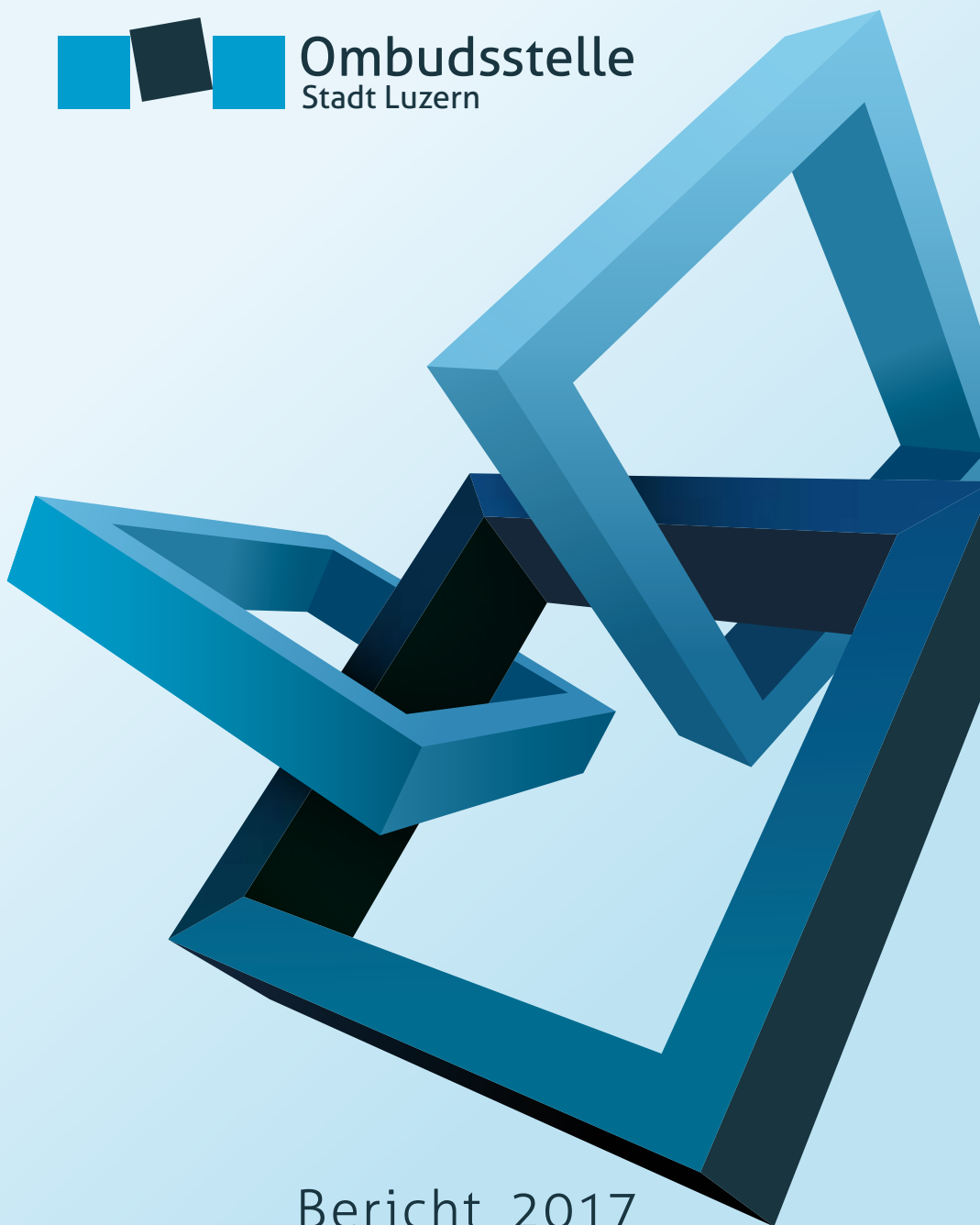




Ombudsstelle  
Stadt Luzern



Bericht 2017

---



# Inhalt

## Bericht 2017 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 2017.

Luzern, im April 2018

Lucia Schnider Stulz, Ombudsfrau Stadt Luzern

	<i>Seite</i>
<b>1. Einleitung</b>	2
<b>2. Beraten – prüfen – vermitteln</b>	4
<b>3. Statistik</b>	
3.1 Erläuterungen	6
3.2 Übersicht	8
<b>4. Einblick in die Praxis</b>	
4.1 Kurzbeschreibung Fälle 2017	10
4.2 Fallbeispiel	14
<b>5. Dank</b>	16



# 1. Einleitung

Die Nachfrage nach den Dienstleistungen der Ombudsstelle war auch in diesem Berichtsjahr wiederum gross. Die Ombudsstelle hatte 82 Fälle zu bearbeiten (Vorjahr 77 Fälle). Zudem haben 249 Personen eine kurze Rechtsauskunft erhalten oder wurden an zuständige Stellen weiterverwiesen.

Nebst der fallbezogenen Zusammenarbeit gab es zahlreiche weitere Kontakte mit der Verwaltung. So traf sich die Ombudsfrau im April zu einem Gespräch mit der neuen Stadträtin Franziska Bitzi Staub. Im August lernte die Ombudsfrau Stadtschreiber Urs Achermann persönlich kennen. Nachdem die Ombudsstelle administrativ der Stadtkanzlei unterstellt ist, wurde bei diesem Treffen die künftige Zusammenarbeit geklärt. Im September fand ein Austausch mit Stadtpräsident Beat Züsli statt. Zudem hatte die Ombudsfrau im November die Gelegenheit, den Mitarbeitenden der Sozialen Dienste die Dienstleistungen der Ombudsstelle vorzustellen. Im Dezember nahm die Ombudsfrau an einem verwaltungsinternen Seminar zum Thema «Bedrohungsmanagement» teil.

Die Ombudsstelle konnte sich im Gesetzgebungsverfahren zur Teilrevision des Personalreglementes einbringen. Die vom Parlament beschlossenen Gesetzesänderungen bezwecken, bei Personalkonflikten den Zugang zur Ombudsstelle zu vereinfachen und das bisherige Verfahren zur Meldung von Missständen anzupassen.

Die Ombudsstelle hatte verschiedene Kontakte, welche der Vernetzung und der Öffentlichkeitsarbeit dienen. So besuchte die Ombudsfrau die im Bereich Jugend- und Familienberatung tätige Beratungsstelle Contact. Weiter konnten die Dienstleistungen der Ombudsstelle bei den Sozialberatungen der Caritas und der Pro Senectute Kanton Luzern vorgestellt werden. Sodann traf sich die Ombudsfrau zu einem Austausch mit Frau Andrea Welchlin von der neu geschaffenen Anlaufstelle Kantonales Bedrohungsmanagement des Justiz- und Sicherheitsdepartementes des Kantons Luzern.

Wiederum hatte die Ombudsfrau bei Treffen der Vereinigung der parlamentarischen Ombudspersonen der Schweiz (VPO+) Gelegenheit, sich persönlich und fachlich mit den Kolleginnen und Kollegen auszutauschen. Im Juni waren die Ombudspersonen zu Gast bei der Ombudsfrau der Stadt Zürich. Bei diesem Treffen wurde anhand von Fallbeispielen die Arbeitsweise zum Thema «Rollenfragen und -konflikte» reflektiert. Im September nahm die Ombudsfrau an der alle zwei Jahre stattfindenden internationalen Tagung der Ombudspersonen der Schweiz, aus Süddeutschland, Vorarlberg und Südtirol teil. Die diesjährige Veranstaltung war dem Thema «Blicke in die Zukunft» gewidmet. Die Ombudspersonen setzten sich intensiv mit der Frage auseinander, welche Auswirkungen die fortschreitende Digitalisierung für den Staat, die Verwaltung, die Bevölkerung und die Tätigkeit der Ombudsstelle hat. Im November war die Ombudsfrau der Stadt Basel Gastgeberin der VPO+-Sitzung, welche traditionsgemäss mit den ehemaligen Ombudspersonen stattfand.

Im November wurde die Ombudsfrau zu einer Veranstaltung des Vereins Mediation Zentralschweiz eingeladen und hielt ein Inputreferat zum Thema «Ombudstätigkeit und Mediation». Ebenfalls im November traf sich die Ombudsfrau mit dem Stellvertreter Otmar Kreiliger zu einem informellen Austausch. Ein Einsatz des Stellvertreters erwies sich im Berichtsjahr als nicht notwendig.

Die administrative Mitarbeiterin Giovanna Allemann verliess die Ombudsstelle aus Altersgründen auf Ende Mai. Nach einer Übergangslösung konnte in der Person von Jolanda Abplanalp eine sehr qualifizierte Nachfolgerin gefunden werden. Das Arbeitspensum der administrativen Mitarbeiterin betrug im Berichtsjahr 10%.

Die Ombudsfrau war im Berichtsjahr in einem Pensum von 40% angestellt. Um die vielen Anliegen und Beschwerden sowie die übrigen Aufgaben zu bewältigen, hat die Ombudsfrau wiederum zahlreiche Überstunden geleistet. Vor diesem Hintergrund ist die Ombudsfrau sehr erleichtert, dass der Grosse Stadtrat im Juni einer Erhöhung der Stellenprocente auf 60% zugestimmt hat. Ebenfalls im Juni hat das Parlament die Ombudsfrau für eine weitere Amtszeit von vier Jahren gewählt. Die Ombudsfrau bedankt sich nochmals für das ausgesprochene Vertrauen. Die letzten vier Jahre standen im Zeichen des Aufbaus der neu geschaffenen Ombudsstelle. In den nächsten vier Jahren soll das Erreichte konsolidiert sowie das Vertrauen der Bevölkerung und der Verwaltung in die Tätigkeit der Ombudsstelle weiter gefestigt werden.



## 2. Beraten - prüfen - vermitteln

Eine parlamentarische Ombudsstelle hat drei Hauptaufgaben. Je nach Art des Anliegens informiert und berät die Ombudsstelle, prüft eine Beanstandung oder wird vermittelnd tätig. In allen Rechtsgrundlagen der parlamentarischen Ombudsstellen der Schweiz finden sich entsprechende Bestimmungen, so auch im Ombudsreglement der Stadt Luzern.

### Beraten

Die Ombudsstelle erklärt Ratsuchenden Verwaltungsabläufe, informiert über die Rechtslage, gibt Empfehlungen zur Selbsthilfe ab und berät über die Möglichkeiten des weiteren Vorgehens. Manchen Ratsuchenden ist bereits geholfen, wenn ihnen der Inhalt von Entscheiden oder Schreiben verständlich erklärt wird oder sie nun wissen, welche Stelle in der Verwaltung für ihr Anliegen zuständig ist. Bei spezifischen Fachfragen kann die Ombudsperson im Rahmen der Beratungstätigkeit bei der Verwaltung allgemeine Auskünfte einholen, ohne die Namen der Ratsuchenden zu nennen. In der Regel ist die Ombudsperson jedoch beratend tätig, ohne mit der Verwaltung in Kontakt zu treten. Die beratende Tätigkeit der Ombudsperson umfasst auch die zahlreichen Anfragen, bei denen ratsuchende Personen regelmässig an andere Institutionen und Beratungsstellen weiterverwiesen werden müssen.

### Prüfen

Wird eine konkrete Beschwerde oder Beanstandung vorgebracht, so hat die Ombudsstelle zu prüfen, ob die Verwaltung im vorliegenden Fall rechtmässig und angemessen gehandelt hat. Mit der prüfenden Tätigkeit erfüllt die Ombudsstelle die Aufgabe eines Verwaltungskontrollorgans. Damit sich die Ombudsstelle ein vollständiges Bild machen kann, gibt sie der betreffenden Verwaltungsstelle Gelegenheit zur Stellungnahme. Bei vielen Prüfungen kommt die Ombudsstelle zum Schluss, dass alles korrekt gelaufen ist. Ergeben jedoch die Abklärungen der Ombudsstelle, dass die Verwaltung das Recht

nicht richtig angewendet oder nicht angemessen gehandelt hat, wird es die Ombudsstelle nicht bei der Prüfung bewenden lassen. Je nach Beanstandung oder Konflikt kann es vielmehr angezeigt sein, vermittelnd tätig zu werden. Die Ombudsstelle versucht zum Beispiel darauf hinzuwirken, dass ein festgestellter Mangel durch die Verwaltung korrigiert wird. Oder die Verwaltung zeigt sich nach Gesprächen mit der Ombudsstelle bereit, auf ein zwar in rechtlicher Hinsicht korrektes, jedoch im Einzelfall unangemessenes Verwaltungshandeln zurückzukommen.

### Vermitteln

Die Ombudsstelle vermittelt bei Konflikten zwischen den Bürgerinnen und Bürgern sowie der Verwaltung. Dabei ist das Spektrum der Vermittlungsmöglichkeiten breit. Sehr häufig wird versucht, in Form von «Pendeldiplomatie» zwischen den Ratsuchenden und der Verwaltung zu vermitteln. Die Ombudsstelle kann sich innerhalb des Ermessensspielraums der Verwaltung für eine bürgerfreundliche Entscheidung im Einzelfall einsetzen. In geeigneten Fällen kann die Ombudsstelle auch alle Beteiligten zu einem Vermittlungsgespräch am runden Tisch einladen. Bei den Vermittlungsbemühungen orientiert sich die Ombudsperson an den Prinzipien der Mediation, so etwa beim Erstellen der Gesprächsbereitschaft auf beiden Seiten oder beim Ergründen der Interessen hinter den Positionen. Das Handwerkszeug der Mediation bietet sich insbesondere an, wenn die Parteien bei komplexen Konflikten auch künftig miteinander auskommen müssen oder aufeinander angewiesen sind. Im Rahmen der Vermittlung ist grundsätzlich auch ein Mediationsverfahren möglich, das den Beteiligten zur Klärung ihres Konfliktes mehrere Sitzungen anbietet. Aus zeitlichen Gründen hat die Ombudsstelle bis anhin keine solchen Mediationsverfahren durchgeführt.

In den vergangenen vier Jahren war die Ombudsstelle in einem Drittel der Fälle beratend und in zwei Dritteln prüfend und/oder vermittelnd tätig. Je nachdem welche Aufgabe die Ombudsperson in einem konkreten Fall wahrnimmt, sind ihr Auftritt und der Ablauf des Ombudsverfahrens unterschiedlich. Wichtig ist, dass die Ombudsperson sich ihrer jeweiligen Rolle bewusst ist und die wahrgenommene Rolle gegenüber den Beteiligten transparent macht.



## 3. Statistik

### 3.1 Erläuterungen

#### Anzahl Fälle

Es wurden 8 pendente Fälle aus dem Vorjahr übernommen und im Berichtsjahr sind 82 neue Fälle eingegangen. Die Anzahl Fälle war damit leicht höher als im Vorjahr (77 Fälle). 78 Fälle konnten abgeschlossen werden. Per Ende 2017 waren 12 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.

#### Angaben zu Personen

46 Frauen, 31 Männer und 5 Paare sind mit der Ombudsstelle in Kontakt getreten. Aufgrund der vorhandenen Angaben zum Alter (84 Personen erfasst) zeigt die Statistik, dass im Berichtsjahr die Altersgruppe 51 bis 65 Jahre mit 40% am stärksten vertreten ist. Lediglich 13% der Ratsuchenden waren ausländischer Herkunft (87 Personen erfasst), was deutlich unter dem Ausländeranteil der Stadt Luzern von 23,5% liegt. 81% der Ratsuchenden hatten Wohnsitz in der Stadt Luzern.

#### Eingangsart der Fälle

In rund zwei Drittel der Fälle (68%) haben Ratsuchende telefonisch mit der Ombudsstelle Kontakt aufgenommen. Rund ein Fünftel der Ratsuchenden (21%) hat ihr Anliegen der Ombudsstelle per E-Mail mitgeteilt.

#### Aktivitäten / Erledigungsart

Einen wichtigen Platz innerhalb der Ombudstätigkeit nehmen die persönlichen Kontakte ein. Deshalb werden diese statistisch erfasst. Nicht statistisch erfasst

wird die zum Teil umfangreiche Korrespondenz mit den Ratsuchenden und der Verwaltung, welche hauptsächlich per Mailverkehr erfolgt.

Bei der Bearbeitung der Fälle führte die Ombudsfrau 74 persönliche Gespräche mit Ratsuchenden, 9 persönliche Gespräche mit Verwaltungsstellen, 152 Telefonate mit Ratsuchenden, 90 Telefonate mit Verwaltungsstellen und 12 Telefonate mit Dritten. Es gab insgesamt rund 20% mehr persönliche Kontakte (Telefone, Gespräche) als im Vorjahr.

20 Fälle konnten mit einem Beratungsgespräch erledigt werden. In 62 Fällen und somit bei 75% der eingegangenen Fälle nahm die Ombudsstelle mit der Verwaltung Kontakt auf und war vermittelnd und/oder prüfend tätig. Schriftliche Empfehlungen wurden wie im Vorjahr 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 und welche Aufgabenbereiche bei einer Direktion angesiedelt sind. Die meisten Fälle betrafen wie im Vorjahr die Sozialdirektion, in deren Zuständigkeitsbereich Aufgaben wie die wirtschaftliche Sozialhilfe und der Kindes- und Erwachsenenschutz fallen. Von den eingegangenen 38 Fällen betraf die Mehrzahl den Kindes- und Erwachsenenschutz (24 Fälle). In 14 Fällen ging es um das Thema Sozialhilfe. Wiederum sind am zweithäufigsten Fälle betreffend die Finanzdirektion eingegangen (18 Fälle). Es ging um Beschwerden und Anliegen zu den Themen Steuern und Betreuung. Sodann hatte die Ombudsstelle 13 Fälle aus der Direktion Umwelt, Verkehr und Sicherheit zu bearbeiten. Auf die übrigen Direktionen (Baudirektion, Bildungsdirektion) entfielen je zwei Fälle.

#### Verwaltungsinterne Fälle

Die Ombudsstelle hatte im Berichtsjahr 9 verwaltungsinterne Fälle (Vorjahr 6 Fälle) zu bearbeiten. In einem Fall wurde die Ombudsstelle als Meldestelle für Missstände angerufen.

#### Anfragen

Im Berichtsjahr waren 249 und damit rund 10% mehr Anfragen als im Vorjahr (227) zu bearbeiten. Anfragen umfassen die Erteilung von kurzen Rechtsauskünften und Informationen sowie die Weiterverweisung an zuständige und geeignete Beschwerde-, Beratungs- und Vermittlungsstellen. Jede Anfrage wird statistisch erfasst und abgelegt.

## 3.2 Übersicht

Anzahl Fälle	2015	2016	2017
eingegangene Fälle	55	77	82
Pendenzen aus Vorjahr	10	10	8
erledigt	55	79	78
pendent per Ende Jahr	10	8	12

Personen	2015	2016	2017
Frauen	33	46	46
Männer	20	25	31
Paare / Familien	2	3	5
jur. Personen / Gruppen	0	3	0

Alter	2015	2016	2017
> 18 J.	0 %	0 %	0 %
18–30	6 %	13 %	13 %
31–50	29 %	39 %	29 %
51–65	37 %	25 %	40 %
65 +	28 %	23 %	18 %

Wohnort / Sitz	2015	2016	2017
innerhalb Stadt Luzern	84 %	85 %	81 %
ausserhalb Stadt Luzern	16 %	15 %	19 %

Staatsangehörigkeit	2015	2016	2017
Schweizerinnen / Schweizer	93 %	90 %	87 %
Ausländerinnen / Ausländer	7 %	10 %	13 %

Eingangsart der Fälle	2015	2016	2017
telefonisch	58 %	61 %	68 %
E-Mail	31 %	29 %	21 %
Brief	7 %	6 %	4 %
persönliche Anmeldung	4 %	4 %	7 %

Verteilung auf Direktionen	2015	2016	2017
Baudirektion	1	5	2
Bildungsdirektion	3	2	2
Direktion Umwelt, Verkehr und Sicherheit	7	11	13
Finanzdirektion	16	20	18
Sozialdirektion	22	32	38

Behörden allgemein	1	1	0
verwaltungsintern (Personalangelegenheiten)	5	6	9

Aktivitäten	2015	2016	2017
<i>Persönliche Besprechungen (protokolliert)</i>			
mit Ratsuchenden	44	54	74
mit Verwaltungsstellen	12	10	9

<i>Telefonische Besprechungen (protokolliert)</i>			
mit Ratsuchenden	91	145	152
mit Verwaltungsstellen	41	57	90
mit Dritten	5	15	12

Augenschein	1	2	0
-------------	---	---	---

Erledigungsart	2015	2016	2017
Beratung / Information	20	23	20
Vermittlung / Beschwerdeprüfung	35	54	62
davon mit schriftlicher Empfehlung	0	0	0
unzuständig	1	2	0

<b>Anfragen</b>	<b>152</b>	<b>227</b>	<b>249</b>
-----------------	------------	------------	------------



## 4. Einblick in die Praxis

### 4.1 Kurzbeschreibungen Fälle 2017

#### Aufenthalt, Wohnsitz

- Ich bin doch kein «Wochenaufenthalter» / Unbefriedigende Auskunft erhalten
- Einwohnerdienste wollen keine Wohnsitzbestätigung ausstellen
- Ist die von den Einwohnerdiensten erteilte Auskunft korrekt? / Klärung des Wohnsitzbegriffes gemäss Krankenversicherungsgesetz
- Nicht einverstanden mit Datum der Anmeldung

#### Bau

- Zu lange Dauer des Baubewilligungsverfahrens / Unverständnis gegenüber erhobener Ersatzabgabe
- Fragen zum Ablauf des Baubewilligungsverfahrens

#### Betreibung

- Gefühl, vom Betreibungsamt missverstanden und schlecht behandelt worden zu sein

#### Kindes- und Erwachsenenschutz

- Ich fühle mich von der KESB schlecht behandelt
- Nicht einverstanden mit errichteter Beistandschaft
- KESB verursacht mit Entscheid Probleme und hilft mir nicht
- Mit Entscheid der KESB nicht einverstanden
- Ich versuche seit Jahren, meine Beistandschaft aufzuheben
- Was muss ich tun, damit ich mein Kind wieder sehen kann?
- Wie kann ich mich gegen diese Anschuldigungen wehren?

- Mangelnde Unterstützung durch Beistandsperson bei Änderung Wohnsituation
- Beistandsperson hat mit Vorgehensweise mehr Probleme geschaffen als gelöst
- Meine Schreiben werden nicht oder nicht zufriedenstellend beantwortet
- Beistandsperson hat ohne vorherige Rücksprache meine Wohnung aufgelöst
- Beistandsperson hat nicht korrekt gehandelt
- Wunsch nach mehr Kontakt zu Beistandsperson
- Beistandsperson hat offene Rechnungen nicht bezahlt
- Spende der LZ-Weihnachtsaktion wurde nicht in meinem Sinn verwendet sowie andere Probleme mit der Beistandsperson
- Diverse Probleme mit Beistandsperson / Kritik an Vorgehensweise
- Die für mein Kind eingesetzte Beistandsperson macht ihre Aufgabe nicht gut
- Hätte mich Beistandsperson über diese Änderung nicht informieren müssen?
- Unzufrieden mit Beistandsperson wegen Regelung Besuchsrecht

#### Sozialhilfe

- Klärung der Abläufe bei der Einreichung von Lohnabrechnungen / Beschwerde wegen verpasster Einreichung des Gesuches um Prämienverbilligung
- Ein «grosses Durcheinander» bei Auszahlungen der Sozialhilfe
- Ich fühle mich durch die von Mitarbeiter/in gemachte Äusserung beleidigt
- Warum wird mir aufgrund meines Vorbezuges von Pensionskassenguthaben ein hypothetisches Einkommen angerechnet?
- Ich verstehe die Berechnung des Sozialhilfebudgets nicht / Diverse andere Fragen
- Bitte um Klärung der im Sozialhilfebudget gemachten Abzüge
- Ich werde bei der Wohnungssuche nicht unterstützt / Sozialarbeiter/in ist schwierig erreichbar
- Ist die Teilnahme an einem Beschäftigungsprogramm für eine(n) Sozialhilfebezüger(in) zumutbar? / Übernahme der Autokosten wird gefordert
- Ich verstehe die Abläufe bei der Auszahlung der Sozialhilfe nicht und bekomme keine Antworten auf meine Fragen
- Mangelnde Unterstützung durch die Sozialen Dienste
- Gefühl, von Sozialen Diensten schikaniert zu werden
- Klärung zum Inhalt eines Schreibens der Sozialen Dienste
- Warum wird die Sozialhilfe eingestellt, wenn meine Ehefrau mehr verdient?



## Schule

- Wunsch nach einem anderen Betreuungsplatz für Kind

## Steuern

- Ich möchte die mit dem Steueramt vereinbarte Ratenzahlung um einen Monat aufschieben
- Darf das Steueramt solche Unterlagen einfordern?
- Darf das Steueramt solche Auskünfte verlangen?
- Warum wurde meinem Gesuch um Steuererlass nicht entsprochen?
- Fragen zur solidarischen Haftung der Ehegatten und zur Versteuerung einer Liegenschaft bei Wohnsitz in einem anderen Kanton
- Gefühl, vom Steueramt schlecht behandelt worden zu sein / Tiefere Abzahlungsraten werden nicht akzeptiert
- Bitte um Unterstützung zur Vereinbarung von tieferen Abzahlungsraten mit Steueramt
- Fragen zur Betreuung von Steuerschulden der Ehegatten aus der Zeit vor der Trennung
- Darf das Steueramt unter dem Aspekt des Datenschutzes eine solche Auskunft erteilen?
- Nicht einverstanden mit Einspracheentscheid
- Da meine Rente der Pensionskasse vierteljährlich ausbezahlt wird, kann ich die vom Steueramt geforderten monatlichen Abzahlungen nicht leisten
- Bitte um Unterstützung bei Verhandlungen mit Steueramt betreffend Ratenzahlungen zur Ablösung von Verlustscheinen
- Ich bezahle doch keine Steuern für meinen Ex-Mann
- Korrigierte Akontorechnung stiftet Verwirrung
- Ich wurde als Sozialhilfebezügerin vom Steueramt betrieben
- Fühle mich vom Steueramt nach Rückzug des Rechtsvorschlages unfair behandelt / zu hohe Abzahlungsraten
- Steueramt will Betreibungen erst löschen, wenn alle Schulden bezahlt sind

## Umwelt, Verkehr, Sicherheit

- Anliegen betreffend Taxiwesen
- Nicht einverstanden mit Entscheid betreffend Nichterteilung der Taxibewilligung
- Hundewiese Churchill-Quai als Ärgernis und Gefahr / Anliegen der Anwohner werden von der Stadt nicht gehört
- Wunsch nach einem Handlauf für gehbehinderte Personen beim Gemeinschaftsgrab im Friedental
- Verunreinigter Kies am Quai als Ärgernis
- Grillieren auf Ufschöttli führt zu unzumutbaren Immissionen
- Mit Vorgehensweise Abteilung Siedlungsentwässerung nicht einverstanden
- Bitte um Unterstützung bei Umsetzung des Entscheids des Grossen Stadtrates betreffend Car-Parkplatz Brüelmoos

## Diverses

- Wurde von Mitarbeiter/in am Telefon schlecht behandelt
- Fragen zum Verfahren bei der Anmeldung von Ergänzungsleistungen
- Ausstehende Unterhaltszahlungen werden von der Fachstelle Alimente nicht betrieben
- Keine Antwort auf Gesuch erhalten
- Ich beziehe Ergänzungsleistungen und brauche dringend mehr Geld
- Unzufrieden mit Antwort auf Gesuch betreffend höhere Betreuungsgutscheine

## Verwaltungsinterne Konflikte

- Frage zu Lohnfortzahlung bei Krankheit
- Mit Arbeitszeugnis nicht einverstanden
- Mobbing am Arbeitsplatz
- Fühle mich von der vorgesetzten Person gemobbt
- Probleme mit der vorgesetzten Person
- Gefühl, von der vorgesetzten Person im Stich gelassen zu werden
- Kritik am Führungsstil der vorgesetzten Person
- Diverse Probleme am Arbeitsplatz / Kritik an vorgesetzter Person



## 4.2 Fallbeispiel «Ich bezahle doch keine Steuern für meinen Ex-Mann!»

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

*Frau X fällt aus allen Wolken, als das Steueramt ihr gegenüber mehrere Verlustscheine geltend macht. Sie ist überzeugt, dass irrtümlicherweise Steuern ihres Ex-Mannes bei ihr eingefordert werden. Frau X bittet das Steueramt, ihr Dossier nochmals zu überprüfen. Sie weist darauf hin, dass sie seit mehreren Jahren geschieden ist. Das Steueramt hält an der Richtigkeit der geltend gemachten Verlustscheinforderungen fest. Frau X gelangt an die Ombudsstelle. Sie beschwert sich, dass sie mit ihrem kleinen Einkommen für Steuerschulden ihres Ex-Mannes geradestehen müsse. Auch beklagt sie sich darüber, dass das Steueramt wiederholt ihre angebotenen Abzahlungsvorschläge nicht akzeptiert habe.*

Frau X wird zu einem Gespräch auf die Ombudsstelle eingeladen. Dabei zeigt sich, dass drei Verlustscheinforderungen, die sich auf Steuerjahre vor der Scheidung beziehen, Fragen aufwerfen. Zur Klärung des Sachverhaltes nimmt die Ombudsstelle mit dem Steueramt Kontakt auf. In seiner Antwort teilt das Steueramt mit, dass die Ehegatten in den fraglichen drei Steuerjahren noch gemeinsam besteuert wurden. Das Steueramt habe jedoch auf ein entsprechendes Gesuch des Ehemannes hin eine Steueraufteilung vorgenommen.

Gemäss § 20 Abs. 1 des kantonalen Steuergesetzes (StG) haften Ehegatten, die in ungetrennter Ehe leben, solidarisch für die Gesamtsteuer. Erbringt ein Ehegatte den Nachweis, dass bestimmte Einkommens- und Vermögensteile dem andern Ehegatten zuzurechnen sind, haftet er höchstens für das Doppelte des auf sein Einkommen und Vermögen entfallenden Steueranteils (§ 20 Abs. 2 StG).

Im vorliegenden Fall hatte der Ehegatte das Steueramt um eine Steueraufteilung gebeten. In der Folge nahm das Steueramt auf der Grundlage der rechtskräftigen Veranlagungsverfügungen eine Berechnung der auf die Ehegatten entfallenden Steueranteile vor und teilte in einem gemeinsamen

Schreiben den Ehegatten mit, welche Steuern sie je zu bezahlen haben. Die Ombudsstelle bittet das Steueramt um Zustellung der entsprechenden Akten. Beim Studium der Unterlagen stellt die Ombudsstelle fest, dass die zur Diskussion stehenden Verlustscheinforderungen nicht höher sind, als die doppelten Beträge der auf Frau X entfallenden Steueranteile. Deshalb ergibt die Prüfung der Ombudsstelle, dass das Steueramt korrekt gehandelt hat, wenn es bei Frau X die Steuerschulden der fraglichen Jahre eingefordert bzw. die entsprechenden Verlustscheinforderungen geltend gemacht hat.

Die Ombudsstelle orientiert Frau X telefonisch über das Ergebnis ihrer Abklärungen. Frau X kann sich nicht mehr an die vorgenommene Steueraufteilung erinnern. Vor diesem Hintergrund ist für die Ombudsfrau nachvollziehbar, dass Frau X aufgrund der Höhe der besagten Verlustscheinforderungen davon überzeugt war, dass das Steueramt versehentlich bei ihr auch Steuern ihres Ex-Mannes einforderte. Ebenfalls ist für die Ombudsfrau verständlich, dass das damalige Antwortschreiben des Steueramtes, welches keinen Hinweis auf die vorgenommene Steueraufteilung enthielt, Frau X nicht zufrieden stellte. Die Ombudsfrau bietet Frau X an, ihr eine Kopie des damaligen Schreibens des Steueramtes zuzustellen. Gleichzeitig wird Frau X davon abgeraten, sich gegen die besagten Verlustscheinforderungen mit Unterstützung eines Anwaltes zu wehren. Anlässlich dieses Telefonats teilt Frau X der Ombudsfrau mit, dass sie zwischenzeitlich wieder arbeitslos sei und deshalb die vom Steueramt geforderten monatlichen Abzahlungen nicht mehr leisten könne. Die Ombudsfrau empfiehlt Frau X, dem Steueramt umgehend Unterlagen zu ihrer veränderten Einkommenssituation einzureichen.



## 5. Dank

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 und ihrer Nachfolgerin Jolanda Abplanalp 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](mailto:info@ombudsstelle-stadt-luzern.ch)  
[www.ombudsstelle-stadt-luzern.ch](http://www.ombudsstelle-stadt-luzern.ch)

Sprechstunden nach Vereinbarung