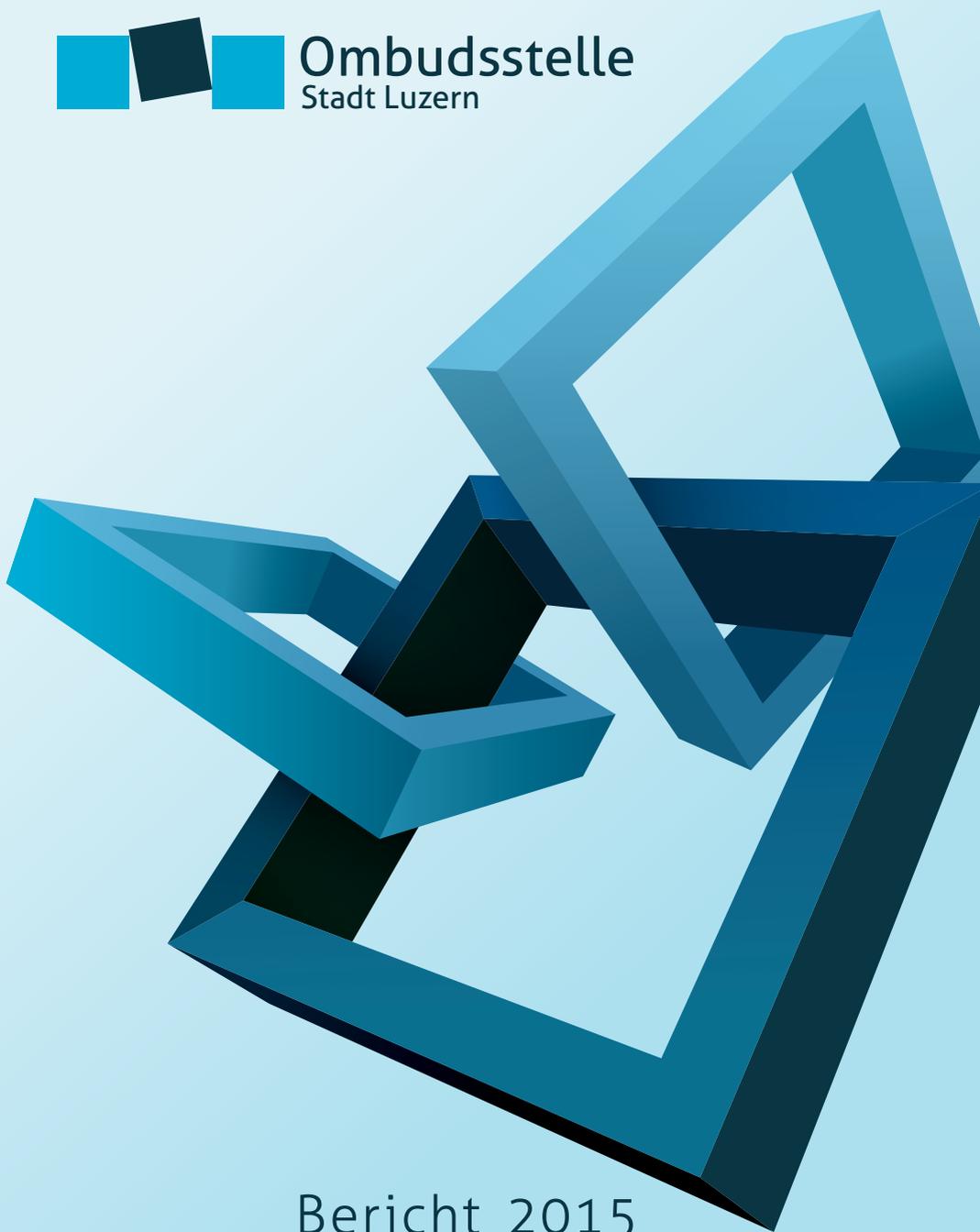




Ombudsstelle  
Stadt Luzern



Bericht 2015

---



# Inhalt

## Bericht 2015 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 2015.

Luzern, im April 2016

Lucia Schnider Stulz, Ombudsfrau Stadt Luzern

<b>1.</b>	<b>Einleitung</b>	S. 2
<b>2.</b>	<b>Ein offenes Ohr für die Ratsuchenden</b>	S. 4
<b>3.</b>	<b>Statistik</b>	
	3.1 Erläuterungen	S. 6
	3.2 Übersicht	S. 8
<b>4.</b>	<b>Einblick in die Praxis</b>	
	4.1 Kurzbeschreibung Fälle	S.10
	4.2 Fallbeispiel	S.13
<b>5.</b>	<b>Dank</b>	S.16



# 1. Einleitung

Seit zwei Jahren steht den Bürgerinnen und Bürgern der Stadt Luzern die Ombudsstelle zur Verfügung. Die Dienstleistungen dieser unabhängigen Anlaufstelle wurden auch im Berichtsjahr rege genutzt. Insgesamt 125 Personen haben seit dem Start im Januar 2014 bis Ende 2015 den Weg zur Ombudsstelle gefunden. Die Ratsuchenden haben Kenntnis von der Ombudsstelle durch Berichte aus den Medien, über die Website oder wurden durch Beratungs- und Fachstellen auf das Angebot aufmerksam gemacht. Vereinzelt haben in Konfliktsituationen auch Verwaltungsstellen empfohlen, bei der Ombudsstelle Beratung und Vermittlung in Anspruch zu nehmen.

Nach dem Aufbau der Stelle im Jahr 2014 galt es im vergangenen Jahr, das Erreichte zu konsolidieren, die Ombudstätigkeit weiter zu entwickeln und Abläufe zu optimieren. Das effektive Pensum der Ombudsfrau betrug im Berichtsjahr 43 % und lag damit rund 280 Stunden über dem Jahressoll eines 30 % Pensums. Demgegenüber arbeitete die administrative Mitarbeiterin Giovanna Allemann regelmässig an einem halben Tag pro Woche und somit in einem Pensum von 10 %.

Die Ombudsstelle ist aktuell jeweils am Mittwoch und am Donnerstag durch die Ombudsfrau besetzt. Die Unterstützung durch einen externen, privaten Telefondienst bewährt sich bestens. Falls eine direkte Verbindung zur Ombudsstelle nicht möglich ist, werden die ratsuchenden Personen jeweils an drei Tagen pro Woche (aktuell MO, MI und DO) von der Ombudsfrau zurückgerufen. Während der Ferienabwesenheit der Ombudsfrau werden Termine durch die Mitarbeiterinnen des Telefondienstes vereinbart. Die direkte telefonische Erreichbarkeit der Ombudsstelle ist somit immer gewährleistet.

Im Februar 2015 konnte die Ombudsfrau an einer Sitzung der Staatspolitischen Kommission des Kantonsrates die Ombudsstelle vorstellen und über die

ersten Erfahrungen berichten. Diese Einladung stand in Zusammenhang mit der Schaffung einer Anlaufstelle in Verwaltungsangelegenheiten, die auf kantonaler Ebene zur Diskussion steht.

Die parlamentarisch gewählten Ombudspersonen der Schweiz sind in einem Verein (VPO+) zusammengeschlossen. Dieses Netzwerk bietet eine wertvolle Möglichkeit zu persönlichem und fachlichem Austausch. Im April 2015 waren wir zu Gast beim Ombudsmann in Bern und haben schwerpunktmässig das Thema „Wie viel Kritik ist erlaubt?“ behandelt.

Die Landesvolksanwältin von Vorarlberg organisierte im Rahmen der alle zwei Jahre stattfindenden Weiterbildungen deutschsprachiger Ombudsstellen im Juni 2015 eine Veranstaltung zum Thema „Herausfordernde Kommunikation mit Klientinnen und Klienten – von schwierigen Situationen in der Beratung“. Es gab interessante und wertvolle Begegnungen mit Ombudspersonen aus Deutschland, Österreich und dem Südtirol. Im Rahmen der Weiterbildungsveranstaltung konnte die eigene Arbeit kritisch hinterfragt und mögliche Vorgehensweisen besprochen werden. Das Ziel der Qualitätskontrolle verfolgte die Ombudsfrau auch mit eigener Supervision und Intervention.

Auf Einladung der Ombudsstelle Krankenversicherung hatte die Ombudsfrau im September 2015 die Gelegenheit, sich mit Kolleginnen und Kollegen diverser Ombudsstellen auszutauschen. Im November 2015 durfte die Ombudsfrau ihre Kolleginnen und Kollegen zu einer Sitzung in Luzern begrüßen, wobei zum Mittagessen traditionsgemäss auch die Ehemaligen eingeladen wurden. Ebenfalls im November 2015 traf sich die Ombudsfrau mit dem Stellvertreter Otmar Kreiliger. Zu einem Einsatz im Berichtsjahr kam der Stellvertreter nicht.

Die Dienstabteilung Heime und Alterssiedlungen (HAS) wurde per 1. Januar 2015 zur Viva Luzern AG umgewandelt. Laut dem Reglement über die Ombudsstelle Stadt Luzern ist die Ombudsstelle nicht zuständig bei Konflikten mit juristischen Personen, an denen die Stadt Luzern beteiligt ist (Art. 4 Abs. 2 lit. d). Gemäss dem Willen des Gesetzgebers ist in Zusammenhang mit der Frage der Zuständigkeit der Ombudsstelle unerheblich, in welchem Umfang die privatrechtliche Organisation mit öffentlichen Mitteln finanziert ist. In B+A 21/2013 (S. 29, Ziff. 4.2) wurde jedoch vorgesehen, dass das neue Unternehmen bei der Ombudsstelle Stadt Luzern entsprechende Leistungen einkauft. Gemäss der zwischen der Ombudsstelle und der Viva Luzern AG abgeschlossenen Zusammenarbeitsvereinbarung können sich Mitarbeitende bei Konflikten am Arbeitsplatz an die Ombudsstelle wenden. Die Vereinbarung wurde für die Dauer vom 1. Januar 2015 bis zum 31. Dezember 2016 abgeschlossen.



## 2. Ein offenes Ohr für die Ratsuchenden

Für die Ombudsperson steht der direkte persönliche Kontakt mit den Bürgerinnen und Bürgern im Zentrum ihrer Tätigkeit. Es ist für die Ratsuchenden sehr wichtig, dass ihnen vorerst mal unvoreingenommen und geduldig zugehört wird. Nicht selten gründen die Anliegen der Ratsuchenden auf einer längeren Vorgeschichte. In solchen Fällen gilt es, durch Nachfragen das zentrale Anliegen zu erfassen. Bei zeitlicher Dringlichkeit und in schwierigen Situationen ist es für Ratsuchende zudem wichtig, möglichst rasch zu einem Gespräch eingeladen zu werden.

Die Beweggründe, sich an die Ombudsstelle zu wenden, sind ganz unterschiedlicher Natur. Es gibt Personen, die das Handeln der Verwaltung nicht verstehen, weil sie Verwaltungsabläufe und massgebende gesetzliche Grundlagen nicht kennen. Diesen Ratsuchenden ist bereits geholfen, wenn ihnen die anwendbaren Rechtsvorschriften und die komplexen Verwaltungsabläufe auf verständliche Art erklärt werden. Es kann für Ratsuchende aber auch hilfreich sein, innerhalb der Stadtverwaltung an die richtige Stelle und richtige Ansprechperson verwiesen zu werden. Die Ombudsstelle ist auch da für Personen, die sich von der Verwaltung schlecht oder ungerecht behandelt fühlen und einfach mal „Dampf ablassen“ bzw. den „Chropf leeren“ wollen. Es sprechen auch Bürgerinnen und Bürger vor, die durch eine bei der Verwaltung eingeholte Auskunft verunsichert sind oder diese nicht als zufriedenstellend erachten. Diese Personen möchten dann von der Ombudsstelle wissen, ob die erteilte Auskunft korrekt ist. Weiter gibt es Ratsuchende, die an die Ombudsstelle gelangen, weil die Verwaltung ihr Anliegen angeblich nicht ernst nimmt oder nicht in ihrem Sinne handelt. Erschwerend kann für solche Personen hinzukommen, dass sie sich bereits in einer Krisensituation befinden, sei es zum Beispiel aufgrund einer finanziellen Notlage oder einer belastenden familiären Situation. In diesen Fällen ist es

das Bestreben der Ombudsstelle, durch Klärungs- und Vermittlungsarbeit das Vertrauen in die staatlichen Organe wieder herzustellen.

Die Ombudsperson untersteht der Schweigepflicht und behandelt alle vorgetragene Anliegen vertraulich. Deshalb wird die Ombudsstelle nur aktiv und tritt mit der Verwaltung in Kontakt, wenn dies von der ratsuchenden Person gewünscht wird. Am Ende eines Beratungsgesprächs kann sich durchaus ergeben, dass die betreffende Person aufgrund der erhaltenen Informationen und Auskünfte nun in der Lage ist, mit der Verwaltung nochmals das Gespräch zu suchen oder ein Begehren selber schriftlich abzufassen.

Die Erwartungen der Ratsuchenden an die Ombudsstelle sind gross. Aufgrund ihres gesetzlichen Auftrages ist es der Ombudsperson nicht möglich, sämtliche Erwartungen zu erfüllen. So musste etwa Bürgerinnen und Bürgern wiederholt erklärt werden, dass die Ombudsstelle keine Entscheidungsbefugnis hat und Verwaltungsentscheide weder aufheben noch korrigieren kann. Auch mussten Ratsuchende enttäuscht werden, die von der Ombudsperson eine quasianwaltliche Vertretung wünschten. Diesen wenigen Ratsuchenden stehen zahlreiche andere gegenüber, denen die Ombudsperson durch ein offenes Ohr Hilfe anbieten konnte. Diese Personen äusserten sich wiederholt sehr froh darüber, dass in der Stadt Luzern eine unabhängige Anlaufstelle für Fragen, Probleme und Konflikte mit der Stadtverwaltung geschaffen worden ist.

## 3.1 Erläuterungen

### Anzahl Fälle

Es wurden 10 pendente Fälle aus dem Vorjahr übernommen und im Berichtsjahr sind 55 neue Fälle eingegangen. 55 Fälle konnten abgeschlossen werden. Erneut waren 10 Fälle per Ende 2015 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 zweiten 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

33 Frauen, 20 Männer und 2 Paare sind mit der Ombudsstelle in Kontakt getreten. Aufgrund der vorhandenen Angaben zum Alter (51 Personen erfasst) zeigt die Statistik, dass im Berichtsjahr die Altersgruppe 51–65 mit 37 % am stärksten vertreten ist. Lediglich 7 % der Ratsuchenden waren ausländischer Herkunft (55 Personen erfasst), was deutlich unter dem Ausländeranteil der Stadt Luzern von rund 24 % liegt. 84 % der Ratsuchenden und somit in etwa gleich viele Ratsuchende wie im Vorjahr (80 %) hatten Wohnsitz in der Stadt Luzern.

### Eingangsart der Fälle

In mehr als der Hälfte der Fälle (58 %) haben Ratsuchende telefonisch mit der Ombudsstelle Kontakt aufgenommen. Rund ein Drittel der Ratsuchenden (31 %) 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 44 persönliche Gespräche mit Ratsuchenden, 12 persönliche Gespräche mit Verwaltungsstellen, 91 Telefonate mit Ratsuchenden und 41 Telefonate mit Verwaltungsstellen. Der Rückgang der persönlichen Kontakte im Vergleich zum Vorjahr lässt sich nebst der geringeren Anzahl Fälle auch damit erklären, dass Ratsuchende ihre Beschwerden vermehrt umfassend per E-Mail vorbrachten und daher kein persönliches Gespräch auf der Ombudsstelle notwendig war. 20 Fälle konnten mit einem Beratungsgespräch erledigt werden. In 35 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, die Kinder- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB), der Erwachsenenschutz sowie der Kinder- und Jugendschutz fallen. Von den eingegangenen 22 Fällen betrafen 9 Fälle die Sozialhilfe und 7 Fälle die KESB. Die starke Präsenz der KESB in den Medien hat sich somit nicht in der Anzahl der eingegangenen Fälle niedergeschlagen. Am zweithäufigsten sind bei der Ombudsstelle Fälle betreffend die Finanzdirektion eingegangen. Es ging um Beschwerden und Anliegen zu den Themen Steuern und Betreuung sowie betreffend das Teilungsamt.

### Anfragen

Im Berichtsjahr waren 152 und damit praktisch gleich viele Anfragen wie im Vorjahr (154) zu bearbeiten. Anfragen umfassen die Erteilung von kurzen Rechtsauskünften und Informationen sowie die Weiterverweisung an zuständige und geeignete Beschwerde-, Beratungs- und Vermittlungsstellen. Von jeder Anfrage wird eine Aktennotiz erstellt und abgelegt.

## 3.2 Übersicht

Anzahl Fälle	2014	2015
eingegangene Fälle	70	55
Pendenzen aus Vorjahr		10
erledigt	60	55
pendent per Ende Jahr	10	10

Personen	2014	2015
Frauen	26	33
Männer	38	20
Paare / Familien	2	2
jur. Personen / Gruppen	4	0

Alter*	2014	2015
> 18 J.	1 %	0%
18–30	7 %	6%
31–50	38 %	29%
51–65	37 %	37%
65 +	16 %	28%

Wohnort / Sitz	2014	2015
innerhalb Stadt Luzern	80 %	84%
ausserhalb Stadt Luzern	20 %	16%

Staatsangehörigkeit	2014	2015
Schweizerinnen / Schweizer	88 %	93%
Ausländerinnen / Ausländer	12 %	7%

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

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

Behörden allgemein		1
verwaltungswintern (Personalangelegenheiten)	11	5

Aktivitäten	2014	2015
<i>Persönliche Besprechungen (protokolliert)</i>		
mit Ratsuchenden	72	44
mit Verwaltungsstellen	13	12

<i>Telefonische Besprechungen (protokolliert)</i>		
mit Ratsuchenden	137	91
mit Verwaltungsstellen	59	41
mit Dritten***		5

Augenschein	1	1
-------------	---	---

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

<b>Anfragen</b>	<b>154</b>	<b>152</b>
-----------------	------------	------------

\* nur Einzelpersonen erfasst

\*\* in einem Fall waren zwei Direktionen involviert

\*\*\* ab 2015 erfasst



## 4. Einblick in die Praxis

### 4.1 Kurzbeschreibungen Fälle

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

#### **Bau**

- Klärung betreffend Auflagen in erteilter Baubewilligung

#### **Betreibung**

- Gefühl, vom Betreibungsbeamten schlecht behandelt worden zu sein
- Pfändungsverfahren läuft nicht „sauber“ ab

#### **Bürgerrecht, Aufenthalt**

- Kritik an Vorgehensweise der Einwohnerdienste

#### **Diverses**

- Kritik an Tätigkeit des Teilungsamtes als Aufsichtsbehörde
- Nicht einverstanden mit Rechnung des Teilungsamtes
- Dürfen die Einwohnerdienste Personendaten an politische Parteien herausgeben?
- Nicht einverstanden mit Ausschluss aus Familiengärtnerverein (unzuständig)
- Kinder- und Jugendparlament soll abgeschafft werden

#### **Kindes- und Erwachsenenschutz**

- Kritik an Behörde, zu spät über laufendes Verfahren informiert worden zu sein
- Klärung betreffend Verfahren zur Regelung des Besuchsrechts
- Gefühl, von Behörde nicht ernst genommen zu werden
- Kritik an Vorgehensweise der Behörde
- Kritik an Verhalten von Behördenmitglied
- Nicht einverstanden mit Beistandschaft / Probleme mit Beistandspersonen
- Unverständnis gegenüber einer vorgeschlagenen Beistandschaft
- Vorwurf an Beistandsperson, ungenügend über Vermögensverwaltung zu informieren
- Kritik, dass Akten nicht vollständig an neue Beistandsperson übertragen worden seien
- Vorwurf an Beistandsperson, untätig zu sein

#### **Steuern**

- Klärung betreffend Steuerpflicht
- Konflikt mit Steueramt wegen Steuerdomizil
- Fragen zur Steuerrechnung
- Kritik an Dauer des Veranlagungsverfahrens / Gefühl, von Mitarbeiter des Steueramtes zu wenig unterstützt worden zu sein
- Bitte um Unterstützung, weil mit Steueramt getroffene Abzahlungsvereinbarung nicht eingehalten werden kann
- Problem mit Steueramt, welches Abzahlungsvorschlag nicht akzeptiert
- Kritik an Steueramt, dass trotz Wohnsitznahme in anderem Kanton Steuern in Rechnung gestellt werden

#### **Schule**

- Anliegen betreffend Schulwechsel
- Kritik an Lehrperson und Schulleitung
- Vorwurf an Schulleitung wegen Gefährdungsmeldung

## Sozialhilfe

- Keine Unterstützung durch Sozialamt wegen Konkubinats
- Vorwurf, von Sozialamt ungenügend unterstützt zu werden
- Vom Sozialamt geforderter Verkauf des Autos wird als unverhältnismässig empfunden
- Kritik, dass Wohnkosten von Sozialamt nicht übernommen werden
- Kritik, dass Sozialamt von einer Zweck-Wohngemeinschaft ausgeht und deshalb Grundbedarf reduziert
- Gefühl, von Sozialamt wiederholt schlecht behandelt bzw. ungenügend unterstützt worden zu sein
- Auflagen des Sozialamtes werden als Schikane und Misstrauensvotum empfunden
- Geltendmachung einer Forderung wegen angeblich vorenthaltenen Kinderrenten und Kinderzulagen
- Klärung betreffend Rückerstattungsforderung des Sozialamtes / Fragen zu Sozialhilfebudget
- Kritik an Sozialamt wegen verpasster Frist für Gesuch um Prämienverbilligung

## Umwelt, Verkehr, Sicherheit

- Klärung betreffend Zuständigkeit für Boulevard-Restaurants
- Frei herumlaufende Hunde am Quai als Ärgernis
- Kritik an Friedhofverwaltung betreffend Kommunikation zur Räumung von Gräbern
- Auflagen betreffend Durchfahrt auf einem städtischen Grundstück werden als unverhältnismässig erachtet
- Wer ist für die Reinigung der Kapelle beim Löwendenkmal zuständig?

## Verwaltungsinterne Konflikte

- Klärung betreffend Rechte als Mitarbeiter/in
- Frage zur Auflösung des Arbeitsvertrages / Vorwurf von Mobbing
- Probleme am Arbeitsplatz
- Verhalten des / der Vorgesetzten
- Probleme mit Vorgesetzten

## 4.2 Fallbeispiel „Unerwünschtes Gratulationsschreiben“

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

*Herr B. wohnt in der Stadt Luzern. Zu seinem 65. Geburtstag erhält er ein Glückwunschs Schreiben einer ihm nicht nahestehenden Partei. Er kann sich nicht erklären, wie die Partei zu seiner Adresse gekommen ist. Beim betreffenden Parteisekretariat erhält er die Auskunft, dass man von der Stadt Luzern regelmässig die Adressen der über 65-jährigen Einwohnerinnen und Einwohner erhalte. Herr B. ist empört, dass die Stadtverwaltung persönliche Daten an politische Parteien weiterleitet. Er kontaktiert telefonisch die Ombudsstelle und will wissen, ob es denn um den Datenschutz in der Stadtverwaltung derart schlecht bestellt sei.*

Zunächst holt die Ombudsfrau bei der Mitarbeiterin des betreffenden Parteisekretariates eine Auskunft ein. Sie erfährt, dass das Parteisekretariat jeweils vierteljährlich von den Einwohnerdiensten der Stadt Luzern eine Liste mit Namen und Geburtsdatum derjenigen Personen erhalte, die in den kommenden 3 Monaten den 65. oder 18. Geburtstag feiern würden. Die entsprechenden Listen würden dem Parteisekretariat jeweils per E-Mail zugestellt. Im Rahmen der weiteren Abklärungen konsultiert die Ombudsfrau das Datenschutzreglement der Stadt Luzern (Systematische Rechtssammlung Nr. 0.6.1.1.1) und stösst auf folgende Bestimmung:

Art. 3 Bekanntgabe von Personendaten durch die Einwohnerkontrolle

1 Ausser den im Datenschutzgesetz geregelten Einzelauskünften können auf schriftliches Gesuch hin zur Förderung des politischen, kulturellen, gesellschaftlichen oder wohltätigen Lebens folgende Sammelauskünfte ohne Glaubhaftmachung eines schutzwürdigen Interesses bekanntgegeben werden:

- a. an die im Grossen Stadtrat vertretenen politischen Parteien:
  - eine Liste der neu zugezogenen stimmberechtigten Personen;
  - eine Jungbürgerliste;
  - eine Geburtsliste der Senioren ab 65. Altersjahr;
  - Adressen für Wahlpropaganda, auch für einzelne Urnenkreise;

...

Weiter lässt sich Art. 5 Abs. 1 des Datenschutzreglementes entnehmen, dass sich die Empfängerin oder der Empfänger schriftlich zu verpflichten hat, die Adressen zu keinem anderen als dem angegebenen Zweck zu verwenden, insbesondere diese nicht zu speichern oder an Dritte weiterzugeben. Sodann enthält § 11 Abs. 4 des kantonalen Datenschutzgesetzes (SRL Nr. 38) die Bestimmung, dass jede betroffene Person bei der Einwohnerkontrolle das Bekanntgeben ihrer Personendaten ohne Angaben von Gründen sperren lassen kann.

Für die Ombudsfrau stellen sich Fragen im Bereich des Datenschutzes. Deshalb wendet sie sich an den kantonalen Datenschutzbeauftragten. Dieser bestätigt gegenüber der Ombudsfrau, dass § 11 Abs. 4 des kantonalen Datenschutzgesetzes dem städtischen Datenschutzreglement vorgeht. Weiter will die Ombudsfrau wissen, ob die elektronische Zustellung von Personendaten unter datenschutzrechtlichen Aspekten als problematisch zu erachten ist. In seiner Antwort rät der kantonale Datenschutzbeauftragte von einer elektronischen Zustellung ab, sofern die Daten nicht verschlüsselt oder innerhalb eines geschützten Kommunikationskanals übertragen werden.

In einem nächsten Schritt vereinbart die Ombudsfrau mit dem Leiter der Einwohnerdienste Stadt Luzern einen persönlichen Termin, um sich über die Abläufe bei der Herausgabe von Personendaten informieren zu lassen. Anlässlich dieses Gespräches erfährt sie, dass die Einwohnerdienste den politischen Parteien der Stadt Luzern quartalsweise per E-Mail Personendaten (u.a. Geburtstagsliste der Seniorinnen und Senioren ab 65. Altersjahr) zustellen und die Adressempfänger jeweils eine Datenschutzverpflichtung zu unterzeichnen hätten. Die Daten würden jeweils Vorname, Name, Adresse und Geburtsdatum umfassen. Die Ombudsfrau weist anlässlich des Gespräches darauf hin, dass sie die unverschlüsselte elektronische Zustellung unter datenschutzrechtlichem Aspekt als problematisch erachtet und orientiert über die beim kantonalen Datenschutzbeauftragten eingeholte Auskunft. Der Leiter Einwohnerdienste erklärt sich umgehend bereit, die Art und Weise der Zustellung der Daten unter datenschutzrechtlichem Aspekt zu überprüfen und eine Rückmeldung zu geben. Zudem erkundigt sich die Ombudsfrau, wie Einwohnerinnen und Einwohner vorzugehen haben, welche eine Adresssperre errichten lassen wollen. Die Ombudsfrau erfährt, dass der entsprechende Antrag bei den Einwohnerdiensten mündlich oder schriftlich gestellt werden kann und nicht begründet werden muss. Der Leiter Einwohnerdienste weist darauf hin, dass eine Adresssperre keine Löschung im Stimmrechtsregister bedeute. Auch sei keine teilweise Sperrung möglich. Dementsprechend

würde eine beantragte Adresssperre gegenüber sämtlichen politischen Parteien, Institutionen etc. gelten, gegenüber welchen die Einwohnerdienste zur Herausgabe von Personendaten berechtigt seien.

Rund zwei Wochen nach dem angenehmen und informativen Gespräch erhält die Ombudsfrau die in Aussicht gestellte Rückmeldung. Der Leiter Einwohnerdienste teilt der Ombudsstelle mit, seine zwischenzeitlichen Abklärungen hätten ergeben, dass bei der Stadtverwaltung im Bereich Secure Mail die Einrichtung eines Service in Planung sei. Bis dieser Service verfügbar sei, würden die Einwohnerdienste die besagten Daten nicht mehr per E-Mail versenden, sondern mit einer CD-ROM zur Verfügung stellen. Dieser Datenträger werde zukünftig entweder mit eingeschriebener Post versandt oder persönlich gegen Quittung abgegeben. Zudem werde man die bisherige Datenschutzverpflichtung in Anlehnung an das Muster, welches der kantonale Datenschutzbeauftragte der Ombudsstelle mit seiner Antwort zukommen liess, noch anpassen. Die Ombudsfrau bedankt sich für die prompte Rückmeldung und die Bereitschaft, die bezüglich Datenschutz vorgebrachte Empfehlung umzusetzen.

Die Ombudsfrau orientiert Herrn B. telefonisch über das Ergebnis ihrer Abklärungen. Sie informiert Herrn B. umfassend über die einschlägigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen und klärt ihn insbesondere über die Möglichkeit auf, bei den Einwohnerdiensten eine Adresssperre einrichten zu lassen. Herr B. wird nun bei den Einwohnerdiensten umgehend eine Adresssperre beantragen. Er bedankt sich bei der Ombudsfrau für ihre Bemühungen.



## 5.Dank

Die Ombudsstelle durfte auch im zweiten Jahr viel Interesse, Offenheit und Wohlwollen erfahren. 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](mailto:info@ombudsstelle-stadt-luzern.ch)  
[www.ombudsstelle-stadt-luzern.ch](http://www.ombudsstelle-stadt-luzern.ch)

Sprechstunden nach Vereinbarung