausschöpfung der internen städtischen Anlaufstellen angerufen werden. Somit bestehen zwei verschiedene Verfahrenswege. Es ist jedoch wichtig, dass die Ombudsstelle in sämtlichen Bereichen, in denen sie zuständig ist, mit all ihren Rechten und Pflichten gemäss dem Reglement der Ombudsstelle handeln kann. Zudem kann es in der Praxis Fälle geben, bei denen es gleichzeitig um die Meldung eines Missstandes (im Sinne eines Verstosses gegen rechtliche Bestimmungen oder andere Unregelmässigkeiten) und einen Konflikt am Arbeitsplatz geht. Die Ombudsstelle hat deshalb angeregt, die Rechte und Pflichten der Ombudsstelle als Meldestelle für Missstände nicht weiter in einer separaten Leistungsvereinbarung, sondern im Reglement über die Ombudsstelle Stadt Luzern zu regeln. Dieses Anliegen wird von der Bildungsdirektion bzw. von der Dienstabteilung Personal ebenfalls unterstützt. Die Vorbereitungsarbeiten zur Anpassung bzw. Ergänzung der einschlägigen Gesetzesbestimmungen sind im Gange.

3.1 Erläuterungen

Anzahl Fälle

Es wurden 10 pendente Fälle aus dem Vorjahr übernommen und im Berichtsjahr sind 77 neue Fälle eingegangen. 79 Fälle konnten abgeschlossen werden. Per Ende 2016 waren 8 Fälle pendent. Als Fälle werden Anliegen erfasst, deren Bearbeitung mit einem erhöhten Aufwand verbunden ist. Es können folgende Aktivitäten anfallen: persönliches Gespräch, Information und Beratung, Studium von Unterlagen, Rechtsabklärungen, Abklärungen bei der Verwaltung, Vermittlungsgespräche und Korrespondenz. Je nach Ausgangslage und Komplexität ist der für die Erledigung eines Falles erforderliche Zeitaufwand unterschiedlich hoch. Für jeden Fall wird ein Dossier angelegt. Die Anzahl Fälle war somit auch im dritten Tätigkeitsjahr höher als bei der Schaffung der Ombudsstelle angenommen wurde. In B+A 40/2012, S. 14, wurde aufgrund der Fallzahlen der Städte Winterthur und St. Gallen die Annahme getroffen, dass im Rahmen eines 30 %-Pensums rund 40 Fälle pro Jahr zu bearbeiten sind.

Angaben zu Personen

46 Frauen, 25 Männer, 3 Paare und 3 juristische Personen / Gruppen sind mit der Ombudsstelle in Kontakt getreten. Aufgrund der vorhandenen Angaben zum Alter (71 Personen erfasst) zeigt die Statistik, dass im Berichtsjahr die Altersgruppen 31 - 50 mit 39 % am stärksten vertreten ist. Lediglich 10 % der Ratsuchenden waren ausländischer Herkunft (69 Personen erfasst), was deutlich unter dem Ausländeranteil der Stadt Luzern von rund 24 % liegt. 85 % der Ratsuchenden und somit praktisch gleich viele Ratsuchende wie im Vorjahr (84 %) hatten Wohnsitz in der Stadt Luzern.

Eingangsart der Fälle

In fast zwei Drittel der Fälle (61 %) haben Ratsuchende telefonisch mit der Ombudsstelle Kontakt aufgenommen. Etwas weniger als ein Drittel der Ratsuchenden (29 %) hat ihr Anliegen der Ombudsstelle per E-Mail mitgeteilt.

Aktivitäten / Erledigungsart

Ein überaus wichtiger Teil der Ombudstätigkeit stellen die persönlichen Kontakte dar. Deshalb werden diese statistisch erfasst. Nicht statistisch erfasst wird die zum Teil umfangreiche Korrespondenz mit den Ratsuchenden und der Verwaltung, welche per Briefpost oder Mailverkehr erfolgen kann.

Bei der Bearbeitung der Fälle führte die Ombudsfrau 54 persönliche Gespräche mit Ratsuchenden, 10 persönliche Gespräche mit Verwaltungsstellen, 145 Telefonate mit Ratsuchenden und 57 Telefonate mit Verwaltungsstellen. 23 Fälle konnten mit einem Beratungsgespräch erledigt werden. In 54 Fällen nahm die Ombudsstelle mit der Verwaltung Kontakt auf und war vermittelnd und / oder prüfend tätig. Schriftliche Empfehlungen wurden keine ausgesprochen.

Verteilung auf Direktionen

Es ist ausdrücklich darauf hinzuweisen, dass die Anzahl Fälle keine Rückschlüsse auf die Qualität der Arbeit der einzelnen Direktionen zulässt. Die Verteilung auf die einzelnen Direktionen ist abhängig davon, wie intensiv der Kontakt zwischen Verwaltung und Bevölkerung ist. Die meisten Fälle betrafen wie im Vorjahr die Sozialdirektion, in deren Zuständigkeitsbereich Aufgaben wie die Sozialhilfe und der Kindes- und Erwachsenenschutz fallen. Von den eingegangenen 32 Fällen betrafen die häufigsten Fälle den Kindes- und Erwachsenenschutz (18 Fälle). 8 Fälle betrafen die Sozialhilfe. Wiederum sind am zweithäufigsten bei der Ombudsstelle Fälle betreffend die Finanzdirektion eingegangen (20 Fälle). Davon betrafen 16 Fälle das Thema Steuern.

Anfragen

Im Berichtsjahr waren 227 und damit ein Drittel mehr Anfragen als im Vorjahr (152) zu bearbeiten. Anfragen umfassen die Erteilung von kurzen Rechtauskünften und Informationen sowie die Weiterverweisung an zuständige und geeignete Beschwerde-, Beratungs- und Vermittlungsstellen. Anfragen werden in der Regel in einem einmaligen Vorgang erledigt (Telefon, Antwort per Mail oder Brief). In rund 15 % der Anfragen ging es um Anliegen betreffend den Kanton Luzern. Regelmässig betreffen die Anfragen auch Anliegen zu Gemeindeverwaltungen, Krankenversicherungen, Telekommunikationsfirmen, Ärzten und Zahnärzten.

3.2 Übersicht

| Anzahl Fälle | 2014 | 2015 | 2016 |
|-----------------------|------|------|------|
| eingegangene Fälle | 70 | 55 | 77 |
| Pendenzen aus Vorjahr | | 10 | 10 |
| erledigt | 60 | 55 | 79 |
| pendent per Ende Jahr | 10 | 10 | 8 |

| Personen | 2014 | 2015 | 2016 |
|-------------------------|------|------|------|
| Frauen | 26 | 33 | 46 |
| Männer | 38 | 20 | 25 |
| Paare / Familien | 2 | 2 | 3 |
| jur. Personen / Gruppen | 4 | 0 | 3 |

| Alter* | 2014 | 2015 | 2016 |
|---------|------|------|------|
| > 18 J. | 1 % | 0 % | 0 % |
| 18–30 | 7 % | 6 % | 13 % |
| 31–50 | 38 % | 29 % | 39 % |
| 51–65 | 37 % | 37 % | 25 % |
| 65 + | 16 % | 28 % | 23 % |

| Wohnort / Sitz | 2014 | 2015 | 2016 |
|-------------------------|------|------|------|
| innerhalb Stadt Luzern | 80 % | 84 % | 85 % |
| ausserhalb Stadt Luzern | 20 % | 16 % | 15 % |

| Staatsangehörigkeit | 2014 | 2015 | 2016 |
|----------------------------|------|------|------|
| Schweizerinnen / Schweizer | 88 % | 93 % | 90 % |
| Ausländerinnen / Ausländer | 12 % | 7 % | 10 % |

| Eingangsart der Fälle | 2014 | 2015 | 2016 |
|-----------------------|------|------|------|
| telefonisch | 53 % | 58 % | 61 % |
| E-Mail | 34 % | 31 % | 29 % |
| Brief | 7 % | 7 % | 6 % |
| persönliche Anmeldung | 6 % | 4 % | 4 % |

| Verteilung auf Direktionen** | 2014 | 2015 | 2016 |
|--|------|------|------|
| Finanzdirektion | 8 | 16 | 20 |
| Sozialdirektion | 25 | 22 | 32 |
| Bildungsdirektion | 1 | 3 | 2 |
| Direktion Umwelt, Verkehr und Sicherheit | 20 | 7 | 11 |
| Baudirektion | 5 | 1 | 5 |

| | | | |
|--|----|---|---|
| Behörden allgemein | | 1 | 1 |
| verwaltungsintern (Personalangelegenheiten) | 11 | 5 | 6 |

| Aktivitäten | 2014 | 2015 | 2016 |
|--|------|------|------|
| <i>Persönliche Besprechungen (protokolliert)</i> | | | |
| mit Ratsuchenden | 72 | 44 | 54 |
| mit Verwaltungsstellen | 13 | 12 | 10 |

| | | | |
|---|-----|----|-----|
| <i>Telefonische Besprechungen (protokolliert)</i> | | | |
| mit Ratsuchenden | 137 | 91 | 145 |
| mit Verwaltungsstellen | 59 | 41 | 57 |
| mit Dritten*** | | 5 | 15 |

| | | | |
|-------------|---|---|---|
| Augenschein | 1 | 1 | 2 |
|-------------|---|---|---|

| Erledigungsart | 2014 | 2015 | 2016 |
|------------------------------------|------|------|------|
| Beratung / Information | 31 | 20 | 23 |
| Vermittlung / Beschwerdeprüfung | 39 | 35 | 54 |
| davon mit schriftlicher Empfehlung | 0 | 0 | 0 |
| unzuständig | 2 | 1 | 2 |

| | | | |
|-----------------|------------|------------|------------|
| Anfragen | 154 | 152 | 227 |
|-----------------|------------|------------|------------|

* nur Einzelpersonen erfasst

** in einem Fall waren zwei Direktionen involviert

*** ab 2015 erfasst



4. Einblick in die Praxis

4.1 Kurzbeschreibungen Fälle 2016

Die nachfolgenden anonymisierten Kurzbeschreibungen geben Einblick in die Anliegen, welche Bürgerinnen und Bürger im Berichtsjahr der Ombudsstelle unterbreitet haben.

Bau

- Muss die Bauherrschaft die Nachbarn über bevorstehende Immissionen informieren?
- Kritik an Baubewilligungsverfahren
- Beschwerde wegen „Amtswillkür und Diskriminierung“ in Baubewilligungsverfahren
- Forderung von baulichen Massnahmen und von Verbotstafel zur Einschränkung von Immissionen auf Schulhausareal

Bürgerrecht, Aufenthalt

- Klärung betreffend Anmeldung bei Einwohnerdiensten

Kindes- und Erwachsenenschutz

- Welche KESB ist nach meinem Umzug zuständig?
- Fehlende Unterstützung von KESB und Beistandsperson bei Ausübung Besuchsrecht
- Nicht einverstanden mit Vorgehensweise KESB in laufendem Verfahren
- Mit Entscheid der KESB zum gemeinsamen Sorgerecht nicht einverstanden
- Gefühl, als unverheiratete Mutter von KESB und Gerichten schlecht behandelt zu werden

- Klärung betreffend Höhe der von KESB in Rechnung gestellten Kosten und Gebühren
- KESB hat sich nicht in mein Leben einzumischen
- Ich möchte die freiwillige Beistandschaft aufheben
- Nicht einverstanden mit angeordneter Beistandschaft
- Ich komme ohne Beistandschaft zurecht
- Nicht einverstanden mit Regelung Besuchsrecht durch Beistandsperson
- Klärung betreffend Auftrag der vom Gericht zur Regelung des Besuchsrechts eingesetzten Beistandsperson
- Erhalte zu wenig Taschengeld von Beistandsperson
- Fragen zur Vermögensverwaltung durch Beistandsperson
- Frage zur Notwendigkeit der Erstellung einer Schlussrechnung im Rahmen einer privaten Beistandschaft

Sozialhilfe

- Nicht einverstanden mit von Sozialen Diensten geforderter Anpassung der Kinderbetreuung
- Klärung betreffend Einspracheentscheid zur wirtschaftlichen Sozialhilfe
- Klärung betreffend Zeitpunkt der Auszahlung der wirtschaftlichen Sozialhilfe
- Soziale Dienste unterstützen geplante Ausbildung nicht
- Konflikt mit den Sozialen Diensten nach Auszug einer verbeiständeten Person aus Wohngemeinschaft
- Unnötige Bürokratie bei Auszahlung der wirtschaftlichen Sozialhilfe
- Bitte um Überprüfung der Höhe der ausbezahlten Integrationszulage / Fragen zur Übernahme von diversen Kosten
- Gefühl, von Sozialen Diensten im Stich gelassen zu werden

Schule

- Klärung betreffend Kriterien für Zuteilung Kindergarten / Kritik an Vorgehensweise Mitarbeiter/in

Steuern, Gebühren

- Ich möchte die mit Steueramt vereinbarte Ratenzahlung um einen Monat aufschieben
- Steueramt akzeptiert die vorgeschlagene Anpassung des Zahlungsabkommens nicht
- Ich kann mit meinem aktuellen Einkommen die vom Steueramt geforderten Ratenzahlungen nicht leisten
- Nicht einverstanden mit von Steueramt zu Abzahlungsvorschlag gemachter Auflage
- Unverständnis gegenüber vom Steueramt angehobenen Betreibungen (mehrfach)
- Kritik an Dauer des Veranlagungsverfahrens
- Drohende Steuerveranlagung nach pflichtgemäßem Ermessen
- Unverständnis, dass Nachzahlung der IV-Stelle zu höheren Steuern führt
- Bitte um Unterstützung bei Rückkauf eines Verlustscheins
- Klärung in laufendem Erlassverfahren
- Hohe Steuerschulden nach Trennung aufgrund Solidarhaftung mit Ehegatten
- Bin ich verpflichtet, nach Trennung mehr als die Hälfte der gemeinsamen Steuern zu bezahlen?
- Zu hohe Steuern aufgrund falscher Bestätigung der Ausgleichskasse zuhanden der Steuerbehörde

Umwelt, Verkehr, Sicherheit

- Grillieren auf der Ufschöttli führt zu unzumutbaren Immissionen für Anwohnerschaft / Unbefriedigende Parkplatzsituation beim Alpenquai
- Gänsekot auf der Ufschöttli als Ärgernis
- Frei herumlaufende Hunde beim Churchill Quai und beim Park des Richard-Wagner Museums als Ärgernis und Gefahr
- Baumfällungen im Hirschmattquartier sind zu stoppen
- Klärung betreffend Erteilung von Baumfällbewilligungen für Bäume auf städtischen Grundstücken
- Wer ist für den Unterhalt dieses Weges zuständig?
- Bei welcher Stelle kann ich mich über eine Verkehrsumleitung beschweren?
- Ungepflegte Kapelle beim Löwendenkmal
- Anliegen betreffend Taxiwesen

Diverses

- Nicht einverstanden mit Vorgehensweise der Fachstelle Alimente
- Bitte um Unterstützung bei Einforderung von ausstehenden Alimenten
- Klärung betreffend Anspruch auf Zusatzleistungen zur AHV- und IV-Rente
- Anliegen zur Auszahlung von Zusatzleistungen durch AHV-Zweigstelle
- Nicht einverstanden mit rückwirkender Anpassung von Betreuungsgutscheinen
- Kritik an Vorgehensweise der Sozialen Dienste
- Kritik an Tätigkeit des Teilungsamts als Aufsichtsbehörde
- Teilungsamt verzögert Abwicklung einer Erbschaftsangelegenheit
- Löschung einer von der Stadt angehobenen Betreibung im Betreibungsregister
- Verunsichert über Anfrage der Verwaltung, ob Bereitschaft besteht, eine erhobene Einsprache zurückzuziehen
- Vorwurf gegenüber Mitarbeiter/in wegen angeblicher Verletzung Geheimhaltungspflicht
- Mehrjähriger Kampf mit städtischen und anderen Behörden
- Probleme mit Stadt Luzern und diversen anderen Behörden
- Gefühl, von diversen Behörden und Stellen schlecht behandelt zu werden

Verwaltungsinterne Konflikte

- Klärung betreffend Rechte und Pflichten als Mitarbeiter/in
- Fragen zur Auflösung des Arbeitsverhältnisses
- Klärung betreffend Arbeitszeugnis
- Probleme mit dem/der Vorgesetzten (Mobbing)

4.2 Fallbeispiel „Rasche Überbrückungshilfe“

Das nachfolgende Fallbeispiel soll einen Einblick in die Arbeitsweise der Ombudsstelle geben.

Frau M. ist alleinerziehende Mutter. Da sie neben der Familienarbeit in einem Teilzeitpensum arbeitet, hat sie eine private Kinderbetreuung organisiert. Im Rahmen der gewährten wirtschaftlichen Sozialhilfe bezahlen die Sozialen Dienste die private Kinderbetreuung als Übergangslösung bis Ende August 2016. Frau M. wird angehalten, für die Kinderbetreuung ein Angebot in einer Krippe oder einem Hort zu suchen und Betreuungsgutscheine geltend zu machen. Frau M. wendet sich an die Ombudsstelle und macht geltend, sie habe ein Problem mit den Sozialen Diensten. Die Mitarbeiterin habe ihr gesagt, dass die Betreuungskosten für den Monat August bereits im Juli ausbezahlt worden seien. Sie bezahle jedoch die Betreuung jeweils Ende Monat und habe deshalb im August mit dem Geld für die Betreuungskosten gerechnet. Sie befinde sich nun in einer sehr schwierigen Lage. Weil sie die Betreuung für den Monat August bezahlt habe, könne sie das Geld für den Mietzins für den Monat September nicht mehr aufbringen. Sie habe versucht, mit der für sie zuständigen Mitarbeiterin zu sprechen. Diese sei jedoch der Ansicht, dass alles richtig gelaufen sei.

Aufgrund der Dringlichkeit des Anliegens von Frau M. nimmt die Ombudsfrau umgehend mit der Bereichsleiterin Existenzsicherung Kontakt auf. Sie erfährt, dass Frau M. seit August 2015 wirtschaftliche Sozialhilfe bezieht. Die erste Unterstützung sei im Juli 2015 für den Monat August 2015 ausbezahlt worden. Im jeweiligen Monatsbudget seien auch die Kosten für die Kinderbetreuung enthalten gewesen. Somit ergibt die Prüfung der Ombudsstelle, dass die Betreuungskosten von den Sozialen Diensten stets korrekt ausbezahlt worden

sind. Frau M. geht fälschlicherweise davon aus, dass die Betreuungskosten jeweils Ende Monat rückwirkend ausbezahlt worden sind. Aufgrund der bevorstehenden Änderung zeigt sich nun das Missverständnis von Frau M. .

Falls Frau M. den Mietzins nicht bezahlt, riskiert sie eine Kündigung der Wohnung. Die Bereichsleiterin Existenzsicherung teilt diese Befürchtung der Ombudsfrau. Aufgrund der schwierigen Situation von Frau M. erklären sich die Sozialen Dienste deshalb bereit, den für die Kinderbetreuung für den Monat August 2016 bereits ausgerichteten Pauschalbetrag in Form eines Darlehens nochmals auszurichten. Im Gegenzug soll Frau M. eine Schuldanererkennung unterzeichnen und das Darlehen in drei monatlichen Raten zurückzahlen. Die Ombudsfrau dankt der Bereichsleiterin für das Entgegenkommen und die vorgeschlagene Lösung.

Am nächsten Tag orientiert die Ombudsfrau Frau M. über das Ergebnis der Abklärungen. Frau M. wird informiert, dass die wirtschaftliche Sozialhilfe und damit auch die Betreuungskosten jeweils monatlich im Voraus entrichtet werden und sie deshalb im August keine Auszahlung für die Kinderbetreuung mehr zu erwarten hat. Gleichzeitig wird Frau M. mitgeteilt, dass die Sozialen Dienste bereit sind, Überbrückungshilfe zu leisten und den Pauschalbetrag Kinderbetreuung in Form eines Darlehens nochmals auszurichten. Frau M. ist sehr erleichtert und erklärt sich mit der von den Sozialen Diensten vorgeschlagenen Lösung einverstanden. Sie bedankt sich für die rasche Hilfe der Ombudsstelle. Die Ombudsfrau empfiehlt Frau M., den Vermieter über die verspätete Mietzinszahlung zu orientieren. Zudem stellt sie Frau M. in Aussicht, dass sie bei den Sozialen Diensten eine rasche Überweisung des Geldbetrages veranlassen wird.

Die Ombudsfrau dankt

- der Bevölkerung der Stadt Luzern für das Vertrauen, das sie der Ombudsstelle geschenkt hat
- den Mitgliedern des Grossen Stadtrates und insbesondere den Mitgliedern der Geschäftsprüfungskommission für das gewährte Vertrauen und die Unterstützung
- dem Stadtrat und der Stadtverwaltung für das Wohlwollen und die konstruktive Zusammenarbeit
- der Stadtkanzlei für die administrative Unterstützung und Begleitung
- den Kolleginnen und Kollegen der übrigen parlamentarischen Ombudsstellen der Schweiz für den wertvollen Erfahrungsaustausch
- Stellvertreter Otmar Kreiliger für die kollegiale Zusammenarbeit
- der administrativen Mitarbeiterin Giovanna Allemann für die engagierte und unterstützende Zusammenarbeit
- den Medien für ihre Berichte über die Ombudsstelle



Ombudsstelle

Stadt Luzern

Hirschengraben 31
Postfach 7646
6000 Luzern 7

Tel. 041 241 04 44
Fax 041 241 04 45

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

Sprechstunden nach Vereinbarung