

**Joëlle
Zimmerli**
Raum +
Gesellschaft

Vicino Luzern

Schlussbericht Pilotphase 2014 – 2017



Inhalt

Vorwort	5
<hr/>	
1 Meilensteine Vicino Luzern	6
<hr/>	
1.1 Abl initiiert «Wohnen mit Dienstleistungen»	6
1.2 Konzeptentwicklung mit der Spitex Stadt Luzern	7
1.3 Organisationen steigen ein	9
1.4 Wie es gedacht war und wie es gekommen ist	10
1.5 Wichtige Personen	13
2 Auftrag Projektdokumentation	16
<hr/>	
2.1 Begleitprozess	16
2.2 Businessplan vs. Realisierung	16
2.3 Datenerhebungen	19
3 Pilotphase 2014–2017	21
<hr/>	
3.1 Vereinsaufbau und Projektorganisation	21
3.2 Zielgruppen von Vicino Luzern	25
3.3 Treffpunkt im Neustadtquartier	31
3.4 Vermittlungsarbeit an Organisationen	37
3.5 Finanzierung	43
4 Vicino schnell erklärt	47
<hr/>	
4.1 Modell Vicino Luzern	47
4.2 Fazit aus strategischer Sicht	52

Vorwort

Die Alterung der Bevölkerung fordert viele sozial engagierte Institutionen, Organisationen und Unternehmungen und nicht zuletzt die öffentlichen Hände heraus. So auch die Allgemeine Baugenossenschaft Luzern abl, die im Interesse eines selbstbestimmten Altwerdens im Quartier mit der Spitex Stadt Luzern und unterstützt von der Age-Stiftung ein Pilotprojekt lanciert hat.

Eine grosse Chance bietet sich im Zusammenhang mit der laufenden Erneuerung oder dem Neubau von Siedlungen. Diese können altersgerecht gestaltet werden, wie im vorliegenden Fall im Kleinquartier Himmelrich.

Von diesen Entwicklungen ist aber nicht nur die abl betroffen. Viele Immobilienbesitzer und Quartiere stehen vor den gleichen Herausforderungen. Ebenso die zahlreichen, heute schon engagierten sozialen Organisationen.

Das Projekt Vicino Luzern versucht, beiden Ansprüchen gerecht zu werden, zum einen der Entwicklung einer gemeinsamen, übergreifenden Plattform und Strategie, die von möglichst vielen sozialen Playern getragen wird. Zum andern dem Aufbau eines sozialen Netzwerks, das den Zugang zu Unterstützungsdienstleistungen für die Betroffenen ermöglicht.

Dies alles ist leichter gesagt als getan, wie dies unsere hier dokumentierte Pilotphase zeigt. Die Komplexität der Aufgabe trägt per se das nur teilweise Gelingen bzw. das zeitweise Scheitern in sich. Kernaufgabe ist, aus diesen Erfahrungen lernen zu können im Hinblick auf eine Optimierung dieses Projekts und das Weitergeben von Erfahrungen an andere.

Der vorliegende Bericht zeichnet die Entstehung und den Aufbau des Projekts Vicino Luzern am Beispiel der Nachbarschaft Himmelrich in der Neustadt Luzern nach. Dabei werden im Interesse eines guten Lernprozesses auch Probleme und Knackpunkte aufgezeigt.

Einen herzlichen Dank an die Age-Stiftung, die mit Ihrer Unterstützung ermöglicht, die gewonnenen Erkenntnisse für neue Projekte nutzbar zu machen.

Ruedi Meier,
Präsident abl

1 Meilensteine Vicino Luzern

Vicino Luzern unterstützt ältere Menschen im Luzerner Neustadtquartier, damit sie möglichst lange in ihrem vertrauten Wohnumfeld sicher und selbstbestimmt leben können. Unterstützt werden sie durch Nachbarn und Nachbarinnen, mit denen sie reden können und die ihnen mit kleinen Hilfeleistungen den Alltag erleichtern. Neben den Nachbarn und Verwandten bietet eine fast unüberschaubare Vielzahl an Organisationen in Luzern professionelle Hilfe zum Wohnen im Alter an. Für ältere Menschen ist es nicht immer einfach, den Zugang zu diesen Organisationen zu finden.

Vicino Luzern bietet eine Plattform im Quartier, die ältere Menschen, Nachbarinnen und Nachbarn

und Organisationen miteinander verbindet. Der Verein ist in Notsituationen zur Stelle und gibt professionelle Antworten auf Fragen zu Alter und Gesundheit. Vicino Luzern ist mit einem Pavillon im Quartier präsent. Hier finden auf Initiative von Organisationen sowie Nachbarinnen und Nachbarn Treffangebote, Kaffee und Kuchen sowie gemeinsame Essen statt.

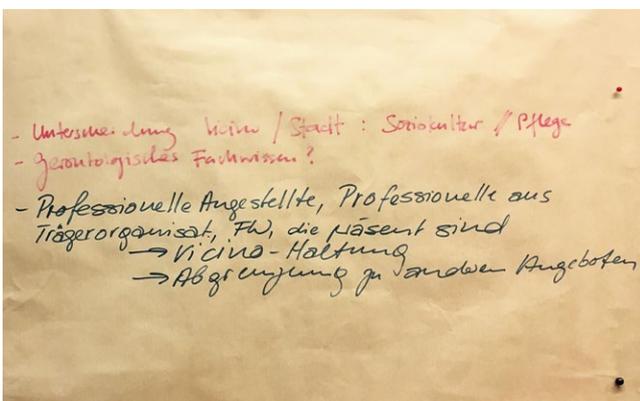
Der Start von Vicino Luzern geht auf eine Initiative der Allgemeinen Baugenossenschaft Luzern ab sowie der Spitex Stadt Luzern zurück.

1.1 Abl initiiert «Wohnen mit Dienstleistungen»

Die Abl bietet in der Stadt Luzern und in der Agglomeration guten Wohnraum zu fairen Mietzinsen an. Sie ist die grösste Baugenossenschaft der Zentralschweiz. Im Herbst 2010 lancierte sie einen Projektwettbewerb für die Siedlung Himmelrich 3 im zentral gelegenen Neustadtquartier in der Stadt Luzern. Die geplanten Ersatzneubauten sollen ca. 250 Wohnungen in einem breiten, generationenübergreifenden Wohnungsmix bieten. Geplant waren auch zwei Pflegewohnungen von der Viva Luzern AG sowie ein integrierter Spitexstützpunkt. Mit dem Konzept «Wohnen mit Dienstleistungen» sollte der Lebensabend im Himmelrich 3 gesichert werden.

Das Konzept «Wohnen mit Dienstleistungen» – das später unter dem Begriff Vicino Luzern weiterentwickelt wurde – sah die Koordination der Nachbarschaftshilfe, Auskunft und Beratung für die Anliegen der Bewohnerschaft, das Koordinieren und Organisieren von altersgerechten Dienstleistungen, das Bereitstellen von Informationen, das Koordinieren von internen Anlässen und Aktivitäten sowie die Bewirtschaftung der Gemeinschaftsräumlichkeiten vor.

Zielgruppe des «Wohnens mit Dienstleistungen» sollten ältere Menschen ab dem dritten Lebensalter aus dem Gebiet Himmelrich und der Neu-



Gründungsversammlung Verein Vicino Luzern vom 21. Juni 2016 (oben), Brainstorming an der zweiten Strategiesitzung des Vorstands vom 2. Mai 2017 (unten).

Fotos: R. Fuhrmann.

stadt Luzern sein. Gemäss dem Konzept verfügen die sogenannten jungen Alten grösstenteils über mehr Zeit und Gesundheit, um ihr Leben nach eigenen Vorstellungen zu gestalten. Demgegenüber wird mit dem vierten Lebensalter die Zeit bezeichnet, in der die Menschen auf Hilfe und Pflege angewiesen sind.

Das Konzept «Wohnen mit Dienstleistungen» sollte möglichst gut für weitere Wohnbaugenossenschaften multiplizierbar sein. Die abl beabsichtigte, mit einer Pilotumsetzung im Quartier parallel zur Planung der Siedlung Himmelrich³ zu starten. Ursprünglich war vorgesehen, mit dem frühen Beginn die Strukturen für den Betrieb, die Vergabekriterien für die Vermietung und allfällige Kostenbeteiligungen bei Bezug der Ersatzneubauten im Jahr 2019 definitiv aufzubauen und zu etablieren.

Die abl stellte im Jahr 2013 bei der Age Stiftung ein Gesuch für einen Entwicklungsbeitrag, mit dem die Projektstruktur für das «Wohnen mit Dienstleistungen» aufgebaut, das Betriebskonzept erstellt, eine Trägerschaft entwickelt, ein Finanzierungsplan ausgearbeitet und der Projektprozess dokumentiert werden konnte. Damit legte sie den finanziellen Grundstein für die Umsetzung des Projekts.

1.2 Konzeptentwicklung mit der Spitex Stadt Luzern

Das Konzept «Wohnen mit Dienstleistungen» der abl wurde im Jahr 2013 auf Basis einer Studienarbeit von Tamara Renner, Spitex Stadt Luzern, konkretisiert. Damit wurde das Konzept, das aus einer Perspektive des Sozialen und der Genossenschaftskultur in der Siedlung angedacht wurde, mit einem übergeordneten Konzept aus der Pflege und Betreuung vereint.

Anhand des Businessplans, der in dieser Arbeit beschrieben war, sollte die Umsetzung vorangetrieben werden. Bestehende Dienstleister und zivilgesellschaftliche Organisationen sollten vernetzt und deren Angebote und Engagements sichtbar und zugänglicher gemacht werden. Ziel war nicht



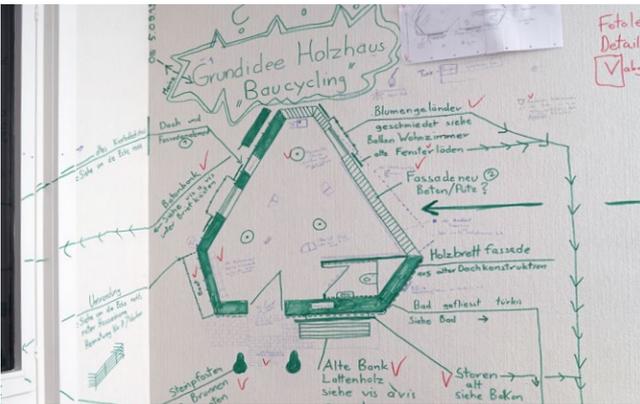
*P. B., freiwilliger Helfer
«Ich begleite mein Zeitgut-Tandem zu seinen
Arzterminen.» Foto: C. Küng.*

die Konkurrenz, sondern eine optimale Sicherstellung und Entwicklung der Dienstleistungen, damit die Strategie «ambulant und stationär» sowohl für Direktbetroffene und Angehörige als auch für Marktplayer zufriedenstellend umgesetzt werden konnte.

Die damals geplanten Massnahmen und Schritte der abl und der Spitex Stadt Luzern waren:

- Aufbau einer Projektstruktur
- Umsetzung eines Treffpunkts («Netzwerk-Kafi 60plus»)
- Ausarbeitung eines Betriebskonzepts und einer Trägerschaft
- Definition eines Dienstleistungsangebots
- Durchführung einer Pilotphase mit Projektdokumentation

Treffpunkt: Der Treffpunkt «Netzwerk-Kafi 60plus» soll als Anlauf-, Triage-, Informations- und Kontaktstelle dienen. Hier sollen soziokulturelle Anlässe organisiert werden, die der Vernetzung unter den Generationen dienen und das persönliche Kennenlernen unterstützen. Im Treffpunkt sollen Besucherinnen und Besucher kostenlos Auskunft und Beratung über sämtliche Anliegen der Generation 60plus erhalten. Sie sollen vielfältige Informationen erhalten und bei der Organisation von professionellen und informellen Dienstleistungen unterstützt werden.



Zwischennutzung Himmelrich, September 2015: 200 Kulturschaffende haben 50 Wohnungen umgestaltet (oben) und Planungsbüro Vicino Luzern (unten).
Fotos: O. Sielemann (oben), R. Fuhrmann (unten).

Der Treffpunkt soll konzeptionell mit einem Gastronomieangebot im Himmelrich 3 kombiniert werden, um betriebliche Synergien nutzen zu können.

Betriebskonzept: Im Betriebskonzept werden die relevanten Bereiche von «Wohnen mit Dienstleistungen» definiert, betriebliche, finanzielle und organisatorische Aspekte vereint und Leistungsvereinbarungen und Organigramme integriert. Sollte sich das Betriebskonzept gut etablieren und einen Mehrwert für die Bevölkerung 60plus generieren, könnte das Konzept auch in anderen Statteilen von Luzern umgesetzt werden. Die abl verwies in ihrem Antrag an die Age-Stiftung auf eine Motion Nr. 112 2012/2016 (Stadt Luzern), mit der die CVP, G/JG und SP/Juso Handlungsbedarf bei der Quartierentwicklung für ältere Menschen feststellen.

Dienstleistungsangebot: Das Dienstleistungsangebot definiert, was als Grund- und Wahlleis-

tungen angeboten werden soll. Mit den Grundleistungen sollen Kurzinformationen und Vermittlung sämtlicher Unterstützungsangebote in der Stadt Luzern für Betroffene und deren Bezugspersonen angeboten werden. Diese Dienstleistung der Kurzinformation und Vermittlung ist kostenlos, während die eigentlichen Dienstleistungen über professionelle Organisationen kostenpflichtig sind. Die Vermittlung soll im «Netzwerk-Kafi» oder auch im Rahmen von Hausbesuchen stattfinden. Wahlleistungen wie etwa das Sicherstellen des Notrufsystems oder der Zugriffsberechtigung zur Wohnung, Abmachungen für die Soziale Kontrolle, handwerkliche Hilfe, Wohnungsbetreuung bei Abwesenheit, Tier- und Pflanzenpflege, Bring- und Abholdienste, Einkaufsservice, kurzfristige Unterstützung beim Krankheitsfall, Begleitungen und weitere bedarfsorientierte Angebote, welche das Wohnen zu Hause unterstützen, sollen über Nachbarschaftshilfe und Freiwilligenarbeit ausgeführt werden.

Pilotphase: Weil der Ersatzneubau Himmelrich 3 erst im Jahr 2019 bezugsbereit ist, sollen bereits im Rahmen einer Pilotphase geeignete Räumlichkeiten in der Umgebung für das «Netzwerk-Kafi 60plus» gemietet werden. Diese müssen an guter Passantenlage liegen, ein grosszügiges Schaufenster aufweisen und hindernisfrei zugänglich sein. Neben dem Kafi-Raum benötige es ein Büro für Büroarbeiten und Kurzberatungen in vertrauter Atmosphäre. Durch eine grosszügige Beschriftung und die optimale Standortwahl soll das «Netzwerk-Kafi 60plus» als Treff- und Informationsort optisch im Quartier wahrgenommen werden. Sofern sich der Standort als nicht geeignet herausstellen würde, soll der Treffpunkt ab 2019 in den Neubau Himmelrich 3 umziehen.

In der gemeinsamen Konzeptentwicklung der abl mit der Spitex Stadt Luzern und der dadurch integrierten Aussensicht löste sich das Projekt ein Stückweit vom Ersatzneubauprojekt Himmelrich 3.

1.3 Organisationen steigen ein

Im Mai 2014 fand unter Federführung der abl und Spitex Stadt Luzern eine Kick-off-Veranstaltung mit Organisationen aus dem Gesundheits- und Altersbereich statt. 21 Organisationen nahmen Teil oder bekundeten ihr Interesse. Ein Fazit aus der Veranstaltung war, dass das grosse Wissen der anwesenden Organisationen genutzt werden musste, um das Angebot «Wohnen mit Dienstleistungen» im Quartier Himmelrich optimal zu koordinieren. Lücken im Angebot sollten eruiert und notwendige Dienstleistungen aufgebaut werden.

Zur Finanzierung wurde im Protokoll festgehalten, dass die Projektentwicklung und der eigentliche Pilotbetrieb noch nicht voll ausfinanziert sei. Allerdings stand ein guter Stock an finanziellen Mitteln mit dem Beitrag der Age-Stiftung zur Verfügung. Nach dem Start des eigentlichen Betriebs sollte in einem speziellen Teilprojekt ein Finanzie-

rungssystem für die Phase nach dem Pilotbetrieb ausgearbeitet werden.

Die Organisationen hielten auch fest, dass die Trägerschaftsfrage schnell gelöst werden musste. Die diskutierte Vereinslösung war für die Anwesenden eine flexible Möglichkeit.

Zum weiteren Vorgehen hielt das Protokoll fest:

- Als erster Schritt muss schnellstmöglich ein Geschäftsleiter für den Betriebsaufbau, die Erarbeitung der notwendigen Konzepte, deren Umsetzung und die Gesamtkoordination angestellt werden. Die Anstellung erfolgt provisorisch über die abl, die künftige Trägerschaft wird dieses Anstellungsverhältnis übernehmen.
- Es wird ein Projektteam gegründet, das sich ca. alle 6 Wochen trifft und aktiv am Projekt mitarbeitet – mindestens als Wissensvermittler.
- Es wird eine Echogruppe gegründet, die über das Projekt ca. alle 6 Monate informiert wird und Inputs und Ideen liefern kann.

Abbildung 1. Projektorganisation bis zur Vereinsgründung im Juni 2016. Quelle: Vicino Luzern.

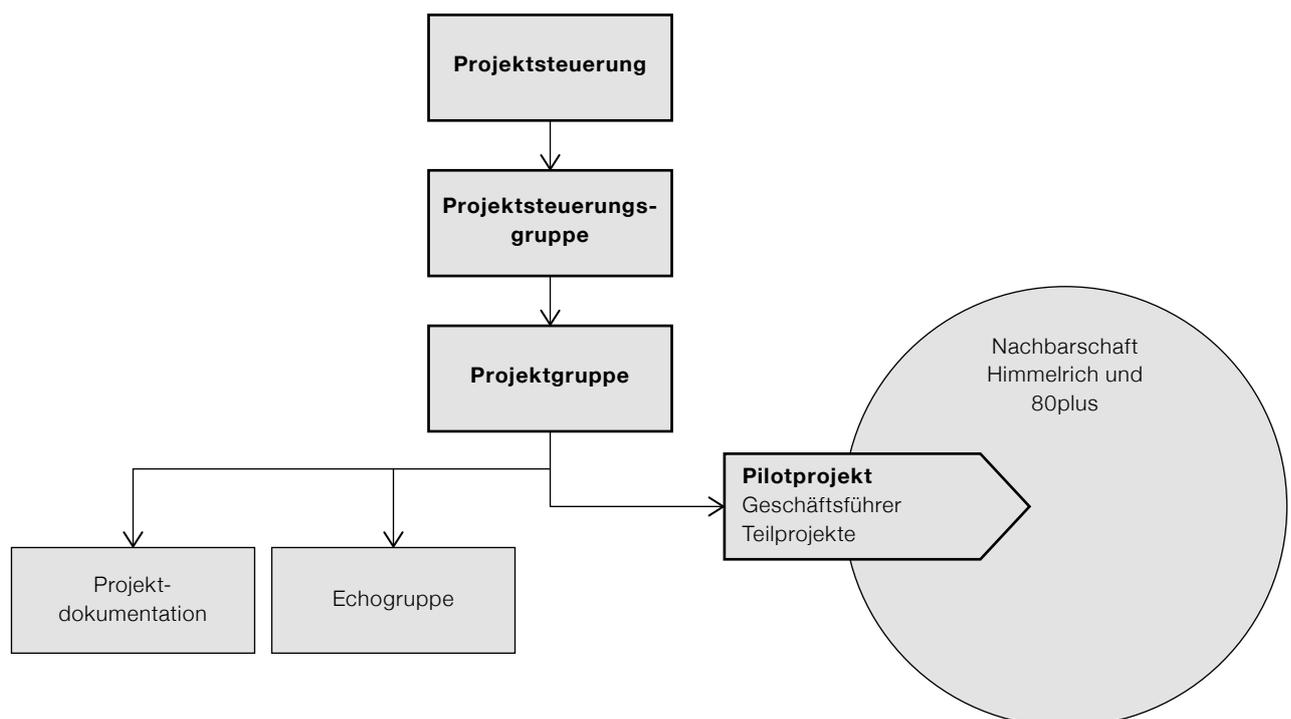
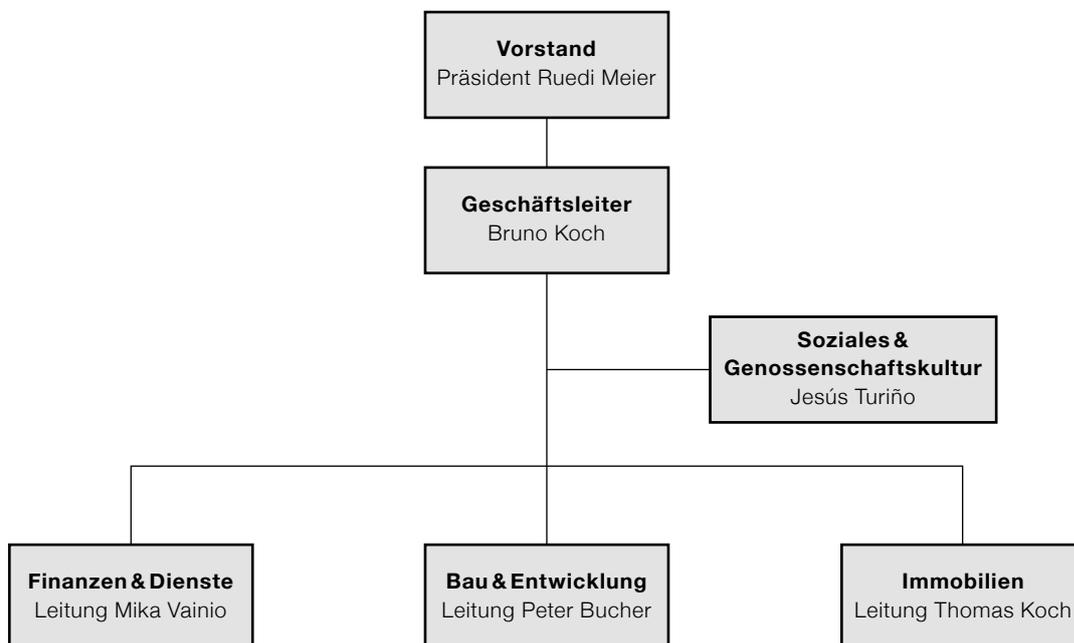


Abbildung 2. Auszug Organigramm abl Stand 2013 mit Vorstand, Geschäftsleitung und Stabsstelle Soziales und Genossenschaftskultur; Schnittstellen für bereichsübergreifendes Projekt Vicino. Quelle: abl.



- Die Hauptsteuerung liegt bei Ruedi Meier als Präsident abl. Jesús Turiño (abl) und Tamara Renner (Spitex Stadt Luzern) bilden zusammen mit dem Geschäftsleiter, der noch angestellt werden muss, die Projektleitung.

Daraus ergab sich für die Pilotphase die Projektorganisation (**Abbildung 1**).

René Fuhrmann wurde am 1. Oktober 2014 als Geschäftsleiter des Pilotprojekts Himmelrich 3 eingesetzt und vorübergehend von der abl angestellt. Die Genossenschaft sprang als Arbeitgeber in die Lücke, bis für das Projekt eine Trägerschaft mit eigenständiger Rechtsform gegründet war. Die abl ist mit Präsident Ruedi Meier in der Projektsteuerung vertreten. Auf Ebene der Projektleitung vertritt Jesús Turiño die Genossenschaft in der Projektleitung.

Das Pilotprojekt Vicino Luzern wurde sowohl auf der strategischen (Präsidium/Vorstand) als auch auf der operativen Ebene (Soziales/Genossenschaftskultur/Bau und Entwicklung) bei der abl eingebunden (**Abbildung 2**).

Am 20. Oktober 2014 fand die erste Sitzung des Projektteams statt. Damit war der Auftakt für die Pilotphase gemacht.

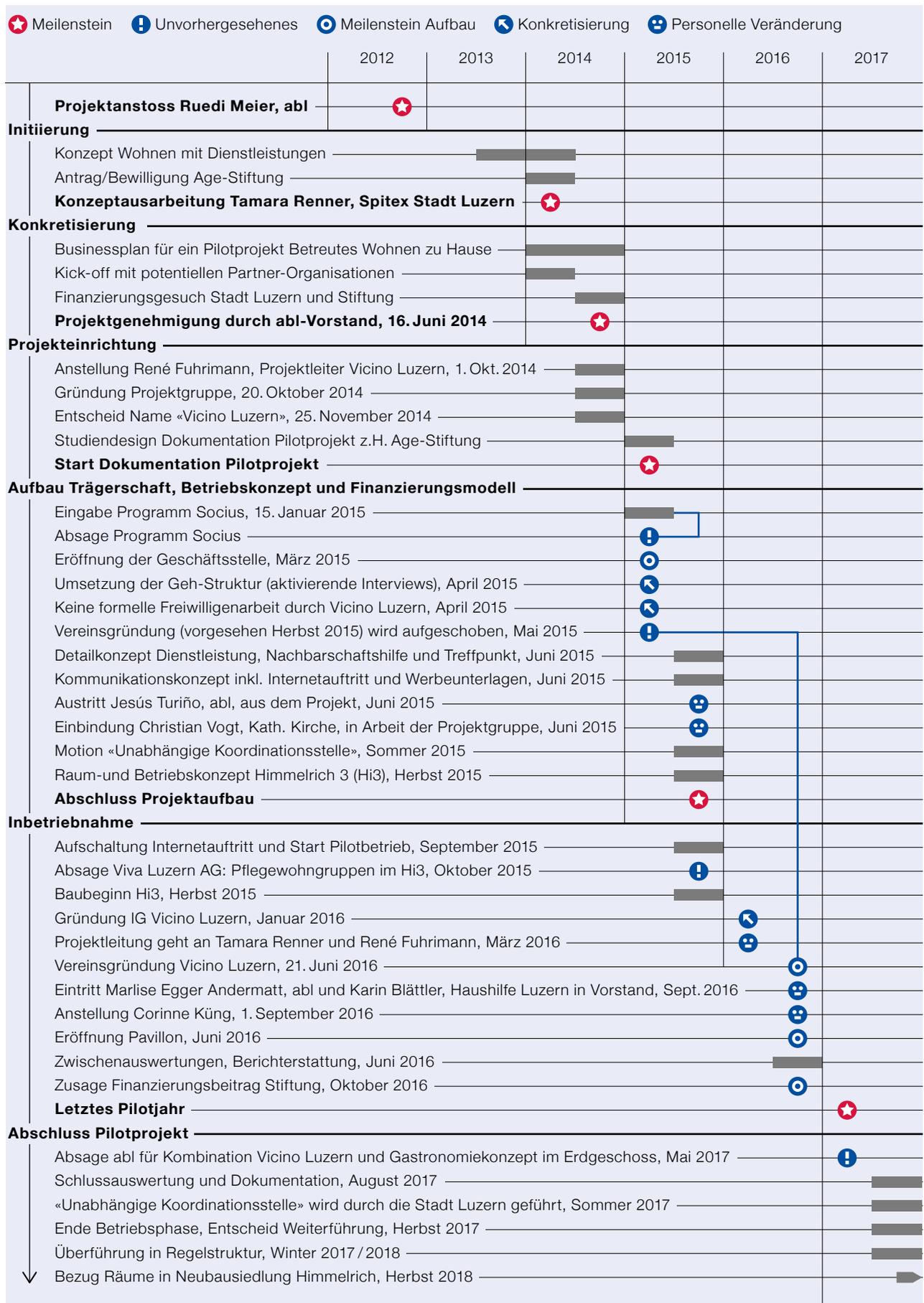
1.4 Wie es gedacht war und wie es gekommen ist

Bei der ersten Meilensteinsitzung der abl mit der Age-Stiftung und Zimraum am 13. Januar 2015 präsentierte die Projektleitungsgruppe, bestehend aus Jesús Turiño, Tamara Renner und René Fuhrmann, den Zeitplan für die Umsetzung des Projekts. **Abbildung 3** zeigt, welche wesentlichen Meilensteine bis Ende 2017 angedacht waren und sich bis zum Abschluss der Dokumentation verändert haben.

Präzisierung Businessplan: Die Projektgruppe präzisiert den Businessplan von Tamara Renner bis im Juni 2015 in verschiedenen Punkten. Es wird kein Kaffee und Kuchen verkauft, dafür wird eine «Teilete» eingeführt. Damit entfallen eingeplante Einnahmen. Die Hausbesuche, mit denen Menschen erreicht werden sollen, die sich Dienstleis-

Abbildung 3. Projektplanung, Meilensteine, tatsächlicher Projektverlauf und wichtige Ereignisse.

Quelle: Eigene Darstellung.



tungen nicht selber organisieren können, werden mit der Arbeitsweise der «Gehstruktur» konkretisiert. Diese Geh-Struktur in Form von aktivierenden Interviews ist zentral, damit das gegenseitige Kennenlernen nach einem ersten Kontakt zu einem älteren Menschen vertieft werden kann. Daraus entwickelt sich eine Vertrauensphase. Diese ist Voraussetzung, damit Vicino Luzern geeignete Dienstleistungen vermitteln kann. Der Prozess der Vertrauensbildung bedingt gewisse Leistungen und Vertrauensbeweise, etwa dass man verstanden wird oder Bedürfnisse ernstgenommen werden. Gelingt die Vertrauensbildung nicht, ist es nicht möglich, Dienstleistungen zu vermitteln. Diese Arbeitsweise unterscheidet den Verein von professionellen Anbietern von Dienstleistungen. Die Projektgruppe präzisiert zudem das Konzept der selbst erbrachten Wahldienstleistungen. Sämtliche professionell abdeckbaren Dienstleistungen werden von Drittorganisationen erbracht. Vicino Luzern vermittelt niederschwellige Dienstleistungen im Rahmen von informeller Nachbarschaftshilfe und springt ein, wenn die Erbringung einer Dienstleistung sichergestellt werden muss.

Verschiebung Vereinsgründung und Veränderungen in der Projektorganisation: Die geplante Vereinsgründung wird vom Mai 2015 um ein ganzes Jahr auf Juni 2016 verschoben. Ein Grund ist, dass



M. W., Quartierbewohnerin

«Ich wohne schon seit 60 Jahren im Quartier und habe durch Vicino neue Menschen kennengelernt.»

Foto: C. Küng.

wichtige Organisationen, die als Gründungsmitglieder gewonnen werden sollten, noch nicht bereit sind. Damit dauert die Übergangssituation mit der formellen Anstellung von René Fuhrmann bei der abl länger als geplant. Die Projektorganisation verändert sich im Lauf der Pilotzeit mehrere Male. Jesús Turiño (abl), tritt im Juni 2015 aus der Projektleitungsgruppe aus, es verbleiben Tamara Renner (Spitex Stadt Luzern) und René Fuhrmann (Vicino Luzern). Im Juni 2015 wird Christian Vogt (Katholische Kirche) als Unterstützung für strategische Fragen in die Projektgruppe eingebunden. Im September 2016 wird Corinne Küng als Standortleiterin für den Aufbau und die Betreuung des Standorts im Neustadtquartier angestellt. Ein Standort umfasst den gesamten Sozialraum (Einzugsgebiet). Kernaufgabe war der Aufbau einer Anlaufstelle in Form eines Treffpunkts. Ab 2016 engagieren sich Marlise Egger Andermatt, abl und Karin Blättler, Haushilfe Luzern, substantziell in der Projektgruppe.

Anpassung des Angebots im Himmelrich 3: Bis zum Ende der Pilotphase werden zwei wesentliche Aspekte des Konzepts «Wohnen mit Dienstleistungen» in der neuen Siedlung Himmelrich 3 im Neustadtquartier angepasst: Im Oktober 2015 erhält die abl von der Viva Luzern AG eine Absage für die Realisierung von Sonderwohnungen für Pflegewohngruppen im Ersatzneubau Himmelrich 3. Im Mai 2017 erteilt die abl dem Verein Vicino Luzern eine Absage für die Erdgeschossflächen neben dem Restaurant im Ersatzneubau Himmelrich 3. Sie schätzt die geplante Kombination des Treffpunkts mit einem Gastronomiebetrieb als zu risikoreich ein. Ein Jahr später wird die Standortfrage neu aufgerollt.

Pavillon statt «Netzwerk-Kafi 60plus»: Anstatt dem «Netzwerk-Kafi 60plus», über dessen Erlös Vicino Luzern ursprünglich mitfinanziert werden sollte, entwickelt Vicino Luzern einen mobilen Pavillon. Dieser wird während der Bauzeit der Siedlung Himmelrich 3 im öffentlich zugänglichen Bleichergärtli aufgestellt und soll als Treffpunkt dienen. Der Pavillon bietet Angebote für ein altersdurchmischtes Publikum – mit Fokus auf die Zielgruppe 65 plus – und soll bei der Standortentwicklung in weiteren Quartieren wiederholt genutzt werden können.

Stadt plant eigenes Angebot: Vicino Luzern verfolgt einen partizipativen Ansatz, um die Organisationen aus dem Gesundheits- und Altersbereich in den Vereinsaufbau einzubinden. Eine Konkurrenzsituation tritt unerwarteterweise mit der Stadt Luzern auf. Diese positioniert sich mit einer eigenen Anlaufstelle für Wohnen im Alter.

Unklare Finanzierung Pilotphase: Die Finanzierung der Pilotphase erhält mit dem Beitrag der Age-Stiftung, der Defizitgarantie und Eigenleistungen der abl sowie einem grossen Eigenleistungsbeitrag durch die Spitex Stadt Luzern und die Katholische Kirche ein solides Fundament. Die abschliessende Finanzierung zieht sich allerdings hin. Nach einer Absage und einer Rückweisung wegen zu später Einreichung des Gesuchs von Stiftungen wird sie im Herbst 2016 mit der Zusage einer Stiftung gesichert.

mit Tamara Renner ab Start. Rückzug aus dem Projekt im Juni 2015.

- Karin Blättler, Präsidentin Haushilfe Luzern, ab Juni 2016 Kassier Vicino Luzern.
- Marlise Egger Andermatt, Vizepräsidentin abl, ab September 2016 Vertreterin der abl im Vereinsvorstand Vicino Luzern, ab November 2017 Mitglied im strategischen Ausschuss, Fokus Kommunikation.

1.5 Wichtige Personen

Wiederkehrende Personen in der Pilotphase Vicino Luzern sind:

- Tamara Renner, Geschäftsleiterin Spitex Stadt Luzern, Präsidentin Vicino Luzern, Projekt- und strategische Entwicklung nach der Vereinsgründung. Seit Anfang des Pilotprojekts dabei.
- René Fuhrmann, seit Oktober 2014 Geschäftsleiter Vicino Luzern, zuständig für die Projektentwicklung und die operative Umsetzung.
- Corinne Küng, ab September 2016 Mitarbeiterin Vicino Luzern für den Aufbau des Standorts im Neustadtquartier. Praxiseinsatz im Rahmen ihres Studiums im Frühling 2016.
- Christian Vogt, Bereichsleiter Soziale Arbeit und Offene Jugendarbeit Katholische Kirche Stadt Luzern, Vizepräsident Vicino Luzern, zuständig für die strategische Entwicklung.
- Ruedi Meier, Alt Sozialdirektor der Stadt Luzern, Präsident der Allgemeinen Bauernossenschaft Luzern, Lancierung der Projektidee zusammen mit Tamara Renner.
- Jesús Turiño, Leiter Soziales und Genossenschaftskultur abl, Projektleitung zusammen

Abbildungen 4 und 5. Die Infografiken auf den folgenden Seiten erklären, in welchem Verhältnis Vicino Luzern zu den Nutzerinnen und Nutzern steht.

Abbildung 4. Vicino Luzern vermittelt je nach Bedarf professionelle bis informelle Dienstleistungen der Vereinsmitglieder an QuartierbewohnerInnen. Quelle: Eigene Darstellung.

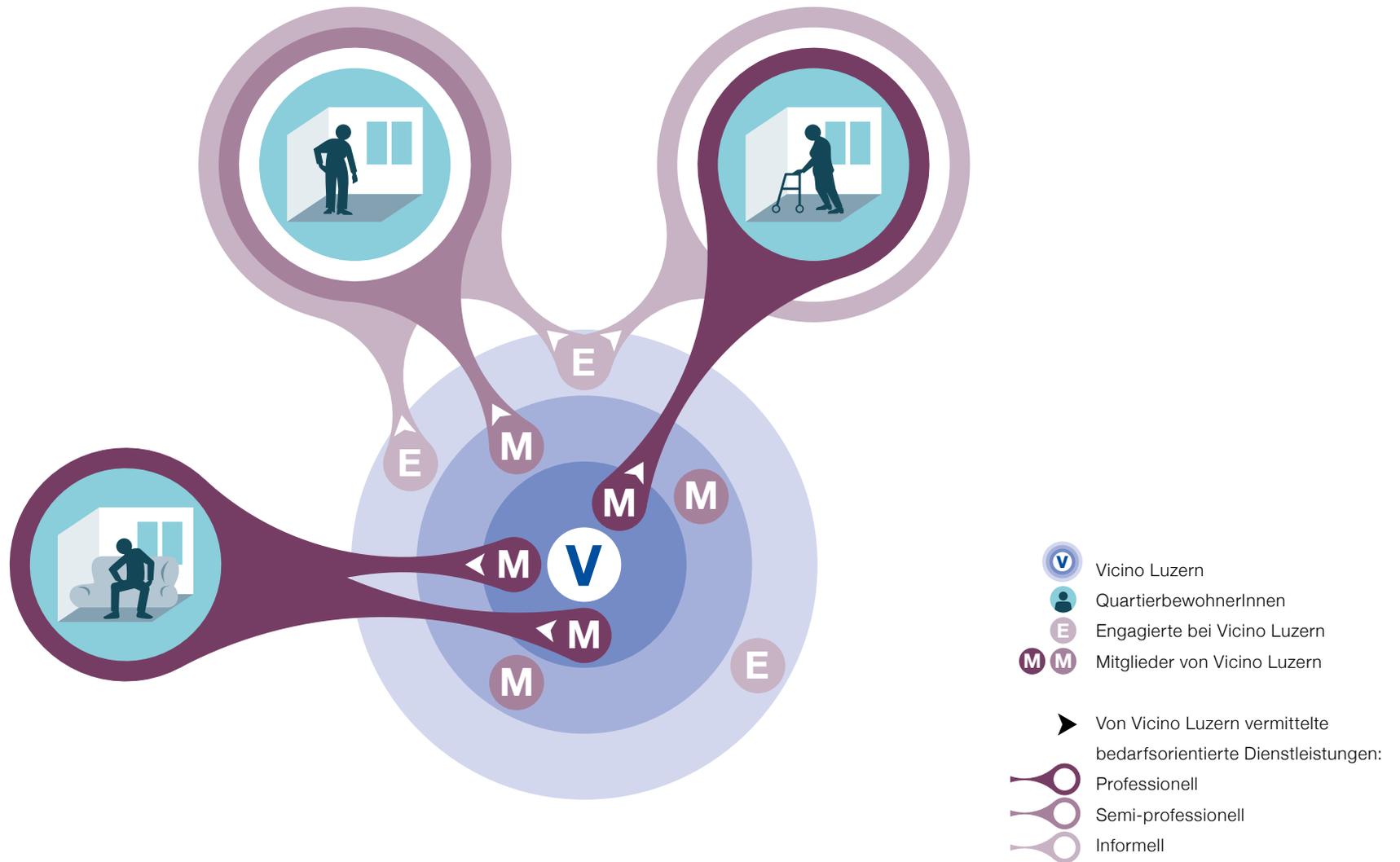
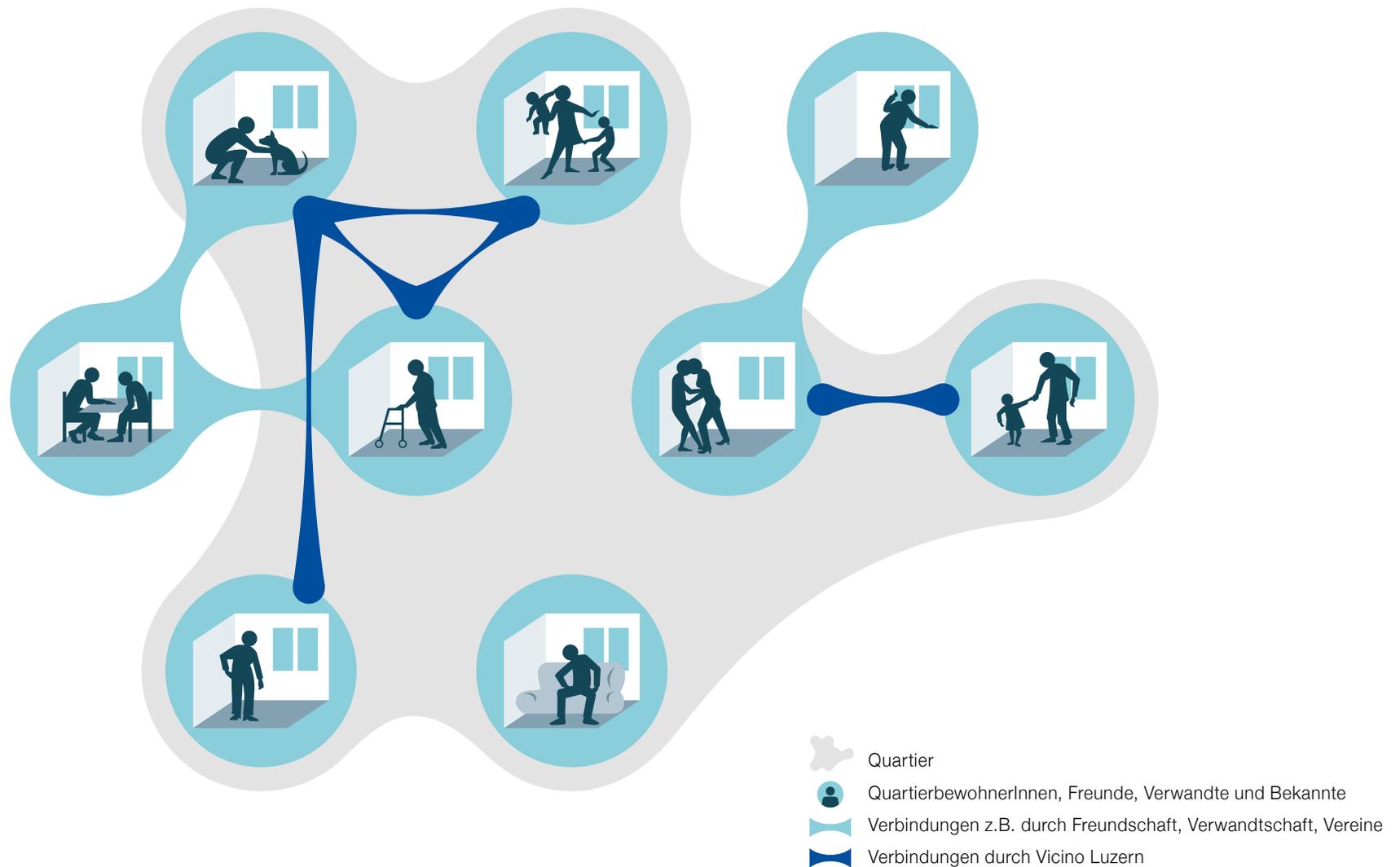


Abbildung 5. Vicino Luzern verbindet QuartierbewohnerInnen untereinander. Bereits bestehende Verbindungen werden nicht konkurriert. Quelle: Eigene Darstellung.



2 Auftrag Projektdokumentation

Die Pilotphase Vicino Luzern wird von Zimraum dokumentiert. Der Fokus liegt auf der Prozessdokumentation. Ziel ist es, möglichst viel aus der Umsetzung lernen zu können: Was haben sich die abl und Spitex Stadt Luzern mit ihrem Konzept vorgenommen und wie wurde das Konzept umgesetzt. Eine wichtige Grundlage ist der Businessplan von Tamara Renner, der im Jahr 2014 zur Umsetzung des «Wohnens mit Dienstleistungen» im Himmlich 3 herangezogen wurde.

Im Januar 2015 verabschiedet die Projektleitungsgruppe, bestehend aus Jesús Turiño, Tamara Renner und René Fuhrmann, in Abstimmung mit der Age-Stiftung das Design für die Dokumentation des Projekts. Darin sind Fragestellungen formuliert und Methoden beschrieben. Die Fragen stellen sich

entlang den wichtigsten Annahmen, die damals für eine erfolgreiche Umsetzung formuliert worden sind.

Gemäss damaligem Zeitplan wird die Trägerschaft für Vicino Luzern inklusive der Geschäftsstelle in der ersten Halbzeit der Pilotphase bis Sommer 2016 aufgebaut. Die Betriebsphase des geplanten Treffpunkts soll nach der Halbzeit im Sommer 2016 starten. Damit besteht für die Projektdokumentation die Möglichkeit, ein knappes Jahr Betrieb zu untersuchen. Die Projektdokumentation soll nach Abschluss der Pilotphase Ende 2017 vorliegen.

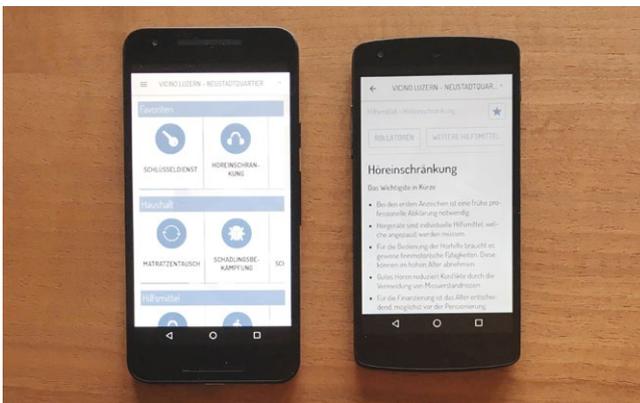
2.1 Begleitprozess

Mit der Projektdokumentation soll sichtbar werden, wie das Konzept «Wohnen mit Dienstleistungen» in der Realität umgesetzt wird. Sie soll auch evaluative Elemente enthalten, mit denen die Umsetzung ausgewählter Ziele genauer beleuchtet wird.

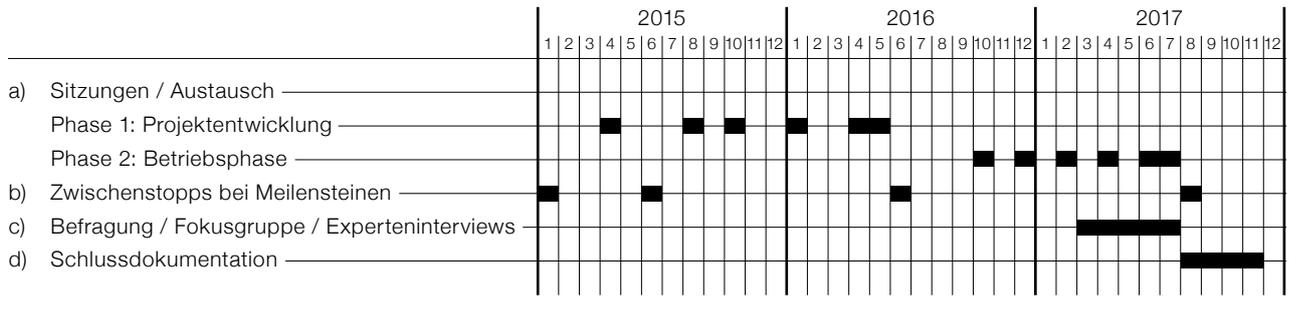
Als Fixpunkte treffen sich René Fuhrmann, Geschäftsleiter Vicino Luzern und Vertreter der operativen Ebene, und Joëlle Zimmerli, Zimraum, während den zwei Jahren rund alle drei Monate zu einem gegenseitigen Update (**Abbildung 6**). Während der Pilotphase finden vier Meilensteinsitzungen mit der Projektleitungsgruppe von Vicino Luzern sowie der Age-Stiftung, statt. Auf diese Zeitpunkte wird der aktuelle Stand des Projekts jeweils aufgearbeitet. Im Sommer des letzten Pilotjahrs führt Zimraum Befragungen, Experteninterviews und Fokusgruppengespräche durch.

2.2 Businessplan vs. Realisierung

Nachfolgend sind die Fragestellungen aus dem Design für die Dokumentation sowie die wesentlichen Projektentwicklungen bis Ende 2017 zusammengefasst.



Entwicklung der Vicino-App CABINET, November 2017: Prototypen (oben) und Testen (unten). Fotos: R. Fuhrmann.

Abbildung 6. Ablauf des Begleitprozesses. Quelle: Eigene Darstellung.

Annahmen zum Vereinsaufbau und zur Projektorganisation

- **Aufbau des Vereins:** Der Businessplan hält fest, dass die Mitgliedschaft der wichtigen Organisationen aus dem Altersbereich bei Vicino Luzern der Kern für die Akzeptanz des neuen Angebots ist. Eine Mitgliedschaft stärkt die Verbindlichkeit und den Rückhalt. Weil gestandene Organisationen Zeit benötigen, die Entscheidung für eine solche Mitgliedschaft zu fällen, soll die Vereinsgründung möglichst rasch aufgeleitet werden.
- **Ausbau der Standorte:** Der Businessplan verweist auf die Motion Nr. 112 2012 / 2016, mit der seitens der CVP, G/JG und SP/Juso ein Handlungsbedarf bei der Quartierentwicklung für ältere Menschen gesehen wird. Er hält fest, dass das Konzept von Vicino Luzern auch in anderen Stadtteilen umgesetzt werden kann, sofern sich der Betrieb im Neustadtquartier gut etabliert und ein Mehrwert für die ältere Bevölkerung festgestellt werden kann.
- **Forschung und Entwicklung:** Der Vereinsvorstand von Vicino Luzern ist mit Personen besetzt, die über ein breites Fachwissen zum Thema Alter und Gesundheit verfügen. Dieses Fachwissen soll zur Weiterentwicklung des Angebotes genutzt werden. Erstrebenswert ist auch der Austausch mit Hochschulen, damit eine Vorreiterrolle in der Produktanwendung eingenommen werden kann.

Stand Ende 2017: Es ist gelungen, die wichtigsten Organisationen in den Vorstand einzubinden. Da-

für hat die Vereinsgründung länger gedauert als geplant. Die Diskussionen für den Ausbau von weiteren Standorten ist am Laufen. Der Vereinsvorstand ist mit breitem Fachwissen besetzt. Die Hochschule hat das Projekt Cabinet zusammen mit Vicino Luzern gestartet.

Annahmen zu Zielgruppen von Vicino Luzern

- **Erfassung des Markts:** Der Businessplan beschreibt als potentielle Kundinnen und Kunden von Vicino Luzern Menschen der älteren Generation, die ihr Bedürfnis nach Sicherheit mit Unterstützungsleistungen selbstbestimmt befriedigen und gleichzeitig autonom in ihrer angestammten Wohnung verbleiben möchten. Zielmarkt ist die über 80-jährige Bevölkerung, wohnhaft in der Nähe der Siedlung Himmelrich 3 im Neustadtquartier. Es sollen aber auch Personen allen Alters erreicht werden, die sich bei Vicino Luzern in der Freiwilligenarbeit engagieren und in späteren Jahren selber profitieren können.
- **Niederschwelliger Treffpunkt:** Der Businessplan geht davon aus, dass ein niederschwelliger Treffpunkt ohne Konsumzwang zur schnellen Akzeptanz von Vicino Luzern innerhalb der älteren Zielgruppe führt. Wichtige Ansätze sind deshalb die Niederschwelligkeit und die Altersdurchmischung bei den Zielgruppen. Die Mischung soll ein Anreiz für ältere Personen sein, den Treffpunkt aufzusuchen. Jüngere sollen erreicht werden, um für Nachbarschaftshilfe motiviert zu werden.

- **Standortleitung:** Der Businessplan erachtet es als zentral, dass eine beratende und vermittelnde Vertrauensperson am Treffpunkt anwesend ist. Diese Person soll als Ansprechperson eine Alternative für fehlende familiäre oder informelle Beziehungsnetze schaffen. Die Erreichbarkeit dieser Vertrauensperson hat einen hohen Stellenwert.

Stand Ende 2017: Sowohl Ältere als auch Jüngere nutzen Vicino Luzern als Plattform, um den Bedürfnissen entsprechende Angebote gemeinsam zu entwickeln. Der Treffpunkt lockt vor allem über die Mund-zu-Mund-Propaganda sowie die auffällige Präsenz im öffentlichen Raum Menschen an. Mit der Besetzung durch Corinne Küng konnte eine wichtige Vertrauensperson erreicht werden.

Annahmen zum Angebot von Vicino Luzern

- **Eröffnung des Treffpunkts:** Ein Angebot von Vicino Luzern ist der Treffpunkt. Er soll in einem ersten Schritt als temporäre Einrichtung betrieben werden. Später soll er in das Erdgeschoss des Neubaus der abl-Siedlung Himmelrich integriert werden, in Kombination mit einem professionell geführten gastronomischen Betrieb. So sollen Synergien zwischen einem niederschweligen und professionellen Betrieb genutzt werden können.
- **Entwicklung des Dienstleistungsangebots:** Mit Vicino Luzern sollen vorhandene Angebote eingebunden und lokale Kräfte aus der Zielgruppe 60plus sowie Fachleute aus dem Quartier aktiviert werden. Dazu müssen die richtigen «Zugpferde» aus der Siedlung Himmelrich identifiziert, Partner integriert und ein nachbarschaftliches Netzwerk aufgebaut werden.
- **Aufbau von Marketing und Kommunikation:** Vicino Luzern soll einen eigenständigen Charakter erhalten. Der Verein soll nicht als städtisches Angebot oder als Angebot eines bekannten Leistungserbringers wahrgenommen werden. Es soll auch kein Label erhalten, das Assoziationen zu Alter oder Abhängigkeit macht, sondern für ein unabhängiges Angebot für Nachbarschaftshilfe stehen. Dazu erachtet der Businessplan

eine frühzeitige, transparente und laufend aktualisierte Kommunikation als notwendig.

Stand Ende 2017: Vicino Luzern erreicht als Informations- und Vermittlungsstelle die ersten Kunden. Der Pavillon hat sich als Treffpunkt etabliert. Er ersetzt das Konzept des «Netzwerk-Kafi 60plus» mit einem erfolgreichen «Teilete»-Konzept. Die Entwicklung eines Kommunikationskonzeptes im Vorstand unterstützte die Positionierung von Vicino Luzern. Die Koordination der Öffentlichkeitsarbeit auf allen Ebenen ermöglicht die Lancierung des neuen Angebots sowohl im politischen und fachlichen Bereich als auch in Bezug auf die Zielgruppen im Quartier.

Annahmen zur Einbindung der Organisationen:

- **Einbindung Konkurrenz:** Das nachbarschaftsorientierte Angebot Vicino Luzern verfolgt zur Bewältigung des Alltags im Alter einen anderen Denkansatz als bisherige Angebote aus dem Alters- und Gesundheitsbereich. Vicino Luzern geht von einem ressourcen- und nicht defizitorientierten Vorgehen aus und orientiert sich am Sozialraum, also an den Ressourcen im nachbarschaftlichen Umfeld. Der Businessplan hält fest, dass dieser Ansatz traditionelle Dienstleister unter Konkurrenzdruck stellen könnte. Um ein Konkurrenzdenken zu verhindern, sollen die Organisation rasch in das Angebot von Vicino Luzern integriert werden.
- **Fallführung:** Im Businessplan wird darauf hingewiesen, dass die Verknüpfung von niederschweligen Angeboten mit professionellen Beratungsangeboten in einem System Schwierigkeiten in Bezug auf den Datenschutz bringen kann. Die Betroffenen benötigen Sicherheit und Transparenz darüber, wie Informationen über sie erfasst und weitergegeben werden.

Stand Ende 2017: Vicino Luzern gewinnt viele professionelle Organisationen als Mitglieder und baut die Vermittlungsarbeit auf. Das Konkurrenzdenken nimmt mit dem gemeinsamen Vereinsziel zunehmend ab. Der Businessplan wird in Bezug auf

die Erbringung von Wahldienstleistungen und die Geh-Struktur konkretisiert, unter Berücksichtigung der Interessen der Mitgliedorganisationen. Unerwartet tritt eine Konkurrenzsituation mit einem neuen Angebot der Stadt auf. Die Datenschutzfrage wird bei Projektstart geklärt. Sie stellt sich erst wieder, falls Vicino Luzern Verträge mit Kundinnen und Kunden eingeht.

Annahmen zur Finanzierung

- **Finanzierung:** Der Businessplan geht davon aus, dass Vicino Luzern langfristig abhängig von städtischen Subventionen sein wird. Damit Vicino Luzern politisch tragfähig wird, soll das Projekt aber auch auf weitere Finanzierungs-Standbeine abgestellt werden. Der Aufbau von Vicino Luzern soll zur Hälfte mit Erträgen durch Spendengelder finanziert werden. Ein Drittel der Mittel soll aus Erträgen aus dem «Netzwerk-Kafi» generiert und 15% aus Mitgliederbeiträgen finanziert werden. Das Finanzierungsmodell in der Pilotphase wird sich vom Modell in der Betriebsphase unterscheiden.

Entwicklung: Die Finanzierung der Pilotphase stützt sich auf Stiftungsgelder, Gönnerbeiträge, Beiträge der Stadt und Mitgliedorganisationen sowie einem Betriebsbeitrag der abl ab. Mit der Stadt

Luzern laufen Verhandlungen für die langfristige Betriebsphase. Die Mitgliedorganisationen bleiben im Betrieb ein wichtiges finanzielles Standbein. Da das Netzwerk-Kafi nicht umgesetzt wurde, werden daraus keine Einnahmen generiert.

2.3 Datenerhebungen

Grundlage der Schlussdokumentation sind diverse Datenerhebungen (*Tabelle 1*).

Prozessdokumentation: Bei regelmässig stattfindenden Sitzungen berichtet René Fuhrmann über den Projektverlauf und wichtige Ereignisse der vergangenen Monate. Die Protokolle aus den Sitzungen bilden eine Grundlage für den Berichtsaufbau.

Performance: Mit der Eröffnung des Treffpunkts im Neustadtquartier im Sommer 2016 beginnt die Erfassung von Aktivitäten und Vermittlungen durch Corinne Küng, die als Person vor Ort eingestellt wird. Die Erhebung soll zeigen, was angeboten und nachgefragt wird und wer sich an der Organisation von Aktivitäten beteiligt. Die Daten aus der «Performance» dienen der Geschäftsstelle auch dazu, Rechenschaft gegenüber den Vereinsmitgliedern von Vicino Luzern abzulegen. Die Daten werden von Corinne Küng sowie weiteren Personen,

Tabelle 1. Übersicht über die Datenerhebung. RF = René Fuhrmann; JZ = Joëlle Zimmerli.

Was	Erhebungsinstrument	Zuständig	Zeitpunkt
Prozessdokumentation			
Erfassen wichtiger Meilensteine	Regelmässige Sitzungen, verfügbare Dokumente	RF / JZ	Laufend
Performance			
Erfassen von Aktivitäten, Kunden und Fallvermittlungen	Excel-Listen	RF	Laufend
Dokumentation und Diskussion beispielhafter Fälle	Falldokumentation	RF	Punktuell
	Workshop	JZ / RF	Nach einem Jahr
Kunden-Befragung/Fokusgruppen			
Erfassen der Kundenzufriedenheit	Befragung bei den Kunden	JZ	Abschluss
Erfassen der Motivation für Engagements	Fokusgruppe mit Engagierten	JZ	Abschluss
Interviews mit Schlüsselpersonen			
Abholen von Einschätzungen	Interviews	JZ	Abschluss

Tabelle 2. Befragte Schlüsselpersonen.

Organisation	Name		Perspektive
Allgemeine Baugenossenschaft Luzern	Ruedi	Meier	Mitinitiator, Präsident abl
Katholische Kirche Stadt Luzern	Christian	Vogt	Vizepräsident des Vorstands Vicino Luzern
Pro Senectute	Marcel	Schuler	Vorstandsmitglied Vicino Luzern
Wohnwandel Nidwalden	Lisbeth	Grendelmeier	Aussensicht, Interessierte an Vicino Luzern
Quartierverein Hirschmatt-Neustadt	Markus	Schulthess	Aussensicht, Kooperationspartner von Vicino Luzern
Spitex Stadt Luzern	Tamara	Renner	Präsidentin des Vorstands Vicino Luzern
Spitex Stadt Luzern	Barbara	Hedinger	Operative Vertreterin eines Mitglieds von Vicino Luzern
Stadt Luzern, Alter und Gesundheit	Paolo	Hendry	Beisitzender im Vorstand Vicino Luzern
Vicino Luzern	René	Fuhrimann	Geschäftsleiter Vicino Luzern
Viva Luzern	Beat	Däppeler	Vorstandsmitglied Vicino Luzern
Zeitgut	Regula	Schärli	Vorstandsmitglied Vicino Luzern

welche Anlässe durchführen, erhoben. Damit besteht keine vollständige Kontrolle über die Datenqualität. Es ist davon auszugehen, dass Drittpersonen die Daten teilweise lückenhaft erhoben haben. Die Performance dürfte somit eher höher als gemessen sein.

Fälle: Im Verlauf der Pilotphase sammelt René Fuhrimann Fälle, mit denen der Mehrwert von Vicino Luzern illustriert werden kann. Die Verwertung dieser Fälle wird im letzten Sommer der Pilotphase zwischen René Fuhrimann, Corinne Küng und Joëlle Zimmerli diskutiert.

Befragung: Im Sommer des letzten Pilotjahrs werden Befragungen bei Nutzerinnen und Nutzer des Treffpunkts von Vicino Luzern im Neustadtquartier durchgeführt. Corinne Küng verteilt insgesamt 50 Fragebögen. 36 Personen retournieren diesen anonym an Zimraum, was einer Rücklaufquote von 72 % entspricht. Die Personen beantworten Fragen zum Angebot und zur bisherigen und künftigen Entwicklung von Vicino Luzern. Die Hälfte der teilnehmenden Personen ist über 65 Jahre alt, die andere Hälfte jünger. Zwei Personen sind unter 30 Jahren, die übrigen zwischen 30 und 64 Jahren. Zwei Drittel sind Frauen, und ein Drittel sind Männer. Dies spiegelt exakt die in der Performance gemessene Geschlechterverteilung der Besuchenden. Die Hälfte der Befragten wohnt in der unmittelbaren Nachbarschaft. Die ande-

ren Befragten wohnen hälftig im Quartier oder sonstwo in der Stadt Luzern.

Fokusgruppe: Im Rahmen einer Fokusgruppe werden vier Personen, die sich für Vicino Luzern engagieren, befragt. Teilnehmer ist der Hausbetreuer der Allgemeinen Baugenossenschaft Luzern, Jost Dahinden, der Kontakt zu vielen älteren Bewohnerinnen und Bewohnern hat. Der in der Nachbarschaft wohnhafte Beat Marghitola engagiert sich unter anderem im «Deutsch im Pavillon». Die Bewohnerin der abl-Siedlung Himmelrich 3 Paula Bonaventura organisiert einen monatlichen Apéro im Treffpunkt und beteiligt sich im Suppentopf-Team. Verena Baumgartner springt ein, wenn Hilfe gefragt ist. Die vier Personen werden nach ihrer Motivation für das Engagement bei Vicino Luzern befragt. Sie sind alle über 60 Jahre alt.

Interviews mit Schlüsselpersonen: Im letzten Pilotjahr werden elf Interviews mit Schlüsselpersonen durchgeführt (**Tabelle 2**). Dabei handelt es sich mehrheitlich um Vertreterinnen und Vertreter der Mitgliedorganisationen von Vicino Luzern sowie um einige Personen, die eine Aussensicht auf Vicino Luzern einnehmen.

3 Pilotphase 2014–2017

Die folgenden Kapitel beschreiben den Prozess der Pilotphase in Bezug auf den Vereinsaufbau und die Projektorganisation, die Zielgruppen von Vicino Luzern, das Funktionieren des Treffpunkts im Neustadtquartier, die Vermittlungsarbeit an Organisationen sowie die Finanzierung.

3.1 Vereinsaufbau und Projektorganisation

Zu Beginn stehen die Fragen des Vereinsaufbaus sowie einer handlungs- und entscheidungsfähigen Projektorganisation (**Abbildung 7**).

Verzögerte Vereinsgründung

Nach dem Start der Pilotphase klärt die Projektgruppe verschiedene Rechtsformen für Vicino Luzern ab. Sie entscheidet sich schliesslich für den Verein. Die Gründung soll möglichst rasch im Sommer 2015 stattfinden. Entgegen diesem Ziel kommt es zu einem Jahr Verzögerung.

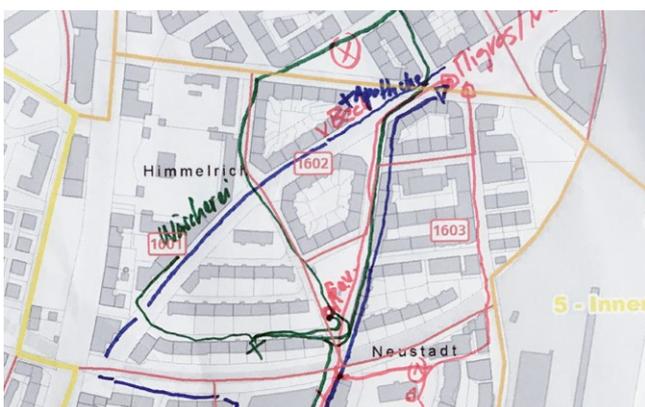
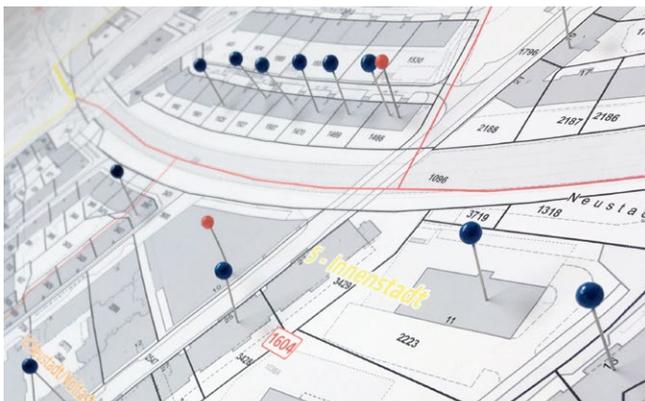
Zu den Gründen zählt, dass die Stadt Luzern im Sommer 2015 unter der Federführung der Sozialdirektion eine Interessensgemeinschaft im Zusammenhang mit Vicino Luzern initiiert. Ihr Ziel ist es, eine Plattform für den Austausch von Erfahrungen

mit Projekten, welche die «Vicino-Idee» unterstützen, zu gründen. Im Ausschuss dieser Interessensgruppe sollen die tragenden Anbieter für einen potenziellen Quartierstützpunkt vertreten sein, so etwa die abl für das Neustadtquartier, die Viva Luzern AG für das Quartier Guggi, der Neuhushof der WGL (Wohnbaugenossenschaft Littau) oder die Katholische Kirche für das Quartier Wesemli. Da Vicino Luzern mit der Echogruppe bereits eine lose Organisationsform von betroffenen und interessierten Organisationen aufgestellt hat, werden die Mitglieder aus dieser Gruppe rekrutiert. Die Gründung der Interessensgemeinschaft ist ein Versuch der Stadt Luzern, das Projekt Vicino Luzern vom Einzelprojekt zu lösen und auf einer städtischen Ebene zu formalisieren. Die Gründung der Interessensgemeinschaft kommt der Vereinsgründung von Vicino Luzern zuvor.

Der Projektleitungsgruppe gelingt es nicht, Viva Luzern AG bis im Herbst 2015 als Vereinsgründungsmitglied von Vicino Luzern ins Boot zu holen. Die Viva Luzern AG entscheidet sich gegen die Pflegewohnungen in der abl und sieht deshalb keinen Bezug zum Projekt mehr. Zudem muss sich die Institution nach der Ausgliederung aus der Stadt Luzern intern konsolidieren, was einen strategischen

Abbildung 7. Im Kapitel 3.1 beschriebener Teil des Projektverlaufs. Quelle: Eigene Darstellung.





Herbst 2016: Aktivierende Interviews mit älteren QuartierbewohnerInnen (oben) und Wege und Routen zu den Quartiersversorgern (unten). Fotos: C. Küng.

Entscheid für die Mitgliedschaft bei Vicino Luzern erschwert.

Im Frühjahr 2016 nimmt die Dynamik zu. Nach langen Verhandlungen sagt die Viva Luzern AG die Gründungsmitgliedschaft zu. Wichtige Argumente sind, dass Vicino Luzern formell ein von vielen getragenes Projekt ist und der Verein eine rechtliche Basis für das Fundraising schafft. Die Projektleitungsgruppe stellt nun allen Organisationen ein Gesuch zur Vereinsgründung.

Unter den befragten Schlüsselpersonen besteht ein hoher Konsens, dass die Vereinsgründung dem Projekt einen starken An Schub gegeben hat. Im Vorstand von Vicino Luzern sind alle zehn Vereinsgründungsmitglieder vertreten. Aus Sicht der Schlüsselpersonen bringt der grosse Vorstand viele Vorteile: Die Träger sind eingebunden und identifizieren sich mit dem Verein. Es besteht eine höhere Verbindlichkeit und ein grösseres Engagement. Die

Breite bringt Stabilität und gleichzeitig Offenheit gegenüber anderen Mitgliedern und sorgt für eine breite Abstützung. Als Herausforderung nennen einige Schlüsselpersonen, dass Mitgliedorganisationen langfristig im Boot bleiben.

Ein sehr grosser Konsens besteht darin, dass der Verein unkompliziert und flexibel ist. Es handelt sich um eine klare Rechtsform, die viele Freiheiten bietet und vertrauenswürdig ist. Die Gründung ist einfach verlaufen. Auch die Vorstandssitzungen sind sehr niederschwellig.

Eine mehrfache Einschätzung ist, dass sich Vicino Luzern mit der Vereinsgründung zum ebenbürtigen Verhandlungspartner gemacht hat. Der Verein kann Personal anstellen, führt das Rechnungswesen eigenständig und es bestehen starke Strukturen für Verhandlungen mit der Stadt Luzern oder potenziellen Finanzierungspartnern.

Eine mehrfache Einschätzung ist auch, dass der grosse Vorstand lange Entscheidungswege bringt und deshalb keine dauerhafte Lösung sein kann. Die Vorstandsmitglieder betonen aber, dass viele Entscheidungen auf dem Korrespondenzweg getroffen werden und in der Regel alle Vorstandsmitglieder rasch reagieren. Eine Reorganisation soll erst langfristig angedacht werden.

Unter den Schlüsselpersonen besteht ein breiter Konsens, dass die Mitgestaltungsmöglichkeiten als Vorstandsmitglied sehr gross sind. Die Vorstandsmitglieder bleiben an der Entwicklung dran und können sich in die Strategie einbringen.

Ein breiter Konsens besteht in der Einschätzung, dass es die Vorstandsarbeit ermöglicht, eine Übersicht über die Tätigkeiten der anderen Organisationen zu erhalten, Doppelspurigkeiten zu reduzieren oder Angebotslücken zu schliessen und voneinander zu lernen. Über den Vorstand ist ein sehr breites Netzwerk in viele Richtungen entstanden. Eine solche Vernetzungsarbeit unter den Organisationen könne nur von einer Organisation und nicht von der öffentlichen Hand geleistet werden.

Unruhe in der Projektorganisation

Einen wichtigen Schritt zur Einbindung der Organisationen in das Projekt machte Vicino Luzern mit der Gründung einer entscheidungsfähigen Pro-

jektgruppe. Mit der Vergrößerung dieser Gruppe nimmt die Präsenz der initiiierenden Organisationen ab und das Projekt wird auf eine breite Basis abgestellt.

Da das Projekt von der abl im Kontext der Siedlungserneuerung Himmelrich 3 lanciert worden ist, wird René Fuhrmann als Geschäftsleiter für den Aufbau des Pilotstandorts Vicino Luzern vorübergehend von der abl angestellt. Dadurch ergeben sich organisatorische Schnittstellen. René Fuhrmann hat im Zuge von Veränderungen im Prozessverlauf deshalb unterschiedliche Ansprechpartner.

Um das Projekt Vicino Luzern in den städtischen Kontext einzubinden, integriert das Projektsteuerungsmitglied Ruedi Meier den Präsidenten der Spitex Stadt Luzern und direkten Vorgesetzten von Tamara Renner sowie den Verwaltungsratspräsidenten der Viva Luzern AG in eine Auftraggebergruppe für Vicino Luzern. Die Gruppe tritt in den Austausch mit dem Sozialvorsteher der Stadt Luzern. Sie versucht, Vicino Luzern in eine gesamtstädtische Strategie einzubinden.

Die Geschäftsstelle wird am 16. März 2016 in einer gemieteten Wohnung der Himmelrich-Siedlung, die erst in der zweiten Etappe abgebrochen wird, eröffnet. Die Wohnung ist in einem gemütlichen Design mit farbiger Tapete, einladenden Sofas, klassischen Kaffeetassen und einem Ausstellungsraum eingerichtet. Der Ausstellungsraum dokumentiert den Projektverlauf von Vicino Luzern.

Als hinderlich für den Organisationsaufbau nennen einzelne befragte Schlüsselpersonen die mangelnde Entscheidungskompetenz bei Tamara Renner und René Fuhrmann zu Beginn der Pilotphase, mit den wechselnden Konstellationen innerhalb der abl sowie den mehrmaligen Projektorganisationen. Dies habe zu unnötigen Verzögerungen geführt.

René Fuhrmann erläutert, dass er sich verpflichtet an den Beschlüssen, die in Sitzungsprotokollen festgehalten wurden, orientierte, um mit der hohen Dynamik in der Anfangsphase umzugehen. Wenn er von einem Punkt im Businessplan abweichen wollte, brachte er einen Vorschlag in die Projektgruppe. Damit lenkt er die Diskussionen in

einer Phase, die mit vielen Unsicherheiten und sehr unterschiedlichen Vorstellungen verbunden war.

Mit der Vereinsgründung am 21. Juni 2016 wird Tamara Renner Präsidentin des Vorstands und René Fuhrmann übernimmt die Geschäftsleitung. Der Verein wird von rund 10 Mitgliedern gegründet. Darunter ist auch die abl. Die Stadt fungiert als Beisitzerin im Vorstand. Nach der Vereinsgründung wird die von der Stadt gegründete Interessensgemeinschaft aufgelöst. Es entsteht eine stabile Organisationsstruktur mit einem Vorstand, Ressorts und einer Geschäftsstelle. Das Projekt kann nun buchhalterisch von der abl gelöst werden.

Die Verhandlungen um finanzielle und personelle Ressourcen, die von der Spitex Stadt Luzern und abl eingebracht werden sollten, sorgten in der Aufbauphase für Reibungsverluste. Grund dafür war, dass die beiden Organisationen keine klaren Rahmenbedingungen zu ihrem Beitrag in den Aufbau von Vicino Luzern formulierten. Die Spitex Stadt Luzern brachte bis zum Abschluss der Pilotphase rund 20 Stellenprozent ein. Von Seiten der abl engagierten sich mehrere Personen auf der operativen und politisch-strategischen Ebene und mit Unterstützung im Bereich Kommunikation. Zudem erhielt René Fuhrmann unkomplizierten Zugang zu Goodwill-Leistungen wie beispielsweise der Malerei oder Hausbetreuenden.

Sozialraumperspektive als Motivation zum Mitmachen

Vicino Luzern ist von der abl aus einer sozialräumlichen Betrachtung initiiert worden. Daraus hat sich die Synergie mit dem Konzept von Tamara Renner ergeben, welches die Bedeutung des Sozialraums für ältere Menschen mit einem schwachen familiären Netzwerk vor Ort hervorhebt.

Unter den Schlüsselpersonen besteht ein hoher Konsens, dass das Verknüpfen von Know-how aus der Pflege, aus der Betreuung, aus gerontologischen Aspekten und dem Sozialraum motiviert, sich an Vicino Luzern zu beteiligen. Dabei gehe es darum, eine Präsenz im Quartier aufzubauen, sich zu vernetzen und zu informieren und Nachbarschaftshilfe zu aktivieren.



C. F., Quartierbewohner

«Ich bin froh, dass ich nun dank Vicino jemanden gefunden habe, der mich in meinem Haushalt unterstützt.» Foto: C. Küng.

Dabei stehen die Prävention und die Früherfassung sowie eine integrierte Versorgung im Vordergrund, bevor die Organisationen zum Einsatz kommen. Vicino Luzern koordiniert die integrierte Versorgung im Altersbereich: die Zusammenarbeit von ambulant und stationär. Mit Vicino Luzern kommen die Organisationen gemeinsam vorwärts und können neue Angebote austesten.

Aufbau weiterer Standorte als Anreiz

Vicino Luzern ist als genossenschaftliches Angebot «Wohnen mit Dienstleistungen» in der Neubausiedlung Himmelricht 3 der abl gestartet. Zum Abschluss der Pilotphase ist das Projekt zu einem Modell für die Versorgung der Luzerner Stadtquartiere geworden.

Eine Mehrheit der befragten Vorstandsmitglieder ist sich einig, dass zunächst der erste Standort im Neustadtquartier entwickelt und vergrössert werden soll. Einzelne befragte Mitglieder wünschen sich aber auch den raschen Aufbau weiterer Standorte. Dass die Organisationen in die Projektentwicklung von Vicino Luzern eingestiegen sind, hängt denn auch mit der Aussicht zusammen, Standorte in weiteren Stadtquartieren mitprägen zu können.

Noch vor der Vereinsgründung von Vicino Luzern wird auf verschiedenen Ebenen diskutiert, wie neue Standorte in das Konzept eingebunden

werden können. Die Diskussion wird unter anderem am Neuhaushof in Littau geführt, der von einer beteiligten Genossenschaft geplant wird. Mit wenigen Ergänzungen könnte das durch die Spitex Stadt Luzern und im Auftrag der Wohnbaugenossenschaft Littau finanzierte Angebot «Wohnen mit Dienstleistungen» zu einem Vicino-Standort erweitert werden.

Im Herbst 2016, nach der Inbetriebnahme des Treffpunkts im Neustadtquartier, diskutiert der Vorstand von Vicino Luzern das Quartier Wesemlin als zweiten Pilot. Im Sommer 2017 kommen zwei weitere Standorte in Würzenbach und im Guggi, Obergrund, ins Gespräch.

Pro Senectute interessiert sich für den Aufbau eines Ablegers von Vicino Luzern auf dem Land. Ihr Gedanke ist es, mit dem Aufbau von Vicino Luzern im Neustadtquartier erste Praxiserfahrungen für einen solchen Standort zu sammeln. Somit entsteht für die Organisation eine Win-Win-Situation für die Entwicklung eigener Angebote.

Vicino Luzern treibt die Entscheide für neue Standorte aktiv voran und sucht mit Entscheidungsträgern vor Ort das Gespräch, um erste Schritte zu planen. Anknüpfungspunkte sind ein politischer Entscheidungsträger in Würzenbach, die Viva Luzern AG als Investorin im Guggi, Obergrund, und eine Pflegefachfrau aus dem Pflegeheim der Viva Luzern AG im Wesemlin.

Organisatorische und individuelle Forschung und Entwicklung

Die Projektleitungsgruppe bezieht die Organisationen eng in die Projektentwicklung von Vicino Luzern ein. Diverse befragte Schlüsselpersonen bestätigen, dass durch den breiten Vorstand viel Know-how vereint wird. So sei Zugang zu viel Ressourcen und Wissen vorhanden. Die Vorstandsarbeit bietet die Möglichkeit, eigene Ressourcen und sich selbst einzubringen.

Forschungsarbeit findet auch auf der individuellen Ebene statt. Im Dezember 2015 schliesst Tamara Renner ihre Masterarbeit «Wohnen zu Hause – auch im Alter» ab. Diese Arbeit ist eine Weiterführung und Präzisierung des Businessplans und nimmt wichtige Konzeptentwicklungen

gen auf. Im März 2017 verfasst René Fuhrmann eine Weiterbildungsarbeit zum Thema Sozialräumliches Handeln im Dienste älterer Menschen. In diesem Rahmen entwickelt er ein Modell für eine Situationsanalyse, mit der Fälle eingeordnet und der Handlungsbedarf für Vicino Luzern erfasst und erklärt werden kann.

Interessant im Zusammenhang mit dem Lernprozess sind auch die Erfahrungen und Erkenntnisse, die von einzelnen Vereinsmitgliedern mitgenommen werden.

Pro Senectute setzt sich mit der Übertragbarkeit des Modells auf den ländlichen Raum auseinander. Die Organisation schliesst aus den bisherigen Erfahrungen, dass es eine hohe Präsenz vor Ort braucht, damit das Angebot funktioniert. Es müsse ein Minimum an sozialräumlicher Arbeit definiert werden. Pro Senectute betont auch, dass auf dem Land mit weniger und einfacheren Mitteln als in der Stadt Luzern gearbeitet werden muss.

Die Präsidentin des Vereins Wohnwandels setzt sich mit Fragen des Generationenwohnens und des Wohnens im Alter in Nidwalden auseinander. Sie steht im Kontakt mit Vicino Luzern, da sie sich für den Ansatz interessiert. Auch sie ist überzeugt, dass die Grundidee der Vernetzung übernommen werden kann. Erkenntnisse sind für sie, dass Fachleute in einen solchen Verein integriert werden müssen und dass das Modell auch im kleineren Massstab

umsetzbar sein muss. Sie profitierte bisher von der Kontaktvermittlung zu Organisationen, die über Vicino Luzern zustande gekommen ist.

3.2 Zielgruppen von Vicino Luzern

Wie die Zielgruppen von Vicino Luzern eingeschätzt und erreicht werden, zeigen die folgenden Kapitel (**Abbildung 8**).

Kontroverse Einschätzung der Zielgruppen

Zielgruppe von Vicino Luzern sind sowohl ältere Menschen, die autonom und selbstbestimmt in der eigenen Wohnung leben möchten, als auch jüngere und ältere Bewohnerinnen und Bewohner des Quartiers, die sich freiwillig und ohne Verpflichtung für ihre Mitmenschen engagieren möchten.

In den ersten Monaten der Pilotphase besteht noch kein gesichertes Wissen darüber, wie gross das Einzugsgebiet der älteren Personen im Neustadtquartier tatsächlich ist. Die Projektleitungsgruppe schätzt auf Basis eines Auszugs aus der Bevölkerungsstruktur in diversen sogenannten Kleinquartieren das Einzugsgebiet auf rund 3000 Personen ein, wovon gut 500 Personen über 65 Jahre und knapp 100 Personen über 85 Jahre alt sind. Die Zahl der primären Zielgruppe ist trotz dicht bewohntem

Abbildung 8. Im Kapitel 3.2 beschriebener Teil des Projektverlaufs. Quelle: Eigene Darstellung.

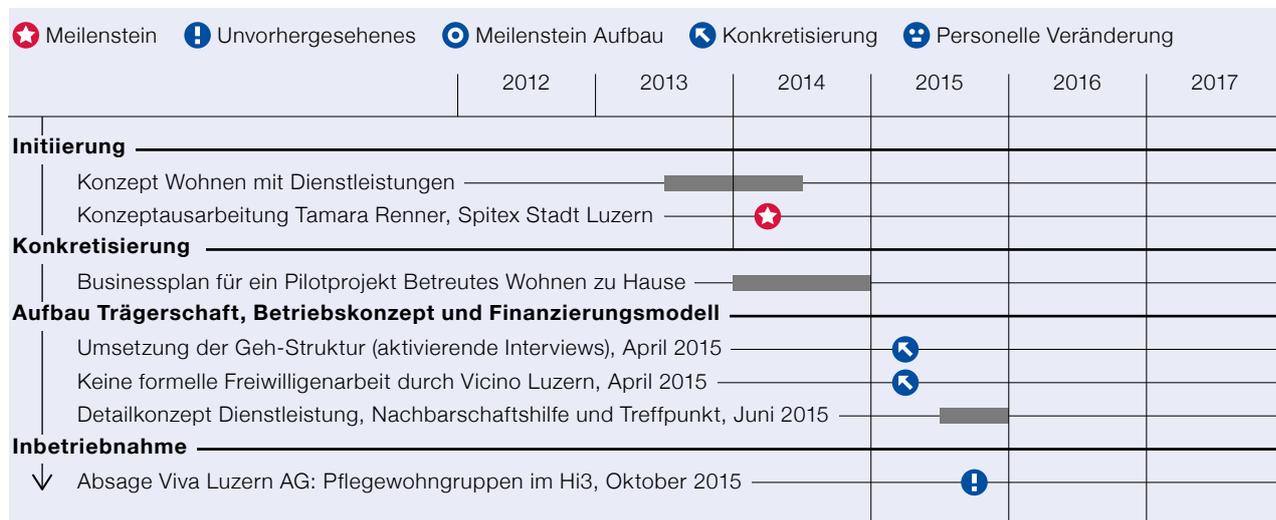
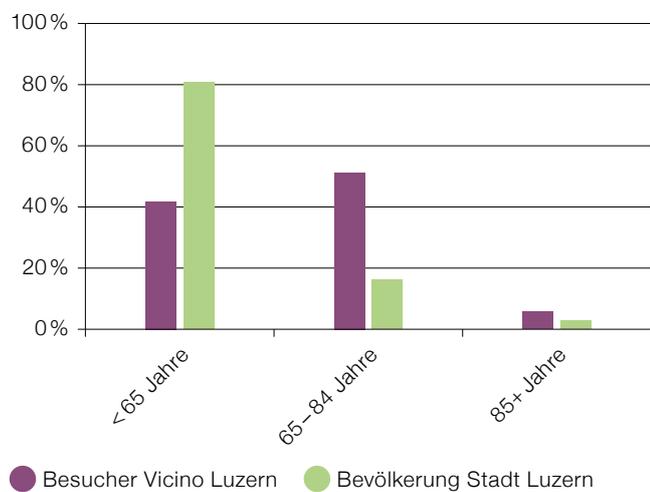


Abbildung 9. Altersstruktur der Besuchenden im Vergleich zur Altersstruktur der Stadt Luzern. Daten: Performance-Messung Vicino Luzern.



innerstädtischem Gebiet überschaubar. Ob Vicino Luzern ein Angebot für diese kleine Zielgruppe oder ein Angebot für alle Generationen ist, wird von den Schlüsselpersonen mehrschichtig reflektiert.

Einige befragte Organisationen und Initiatoren betonen in den Interviews, dass es Quartierangebote braucht, die sich explizit an ältere und alte Menschen richten. Andere heben hervor, dass der

Fokus bei den Dienstleistungen klar auf das Alter gesetzt werden muss, auch wenn der Treffpunkt von Vicino Luzern ein altersgemischtes Publikum anspricht. Die Interviewten begründen dies mit der politischen Notwendigkeit.

Kontroverse Einschätzungen bestehen darin, wie stark der Fokus bei der Zielgruppe der Dienstleistungsbeziehenden auf ältere Personen gerichtet werden soll. Die katholische Kirche sowie der Quartierverein können sich vorstellen, dass die Ziele von Vicino Luzern auch auf andere vulnerable Zielgruppen ausgeweitet werden können. Die Viva Luzern AG vertritt die Ansicht, dass der Verein sich überfordert, wenn er weitere Zielgruppen anspricht. Der ehemalige Sozialvorsteher und Präsident der abl Ruedi Meier vertritt klar die Position, dass sich das Dienstleistungsangebot ausschliesslich an ältere und alte Personen richten soll.

Demgegenüber besteht der Konsens unter den befragten Schlüsselpersonen, dass die Generationenmischung beim Treffpunkt wichtig ist. Dies wird damit begründet, dass es für einen Erfolg von Vicino Luzern den Zugang zu allen Generationen braucht. Zeitgut betont, dass die nächste Generation bereits heute in die Nachbarschaftshilfe eingebunden werden muss, aus Erfahrung an anderen Orten, wo dies nicht gelungen ist. Der Spielnach-

Abbildung 10. Monatliche Besuchende November 2016 bis Juli 2017 nach Alter in absoluten (links) und relativen (rechts) Zahlen. Daten: Performance-Messung Vicino Luzern.

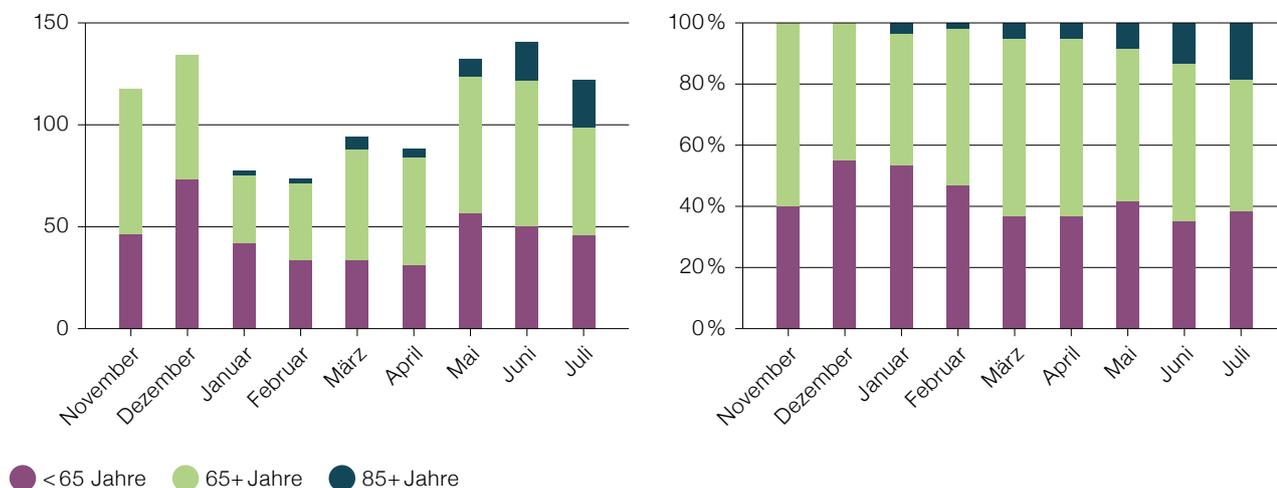


Tabelle 3. Welche Kontakte im Pavillon sind für Sie wichtig? Mehrfachnennungen sind möglich.

Daten: Befragung von Besuchenden, Juli 2017.

Antwort	Alle		30–64 Jahre		>64 Jahre	
	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent
Neue Leute kennenlernen	25	68 %	11	73 %	11	58 %
Mit Leuten in Kontakt kommen, mit denen man sonst nichts zu tun hat	17	46 %	8	53 %	8	42 %
Auf Gleichgesinnte treffen	15	41 %	9	60 %	4	21 %
Mit Generationen in Kontakt zu kommen, mit denen man sonst nicht viel Kontakt hat	15	41 %	8	53 %	6	32 %
Auf Gleichaltrige treffen	3	8 %	1	7 %	0	0 %
Total	37		15		19	

mittag biete beispielsweise die Möglichkeit, mit den Eltern eine jüngere Generation zu erreichen. Die Schlüsselpersonen betonen, dass die Generationenmischung mit guten Gefässen gefördert werden muss.

Die Generationenmischung wird aber auch differenziert beurteilt. So erachtet Tamara Renner, Spitex Stadt Luzern, eine Mischung mit Erwachsenen als sinnvoll, mit Kindern hingegen weniger. Senioren brauchen Zeit unter sich und es gäbe kaum Angebote nur für ältere Personen. Eine Vertreterin der Spitex Stadt Luzern, welche auf der operativen Ebene tätig ist, betont, dass es zu wenig Angebote für ältere Person gibt, die Altersdurchmischung suchen.

Altersdurchmischung im Realitätscheck

Ein Realitätscheck gegen Ende der Pilotphase zeigt, dass der Treffpunkt sowohl ein Angebot für ältere Zielgruppen ist als auch als generationengemisch-

ter Treffpunkt geschätzt wird. Ältere Zielgruppen werden mit dem Treffpunkt im Vergleich zur Altersstruktur der Stadt Luzern überproportional erreicht (**Abbildung 9**). Auch die gewünschte Altersdurchmischung mit Erwachsenen findet statt. Rund 40 % der Besucherinnen und Besucher sind unter 65 Jahre alt. Im Zeitverlauf wird sichtbar, dass die Gruppe der über 80-Jährigen beim Treffpunkt erst in der zweiten Beobachtungshälfte grösser geworden ist (**Abbildung 10**). Die Zahl der Besucherinnen und Besucher im Erwerbsalter ist seit dem Beginn verhältnismässig konstant geblieben.

Die Befragung von knapp vierzig Besucherinnen und Besucher des Treffpunkts spricht die Bedeutung der Altersdurchmischung an. Auf die Frage, welche Kontakte hier wichtig sind, steht für alle Altersgruppen das Kennenlernen sowie Treffen von Leuten, mit denen man sonst nichts zu tun hat, im Vordergrund (**Tabelle 3**). Für die Befragten über 65 Jahren steht der Kontakt mit anderen Generatio-

Tabelle 4. Wie häufig nutzen Sie den Treffpunkt von Vicino Luzern? Mehrfachnennungen möglich. Daten: Befragung.

Antwort	Anzahl	Prozent
Spontan, wenn ich Lust habe	19	51 %
Hin und wieder bei interessanten Veranstaltungen	8	22 %
Regelmässig	8	22 %
Das erste Mal	5	14 %
Total	37	

nen vor dem Aufeinandertreffen mit Gleichgesinnten. Das Generationen-Motiv wird aber von den unter 64-Jährigen häufiger als wichtig eingebracht.

Die Befragung liefert auch Erkenntnisse zum Aufsuchen des Treffpunkts. Die Hälfte der Befragten besucht ihn spontan nach Lust und Laune. Je knapp ein Viertel orientiert sich an interessanten Veranstaltungen oder kommt regelmässig vorbei (**Tabelle 4**). Fünf befragte Personen sind das erste Mal im Pavillon. Aufgeschlüsselt nach Alter lassen sich über 65-Jährige eher nach dem Lustprinzip leiten als Jüngere. Diese orientieren sich stärker an den Veranstaltungen oder kommen regelmässig. In der Befragung wird offen nach der Motivation gefragt, zum Treffpunkt zu kommen. Die Antworten wurden für die Auswertung codiert und nach Alter, Geschlecht und Wohnort ausgewertet. Dabei zeigen sich deutliche Muster. Die Hauptmotivation für alle ist, neue Menschen kennenzulernen, das Zusammensein, gute Gespräche zu führen und

die Nachbarschaft zu treffen oder kennenzulernen (**Tabelle 5**). Über 65-Jährige aus der Nachbarschaft erwähnen daneben interessante Angebote wie den Digi-Treff oder Kaffee & Kuchen als Motivation oder auch Corinne Küng als nette Leiterin, die sie treffen können. Jüngere Befragte, die teilweise weiter weg im Quartier wohnen, suchen eher die Atmosphäre, den Austausch mit gleichaltrigen Personen oder neuen Menschen, die sonst im Alltag fehlen.

Die befragten Besucherinnen und Besucher äussern sich in einer offen gestellten Frage auch dazu, wie sich der Treffpunkt nicht entwickeln soll. Der grösste Verlust wäre, wenn Vicino geschlossen wird. Weiter wird in allen Altersgruppen angemerkt, dass Vicino nicht einseitig, belanglos, kommerziell oder zum Seniorentreff werden soll. Zwei ältere Frauen hoffen, dass Vicino nicht bürokratisch wird und nicht zu viele Konkurrenz erhält. Jüngere weisen darauf hin, dass Vicino nicht von

Tabelle 5. Wer oder was motiviert Sie, zum Treffpunkt zu kommen? Mehrfachnennungen sind möglich.

Daten: Befragung von Besuchenden, Juli 2017.

Antwort	Anzahl	Prozent	Geschlecht	Wohnort
Jedes Alter				
Neue Menschen kennen lernen, Zusammensein, gute Gespräche führen	12	33 %	F, M	Alle
Nachbarschaft treffen und kennenlernen	9	25 %	F, M	Nachbarschaft, Quartier
Über 65				
Informatikprobleme lösen (PC, Handy, etc.)	3	8 %	F, M	Weiter weg
Nette Leiterin; Corinne Küng	2	6 %	M	Nachbarschaft, weiter weg
Guter Kaffee; einmal einen Kaffee geniessen, mit Dessert, ohne selbst zubereiten zu müssen	2	6 %	M	Nachbarschaft, weiter weg
Es kann manchmal interessant werden	1	3 %	M	Nachbarschaft
Jüngere				
Die angenehme Atmosphäre/einladende Stimmung auf dem Platz	3	8 %	F	Alle
Gesellschaft: Austausch mit gleichaltrigen Personen die uns sonst fehlen im Alltag, man wird verstanden	2	6 %	F	Nachbarschaft
Alt und Jung trifft sich, neue Menschen kennenlernen	2	6 %	M	Quartier
gute Angebote	1	3 %	F	weiter weg
Immer feine Suppe	1	3 %	M	Nachbarschaft
Ehemalige Quartierbewohnerin, Spontaneität, Interesse	1	3 %	F	Nachbarschaft
ev. um Hilfe zu leisten bei Problemen	1	3 %	M	Quartier

Tabelle 6. Welche drei Begriffe beschreiben Corinne Küng am besten?

Daten: Befragung von Besucherinnen und Besuchern des Pavillons, Vicino Luzern.

Antwort	Anzahl	Prozent
Sie ist nett	27	73 %
Sie ist vertrauenswürdig	21	57 %
Mit ihr kann man plaudern	18	49 %
Sie hat ein offenes Ohr für meine Anliegen	10	27 %
Sie hat ein Organisationstalent	9	24 %
Sie hilft mir, die richtige Ansprechperson zu finden	8	22 %
Sie unterstützt mich	5	14 %
Total	37	

bestimmten Gruppen dominiert werden und offen für neue Entwicklungen bleiben soll.

Akzeptanz der Standortleitung

Vicino Luzern soll ein Ersatz für fehlende Verwandtschaft vor Ort sein. Dazu ist eine vertrauenswürdige Person vor Ort notwendig. Corinne Küng gelingt es, das Vertrauen der Menschen zu gewinnen.

Vicino Luzern startet im Oktober 2014 mit einer sehr schlanken Organisation. Viele Funktionen sind bei René Fuhrmann konzentriert. Er ist sowohl strategisch am Aufbau der Geschäftsstelle beteiligt als auch operativ an der Front in der Nachbarschaft tätig. Die Vermischung von strategischen und operativen Aufgaben führt dazu, dass René Fuhrmann Kontrollmechanismen für sich selbst einführt. Er spricht sich regelmässig mit einem externen Supervisor ab, der ihm bei der Rollenklärung hilft und eine externe Controllingfunktion übernimmt.

Eine grosse Erleichterung für die Geschäftsstelle ist die Anstellung von Corinne Küng. Sie übernimmt nach der Eröffnung des Pavillons im September 2016 die Standortleitung des Treffpunkts und wird zur gewünschten «Vertrauensperson vor Ort».

Die Besucherinnen und Besucher des Pavillons beschreiben sie im Rahmen der Befragung mit drei Begriffen. Sie wird als nett, vertrauenswürdig und gute Gesprächspartnerin eingeschätzt. Befragte über 65 Jahre sagen besonders oft, dass man mit

Corinne Küng reden kann, sie ein offenes Ohr für Anliegen hat und hilft, die richtige Ansprechperson zu finden (**Tabelle 6**). Die Rolle als beratende Gesprächspartnerin wird betont. Jüngere Befragte schätzen an Corinne Küng, dass sie nett und vertrauenswürdig ist und ein Organisationstalent besitzt. Betont wird ihre Rolle als Vertrauensperson und Ermöglicherin von Aktivitäten. Die koordinierende Rolle, die sie übernimmt, steht in der Wahrnehmung der Befragten eher im Hintergrund.

René Fuhrmann bezeichnet den Miteinbezug möglichst vieler Akteure als zentral. Corinne Küng und er betrachten sich an der Front nicht als diejenigen, die koordinieren und delegieren, sondern involvieren und anregen und auch selber einmal anpacken. Das Team versteht sich als Partner: Es hat nicht für alles eine Lösung parat, sondern fragt und diskutiert. Im Quartier konnte das Team innerhalb eines Jahres einen Kern von 21 Aktiven um sich aufbauen, der Vicino mitträgt und hilft.

Unter den Schlüsselpersonen besteht einhellig die Meinung, dass die Anstellung von Corinne Küng als Person vor Ort im operativen Bereich ein grosser Gewinn für den Verein war. Kontrovers sind die Meinungen, in welchem Bereich sich die Geschäftsleitung weiterentwickeln soll. So sind die einen Schlüsselpersonen der Meinung, dass das strategische Vorausdenken weiter gestärkt werden muss. Andere Schlüsselpersonen bemerken, dass die Geschäftsleitung sich stärker in das operative Geschäft einbringen soll.

Aufbau und Zukunft des Treffpunkts

Der Treffpunkt ist ein wichtiges Element, um die primäre Zielgruppe von Vicino Luzern zu erreichen. Im Konzept wird er als «Netzwerk-Kafi 60plus» im Erdgeschoss des Ersatzneubaus Himmelrich 3 skizziert.

Im August 2015 entscheidet die Projektgruppe, dass der Treffpunkt während der Bauzeit des Himmelrichs 3 als Pavillon im öffentlichen Raum im Bleichergärtli betrieben werden soll. Der Park befindet sich unmittelbar neben der Baustelle. Die Stadt Luzern erteilt die Bewilligung für das kleine Häuschen, weil es sich um eine temporäre soziokulturelle Intervention im öffentlichen Raum handelt. Vicino Luzern entscheidet sich, dass im Pavillon kein Verkauf stattfindet, damit keine gastgewerbliche Bewilligung mit den dazugehörigen Anforderungen eingeholt werden muss. Mit dieser Entscheidung verzichtet Vicino Luzern auf Einnahmen, die Teil des Finanzierungskonzepts waren. Weil viele Projektbeteiligte etwas geben wollen, Vicino Luzern aber nichts annehmen darf, wird das «Teilete-Konzept» entwickelt, bei dem Leute Material wie Holz oder Lebensmittel mitbringen.

Vicino Luzern bindet die im Bleichergärtli aktiven Quartierakteure Pfarrei St.Paul, den Verein Spielraum, die ausserschulische Betreuung der Stadt, die Quartierarbeit der Stadt und den Quartierverein in die Entwicklung des Treffpunkts ein.



V. B., Quartierbewohnerin

«Ich weiss, dass ich bei Vicino Hilfe bekomme, wenn mir etwas zustossen würde.» Foto: C. Küng.

Die Gestaltung des Häuschens wird vom Architekten Roger Duvoisin übernommen, der über die abl vermittelt worden ist. Die abl unterstützt Vicino Luzern bei der Planung und vermittelt Sponsoren.

Zeitgleich zur Planung des Pavillons plant die abl ein Kunstprojekt für den Abriss der ersten Häuserzeilen des Himmelrichs 3. Im Rahmen der Kunstaktion können während einer Woche die verlassenen Wohnungen genutzt und einem öffentlichen Publikum zugänglich gemacht werden. René Fuhrmann richtet in diesem Rahmen ein «Planungsbüro» für den Pavillon ein. Nachbarinnen und Nachbarn aus dem Quartier werden mit einem Flyer eingeladen, sich in der Gestaltung des Pavillons einzubringen.

Dem Aufruf folgen rund 20 bis 30 Personen. Zu den Inputs gehören der Einbau alter Teile aus den abl-Wohnungen, ein Ofen zum Heizen und zum Backen, ein Geheimnisraum für Kinder, Stauraum für Aussenmöblierung, ein WC und eine gemütliche Eckbank.

Der beauftragte Architekt berücksichtigt viele dieser Wünsche. Die Behindertengerechtigkeit und der Einbau eines WC stellen aufgrund der dafür notwendigen Platzverhältnisse eine planerische Herausforderung dar. René Fuhrmann und die abl treiben die Planung voran, obwohl die Finanzierung des Pavillons zum Zeitpunkt der Baueingabe erst zur Hälfte gesichert ist.

Ende 2016, bei der Überführung von Vicino Luzern in einen eigenständigen Verein, verbleibt nach der Eröffnung des Pavillons ein Defizit von 67'780 Franken, das die abl ausgleicht. Der Pavillon geht in das Eigentum des Vereins über.

Anders als geplant wird der Treffpunkt nach Abschluss der Pilotphase nicht mit einer gastronomischen Nutzung im Neubau Himmelrich 3 verbunden. Im Mai 2017 informiert die abl Vicino Luzern schriftlich, dass diese Idee wegen einem zu hohen Vermietungsrisiko in Frage gestellt wird. Die Projektleitungsgruppe führt daraufhin Gespräche mit der Stadt Luzern zur Option, die Bewilligung des Pavillons zu verlängern. Aus verschiedenen Gründen ist dies jedoch nicht möglich. Im Juni reicht die Projektleitungsgruppe beim abl-Vorstand ein Wiedererwägungsgesuch zur Prüfung

alternativer Räume für den Treffpunkt, ein Büro und ein Sitzungszimmer im Himmelrich³ ein. Die Verhandlungen werden anfangs 2018 wieder aufgenommen.

3.3 Treffpunkt im Neustadtquartier

Das folgende Kapitel widmet sich dem Aufbau des Treffpunkts von Vicino Luzern (**Abbildung 11**).

Eine Plattform für Aktivitäten der Organisationen

Der Treffpunkt von Vicino Luzern entwickelt sich zur Plattform für Aktivitäten und Dienstleistungen, die aus Initiative von Dritten entstehen.

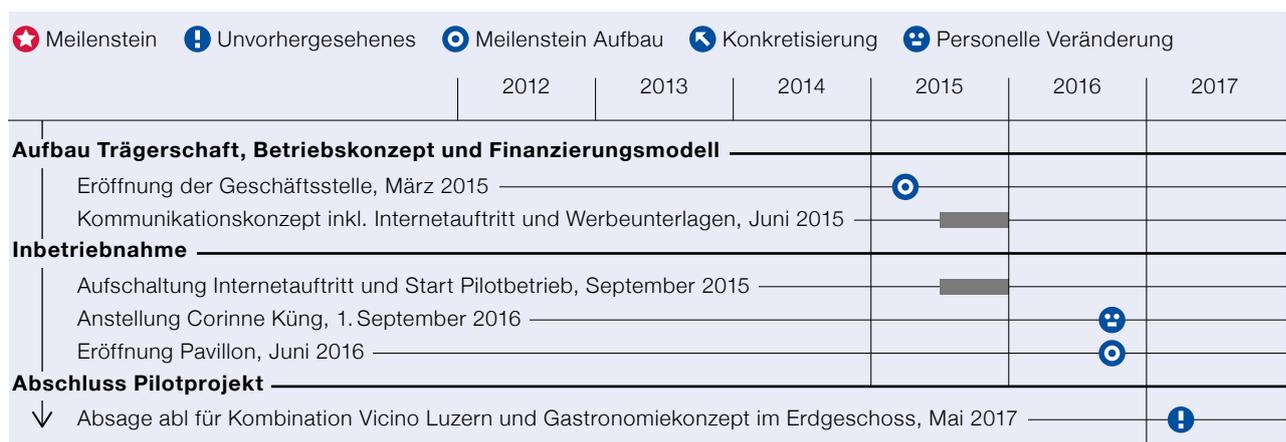
Im Frühjahr vor der Eröffnung des Treffpunkts lädt René Fuhrmann die zehn Organisationen aus der Projektgruppe ein, Aktivitäten zu lancieren. Zeitgut startet mit einem Suppentopf, der sehr gut anläuft. Eine Bewohnerin der Siedlung Himmelrich organisiert den Quartierapéro, der jeden ersten Freitag im Monat stattfindet. Vicino Luzern organisiert als einzige Eigenproduktion am Dienstag einen wöchentlichen Kaffee & Kuchen. Das Angebot wird nach einigen Wochen mit einer zweiten Durchführung am Freitag von einer Mitarbeiterin der Spitex Stadt Luzern multipliziert.

Bis im Sommer 2017 entwickelt Vicino Luzern die Angebote laufend weiter. Eine Gruppe älterer

Frauen organisiert mit der Partnerorganisation SOS-Dienst ein Guetzlibacken. In Kooperation mit dem iHomeLab der Hochschule Luzern entsteht der Digitreff, bei dem Personen aus dem Quartier bei kleinen digitalen Problemen weitergeholfen wird. Beim ersten Mal kommt lediglich eine Person. Bis zum Ende der Pilotphase läuft der Digitreff sehr gut. Caritas Luzern startet eine Deutschkonversation, mit der Personen mit Migrationshintergrund erreicht werden sollen. Die Stadt plant ein Angebot «Café Balance» nach dem Vorbild Basel. Dieses Angebot kommt allerdings nicht zustande. Als Eigenproduktion mit jungen Erwachsenen aus dem Quartier findet bei Kälte und Regen ein Open-Air-Fondue mit rund siebzig Personen von drei bis 85 Jahren statt.

Jedes Angebot, das neu entsteht, wird von Vicino Luzern eng begleitet. Nur so können die Standards eingehalten werden, die von der Projektleitungsgruppe gesetzt werden. Entsprechend hoch ist der Aufwand, den Vicino Luzern als Investition in die Zukunft betrachtet. Mit dem System der Partnerorganisation respektive der Götti-Funktion erreicht Vicino Luzern, dass sich die Organisationen über ihren direkten Beitrag mit Vicino Luzern identifizieren. Im gleichen Zug bringt Vicino ältere Menschen, die noch keine Hilfe brauchen, in Kontakt mit den Dienstleistern und baut Hemmschwellen ab. Vicino Luzern zieht die Niederschwelligkeit der Angebote konsequent durch. Der Verein versteht sich als Vorstufe für professionelle Angebote und

Abbildung 11. Im Kapitel 3.3 beschriebener Teil des Projektverlaufs. Quelle: Eigene Darstellung.





Mobiler Vicino-Pavillon: Transport der Innenhülle am 12. Mai 2016 (oben), Einsatz als Quartiertreff (unten).
Fotos: R. Fuhrmann.

stellt keine Konkurrenz zu den Angeboten der Mitgliedorganisationen oder zu anderen Anbietern im Quartier dar.

Wesentlich für das Gelingen der Angebote ist, dass Vicino Luzern die Rahmenbedingungen auf die Bedürfnisse von älteren Personen anpasst: es gibt wenig Abendveranstaltungen, es braucht auch ruhige und intime Angebote wie Kaffee & Kuchen und es sollen nicht zu viele Kinder anwesend sein. Eine Ausnahme sind die Angebote, die sich auch an jüngere Zielgruppen richten, wie etwa das «Deutsch im Pavillon» am Abend.

Eine Plattform für Quartierbewohner

Beim Fokusgruppengespräch erzählen vier engagierte Personen aus dem Quartier, wie sie zu Vicino Luzern dazu gestossen sind und weshalb sie sich engagieren.

Verena Baumgartner hat einen ersten Kontakt über eine Einladung zum Suspendonnerstag geknüpft. Paula Bonaventura führt einen privaten Anlass, den sie nach dem Abbruch der Siedlung Himmelrich 3 nicht mehr am gewohnten Ort durchführen kann, im Rahmen von Vicino Luzern fort. Beat Marghitola wohnt in der Nachbarschaft und hat über Bekannte von Vicino Luzern erfahren. Corinne Küng hat ihn direkt angefragt, ob er sich bei den Sprachkursen beteiligen möchte. Der Hausbetreuer der abl, Jost Dahinden, hat bei einem Fest der Genossenschaft den ersten Kontakt mit René Fuhrmann geknüpft.

Das Engagement der vier Befragten findet auf unterschiedlichen Ebenen statt. Verena geht nicht aktiv vor, ist aber bereit, auf Anfrage zu helfen. Sie bezeichnet sich als Nutzerin und punktuell Engagierte. Paula führt regelmässig den monatlichen Apéro am Freitag durch. Sie bezeichnet sich ebenfalls als Nutzerin und Engagierte. Beat führt Deutschkonversationen durch und hilft beim Kochen am Suspendonnerstag. Auch er sieht sich als Nutzer und punktuell Engagierter. Jost ist das Bindeglied zwischen den Bewohnern der abl und dem Pavillon. Er schliesst in Ausnahmefällen den Pavillon auf und unterstützt bei Festen. Er sieht sich weder als Nutzer noch als Engagierter, sondern als Vermittlungsperson.

Zu den Motivationen der vier Befragten zählen, im Pavillon Leute zu treffen, zum Angebot der Nachbarschaftshilfe beizutragen, als Alleinwohnende mit Menschen Kontakt zu haben und eine gute Grundidee zu unterstützen. Dennoch fragen sich die vier, ob so ein Angebot überhaupt nachgefragt wird.

Alle vier betonen, dass sich der Organisationsaufwand sehr in Grenzen hält. Für den Apéro gibt es nicht viel zu organisieren. Der Code mit Zugang zum Schlüsselfach reicht, um den Pavillon zu öffnen. Getränke und Kleines zum Essen bringen auch Gäste mit. Und wenn Paula nicht da ist, organisiert Corinne Küng für sie einen Ersatz. Die Deutschkonversation steht noch auf wackeligen Beinen, was das Engagement von Freiwilligen betrifft. Es wird sich erst zeigen, ob er längerfristig durchgeführt werden kann. Jost hilft, Synergien zu nutzen, wenn

sich diese ergeben. So wurde ein Apéro für alle Helfer des Bleichergärtlifest wegen des Wetters in der Himmelrich-Villa durchgeführt.

Die vier Engagierten betonen, dass Nachbarschaftshilfe eigentlich selbstverständlich sein sollte. Die Erfahrung zeige allerdings, dass eine gewisse Formalität sinnvoll sein kann. Es braucht eine Organisation, die einen Rahmen für Nachbarschaftshilfe schafft und dies leistet Vicino Luzern. Der Verein dient in den Augen der Befragten als Anlaufstelle für jegliche Fragen.

Die Engagierten schätzen die Zielgruppen von Vicino Luzern kritisch ein. Sie nehmen wahr, dass sich im Moment ein kleiner Kreis beteiligt, der vergrössert werden muss. Sie fragen sich, weshalb sich nicht mehr Personen interessieren und ob ältere Leute heute so gut umsorgt sind, dass sie ein solches Angebot nicht benötigen. Beat berichtet, dass die Deutschkonversation von den Teilnehmern her einseitig besucht wird. Eine Auffrischung mit mehr Personen wäre gut. Auch mit solchen, die von weiter weg kommen.

Zu den Nachbarschaftsbeziehungen bemerken die Engagierten, dass diese nicht verordnet werden können. Sie müssen sich von alleine entwickeln. Sie stellen fest, dass die Bewohner der benachbarten Spannhoferstrasse sehr für sich sind und erst wenige ins Vicino kommen. Einig sind sich die Engagierten, dass in der Nachbarschaft noch klarer vermittelt werden muss, was Vicino eigentlich ist. Und dass es sehr gut ist, dass der Pavillon im öffentlichen Raum ist. So halten die Leute eher an und schauen rein.

Zur Zukunft und Weiterentwicklung von Vicino Luzern regen die Engagierten an, mehr Spielangebote und Jassrunden durchzuführen. Im selben Atemzug bemerken sie aber auch, dass sich die Gruppen bei solchen Angeboten schnell schliessen und nur wenige teilnehmen können. Die Engagierten finden es gut und richtig, dass Vicino die Eigeninitiative fördert. Denn erfolgreiche Angebote müssen von den Leuten kommen. Sie wünschen sich, dass erhalten bleibt, was heute ist. Mit dem Bezug der neuen ab-Siedlung wird es viele neue Bewohner und damit potenzielle Besucher geben, was die Engagierten als Chance werten. Es werde sich viel ändern, wenn der Neubau bezogen ist. Als

grosse Herausforderung bezeichnen sie in diesem Zusammenhang den Umzug von Vicino Luzern an einen anderen Ort. Denn sobald sich Vicino in einem Gebäude befindet, wird die Hemmschwelle grösser, das Angebot zu nutzen. Der Pavillon im öffentlichen Raum strahlt aus und ist damit eine viel bessere Lösung. Die Zukunft von Vicino als Nachbarschaftsprojekt sehen die Engagierten eher schwarz. Die Leute, die wirklich Hilfe benötigen, würden diese nicht annehmen, was ein gesellschaftliches Problem sei. Familie, Junge und Erwerbstätige haben ihr eigenes Netz und werden das Angebot nicht brauchen. Sie fragen sich, ob es sinnvoll ist, entgegen der Kultur eine Gemeinschaft aufzubauen. Es gebe heute so viele andere Mittel zum Kommunizieren.



Professionelle Kommunikation von Vicino Luzern), Sommer 2015: Mit Drucksachen / Give-Aways (oben) und online (unten). Fotos: R. Fuhrmann (oben), S. Rogger (unten).

Steigende Zahl von Nutzerinnen und Nutzern

Aus der Dokumentation der Aktivitäten sowie der Besucherinnen und Besucher des Treffpunkts zeigt sich die Breite des Angebots, das nach knapp einem Jahr Betrieb aufgebaut ist. Kaffee & Kuchen hat in den neun Monaten von November 2016 bis Juli 2017 über siebzig Mal stattgefunden, also zweimal pro Woche (**Abbildung 12**). Bei dieser Gelegenheit treffen sich im Durchschnitt etwas mehr als fünf Personen. Der wöchentliche Suppentopf wird in intemem kleinem Rahmen knapp vierzigmal durchgeführt, mit durchschnittlich neun Personen. Etabliert hat sich auch der Digi-Treff mit rund 25 Durchführungen. Hier lassen sich durchschnittlich drei bis vier Personen zu Computertemen beraten. Der monatliche «Apéro bei Paula» zieht rund acht Personen an und das «Deutsch im Pavillon» fünf bis sechs Personen. Beim «Zäme Guetzle» im Winter 2016 waren rund fünf bis sechs Personen involviert. Die Besucherzahlen der Angebote lassen sich wegen der beschränkten Platzverhältnisse im Pavillon weder beliebig steigern noch ist dies ein Ziel. Mit dem kleinen Rahmen bleibt das Angebot niederschwellig und der Aufwand und Nutzen stehen in einem guten Verhältnis zueinander.

Die Besucherinnen und Besucher geben im Rahmen der Befragung Antwort auf fehlende An-

gebote. Die Grundzufriedenheit ist gross. Über 65-Jährige sind bescheiden und formulieren wenig Erwartungen. Jüngere erwarten mehr Anlässe, Information und Aktivitäten.

Viele Besucherinnen und Besucher aus allen Altersgruppen und von überall her sind der Meinung, dass sich das Angebot weiter entwickeln soll, wie es gestartet ist oder haben keine Erwartungen an die Zukunft (**Tabelle 7**). Pensionierte betonen die Aufgabe, den Treffpunkt zu stärken und bekannter zu machen und die Zusammenarbeit mit den Partnerorganisationen auszubauen. Jüngere wünschen für die Zukunft eine Vielfalt an Angeboten, die sich auch an sie richtet.

Erste Kommunikationsmassnahmen

Nach einem halben Jahr Entwicklungsarbeit wird das Grundgerüst des Kommunikationskonzepts im Sommer 2015 genehmigt. Auf der strategischen Ebene wird mit der Politik, der Stadt, den Organisationen und den Medien kommuniziert.

Auf der operativen Ebene setzt Vicino Luzern auf die Kommunikationsmittel Website, Facebook, Instagram, ein Planungsbüro im Rahmen des Zwischennutzungs-Kunstprojekts im Himmelrich 3, einen Beitrag im abl-Magazin sowie auf eine PowerPoint-Präsentation nur mit Fotos. Angedacht

Abbildung 12. Angebot im Pavillon im Beobachtungszeitraum November 2016 bis Juli 2017.

Daten: Performancemessung Vicino Luzern.



Tabelle 7. Was erwarten Sie in Zukunft von Vicino Luzern? Daten: Befragung der Nutzerinnen und Nutzer des Pavillons.

Antwort	Anzahl	Prozent	Geschlecht	Wohnort
Jedes Alter				
Wie bisher weitermachen	11	42 %	F, M	Alle
Keine Erwartungen	4	15 %	F, M	Nachbarschaft, Quartier
Über 65				
Gesellschaft fördern, Einsame an den Tisch locken	2	8 %	F, M	Nachbarschaft, weiter weg
Unterstützung der Partner aufrechterhalten, Unterstützung von weiteren Organisationen annehmen	2	8 %	M	Nachbarschaft, weiter weg
Grösserer Raum zum Treffen von Nachbarn	1	4 %		
Entwicklung hängt von der Erfahrung ab	1	4 %	F	Nachbarschaft
Bekanntheitsgrad steigern	1	4 %	F	Nachbarschaft
Jüngere				
Fortsetzung der Arbeit, die auf bestimmte Altersgruppen und Kulturen zugeschnitten ist, aber auch Anlässe für 20–35-Jährige, falls das auch von anderen gewünscht wird.	1	4 %	F	Nachbarschaft
Weitere Quartierfeste; gelungene Anlässe wiederholen	2	8 %	F	Quartier
Wenn der Pavillon weiterzieht, darf das Angebot nicht wegfallen.	1	4 %	F	Quartier

ist ein Werbeversand im Quartier, der alle halb Jahre erfolgen soll. Ein erster Versand wird zur Eröffnung des Treffpunkts gemacht. Weil sich dieser in der Umsetzung als sehr teuer herausstellt, findet bis zum Abschluss der Pilotphase kein weiterer Versand mehr statt.

Das Grafikdesign wird von einer Grafikerin aus dem Quartier gestaltet. Das Projektteam hat sich bewusst für eine individuelle, quartiernahe Lösung entschieden. Die neue Website, die mit der einfach bedienbaren Content-Management-Lösung Wordpress verfasst wird, enthält Basisinformationen. Daneben wird auf Facebook ein dynamischer Projektblog betrieben. Die Website wird von Corinne Küng und René Fuhrmann gepflegt. Corinne Küng schreibt hin und wieder einen Blog und aktualisiert die Agenda. Wenn neue Inhalte aufgeschaltet werden, etwa zum Vorstand und der Gönnerschaft, erhöht sich der Aufwand zwischenzeitlich.

Im Umgang mit Social Media holt sich die Geschäftsstelle professionelle Verstärkung. Ziel der Social-Media-Kanäle ist es, ein jüngeres Publikum zu erreichen.

Im Rahmen der Zwischennutzung der Himmelrich-Siedlung wird ein sehr breites Publikum von rund 5000 Personen erreicht, das auf anderem Weg kaum erreicht worden wäre. René Fuhrmann stellt das Projekt als Nachbarschaftsprojekt vor und erwähnt das Thema Alter nicht explizit. Dies bringt ihm auch Kritik der Altersorganisationen ein. Die Fotos zum Planungsbüro zeigt er auf Facebook.

Im zweiten Pilotjahr erarbeitet die Grafikerin das Erscheinungsbild, Logo, Grafiken, Bildsprache, Website, Social Media und Newsletter. Als Mitbringsel entwickelt Vicino Luzern eine Schokolade mit dem Slogan «Nachbarschaft hilft», die im Rahmen von neuen Kontakten überreicht wird. Ein weiteres Mittel zur Kommunikation sind Quartiersspaziergänge, die auch Material für eine Sozialraumanalyse bieten. Corinne Küng schickt Quartierbewohner mit einer Fotokamera los, das eigene Quartier zu erkunden und veröffentlicht die dabei entstandenen Fotos auf Instagram. Die Altersspanne reicht von 20 bis 65 Jahren, wobei die meisten teilnehmenden Personen jung sind. Die Fotos werden von Vicino Luzern in der Folge auch

Tabelle 8. Wie haben Sie vom Treffpunkt erfahren? Mehrfachantworten möglich.

Daten: Befragung der Nutzerinnen und Nutzer des Pavillons.

Antwort	Anzahl	Prozent
Nachbarinnen und Nachbarn	13	35 %
Bekannte	12	32 %
Zeitung, Zeitschrift	7	19 %
Flyer	6	16 %
Zufällig entdeckt	5	14 %
ABL (Hausbetreuer, Einladung)	4	11 %
Nähe Wohnort	2	5 %
laufe jeden Tag daran vorbei; Pavillon	3	8 %
persönlicher Kontakt	2	5 %
Webseite, Facebook	2	3 %
Planungsbüro bei der Kunstveranstaltung	2	5 %
Organisation (z. B. Spitex, Pro Senectute, Haushilfe)	1	3 %
Total	37	

in der Kommunikation eingesetzt. Eine Vernissage der Fotos findet im Mai 2016 statt.

Ende 2016 informiert die abl ihre Mieterinnen und Mieter im Rahmen eines Schreibens und einer Informationsveranstaltung über Vicino Luzern und den Treffpunkt sowie den Zugang zu den Dienstleistungen. Mit rund zwanzig Personen ist die Veranstaltung weniger gut besucht als von der Genossenschaft erwartet wurde. Die Mehrheit dieser Personen engagiert sich aber anschliessend in einer Form bei Vicino Luzern.

Eines der wichtigsten Kommunikationsmittel ist der Pavillon im Bleichergärtli. Das schräge Häuschen weckt die Neugier der Passanten und wird zum Aushängeschild von Vicino Luzern. Die Werbung für Veranstaltungen im Pavillon wird von den Organisatoren gemacht, mit Unterstützung der Geschäftsstelle. Die Werbung für «Apéro bei Paula» läuft über einen Flyer, den Vicino Luzern organisiert hat. Flyer gibt es auch für den Digitreff und den Suppentopf. Diese werden im Pavillon aufgelegt. Für die Sprachkonversation werden Plakate in der Siedlung Himmelrich aufgehängt, die allerdings wieder entfernt werden mussten. In der Zwischenzeit darf Vicino Luzern auf den offiziellen Anschlagbrettern Werbung machen.

Bei wem die Kommunikationsmassnahmen gewirkt haben, zeigt die Befragung von Nutzerinnen und Nutzer des Pavillons (**Tabelle 8**). Vicino Luzern wird von rund zwei Dritteln der Befragten auf Empfehlung von Nachbarinnen und Nachbarn oder von Bekannten besucht. Persönliche Netzwerke wirken damit weitaus am stärksten. Befragte über 65 Jahre geben häufiger an, über den Flyer, die Kommunikation über die abl und die Organisationen aufmerksam geworden zu sein. Jüngere haben stärker auf nachbarschaftliche Netzwerke, die Nähe des Pavillons im Wohnumfeld sowie auf die Website und Facebook reagiert.

Unterschiedliche Wahrnehmungen von Vicino Luzern

Vicino Luzern soll in der Wahrnehmung einen eigenständigen Charakter erhalten und möglichst keine Assoziationen zu Alter oder Abhängigkeit bringen. Der Balanceakt besteht darin, dass der Vereinszweck betont werden und bekannt sein muss. Dieses Ziel erreicht der Verein im Verlaufe der Zeit bei den Besuchern des Pavillons im Neustadtquartier sehr gut.

In der Befragung beschreiben über 65-Jährige den Vicino Luzern als interessant und den Pavillon als Ort mit netten Menschen. Jüngere Befragte as-

soziieren mit Vicino Luzern einen Treffpunkt, ein Nachbarschaftsprojekt zum sich Kennenlernen und ein Ort für Hilfe und Information. Mit Vicino Luzern wird eine breite Palette an Möglichkeiten assoziiert. Das Projekt wird nicht ausschliesslich als Unterstützungsangebot für ältere Menschen wahrgenommen.

Vicino Luzern soll als unabhängiges Angebot nicht mit einer bestimmten Organisation assoziiert werden. Dies scheint gelungen zu sein. Knapp die Hälfte der befragten Nutzerinnen und Nutzer verbindet mit Vicino Luzern die abl und Spitex, also die beiden tragenden Organisationen hinter dem Projekt. Pensionierte denken eher an Pro Senectute, die Hochschule Luzern oder an verschiedene Organisationen. Jüngere assoziieren mit Vicino Luzern eine breite Palette an Organisationen vom Quartierverein über Caritas, den Spielraum, die Stadt Luzern, Zeitgut, Pro Familia und die IG Bleichergärtli. Vicino Luzern wird mit jener Organisation in Verbindung gebracht, die der Person am nächsten steht.

Die Engagierten aus der Fokusgruppe berichten, dass es nicht immer gelingt, Leute für Vicino Luzern zu motivieren. Werbemassnahmen wie Flyer würden nur wenig nützen. Das Problem sei, dass ein Flyer und das darin beworbene Angebot verstanden werden muss. Viel wichtiger schätzen die Engagierten die Mund-zu-Mund-Propaganda ein. Neue Leute würden kommen, wenn sie jemanden kennen und damit eine Ansprechperson haben. Sie gehen davon aus, dass es viel Mut braucht, alleine in eine geschlossene Gruppe zu kommen. Vicino werde auch nur genutzt, wenn das Bedürfnis vorhanden ist, Leute kennenzulernen. Auf Vicino muss man neugierig sein. Auf Zurückgezogene, die vom Angebot profitieren könnten, treffen solche Eigenschaften selten zu, weshalb es umso schwieriger sei, sie zu erreichen.

Was dem Verein schwerer fällt, ist die Kommunikation des Konzepts und des Mehrwerts von Vicino Luzern. Im Herbst 2016 widmet sich der Vereinsvorstand und ein Ausschuss aus dem Vorstand intensiv diesem Thema. Das durch einen Vorstandsausschuss und die Geschäftsleitung ausgearbeitete Kommunikationskonzept wird im Januar

2017 vom Vorstand verabschiedet. Im Konzept ist festgehalten, wer wozu was kommuniziert. Das Konzept formuliert die Botschaften, Zielgruppen und Massnahmen der Kommunikation. Sie sind so weit geschärft, dass ein gemeinsames Commitment der Organisationen für Vicino Luzern erreicht werden konnte.

3.4 Vermittlungsarbeit an Organisationen

Die Vermittlung von Dienstleistungen an Kundinnen und Kunden ist eine Kernaufgabe von Vicino Luzern. Wie dieser Mechanismus funktioniert, zeigen die folgenden Abschnitte (*Abbildung 13*).

Kundenakquisition über den Sozialraum

Ein tragendes Element von Vicino Luzern ist die Vermittlung von Unterstützung im Alltag an ältere Menschen, sei dies über die informelle Nachbarschaftshilfe, Freiwilligenarbeit oder professionelle Dienstleistungen.

Auf Initiative des iHomeLab der Hochschule Luzern entwickelt der Verein die webbasierte Applikation CABINET. Die App soll relevante Themen zum Alter sowie Informationen für Organisationen bündeln und standardisieren und die Vermittlung von Unterstützung auch für Drittpersonen erleichtern. Zielgruppe der App sind Personen, die im Vicino-Netzwerk eine Funktion ausüben, die sie in direktem Kontakt mit den älteren Menschen und deren Bezugspersonen bringt. So zum Beispiel eine Spitex-Angestellte, die im Quartier arbeitet, der Hausbetreuer der abl oder die Hörakustikerin im Quartier. Pro Senectute, das SRK und die Spitex Stadt Luzern sind direkt in die Entwicklung involviert. Am Ende der Pilotphase im November 2017 wird ein erster Prototyp dem Vorstand von Vicino Luzern vorgestellt.

Das Detailkonzept für Vicino Luzern verabschiedet die Projektgruppe nach vier Monaten Aufbauphase mit einigen Präzisierungen. Vicino Luzern fördert informelle Nachbarschaftshilfe und Selbstorganisation für Wahldienstleistungen, die keinen professionellen Rahmen benötigen. Bei zu-

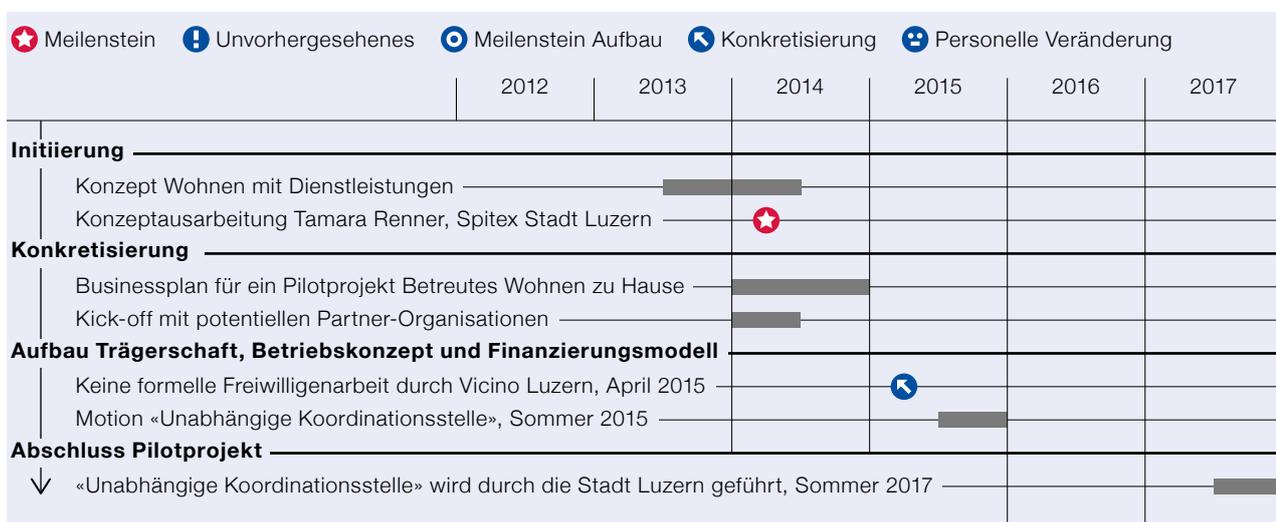
nehmender Komplexität des Falls vermittelt Vicino Luzern über die Partnerorganisationen Freiwillige, die einen grösseren Abstand zur Aufgabe haben als Nachbarn, oder professionelle Dienstleistungen. Unter den Engagierten im Quartier entscheiden sich die einen, das Engagement informell zu halten. Andere treten Zeitgut bei und leisten fortan formalisierte Freiwilligenarbeit. Vicino Luzern konzentriert sich immer auf die Vermittlungsarbeit und wird nur selber tätig, wenn es die Situation erfordert.

Mit dem Fokus auf die Vermittlungsrolle entsteht formell eine klare Trennung zwischen den Aufgaben von Vicino Luzern und denjenigen der Partnerorganisationen. Erfordert es die Situation, kann Vicino Luzern pragmatisch Hand bieten und kleine Dienstleistungen erweisen.

Diese Trennung entspricht den Vorstellungen der Schlüsselpersonen. Unter ihnen besteht ein grosser Konsens, dass die Kernaufgabe von Vicino Luzern die Vernetzung und Koordination ist. Die Organisationen betonen, dass Vicino Luzern nach der Vermittlung wieder zurücktritt. Vicino Luzern ist die Schnittstelle für wichtige «Player». Eine notwendige Eigenschaft für die Geschäfts- und Standortleitung ist deshalb, vielseitig und offen zu sein und auf Leute zuzugehen. Der Geschäftsleiter wird auch als Initiant bezeichnet. Er bezieht Neues mit ein, stösst Projekte an und treibt Projekte weiter.

Als weitere Präzisierung konkretisiert die Projektgruppe die Geh-Struktur im Detailkonzept, also das Aufsuchen von Personen im Quartier. Die Projektleitungsgruppe sucht zusammen mit der Spitex Stadt Luzern methodische Ansätze, wie ältere Menschen mit Migrationshintergrund erreicht und unterstützt werden können. Bei einer Tagung stellt die Pro Senectute das Projekte «Quartiers Solidaires» im Kanton Waadt vor, das die Projektleitungsgruppe überzeugte. Es inspirierte sie, die aktivierenden Interviews im Vicino-Konzept aufzunehmen, um ältere Menschen zu erreichen, die aus unterschiedlichen Gründen nicht in den Pavillon kommen. Als nächste Erkenntnis fokussierte die Projektleitungsgruppe auf die Lebensphase im Übergang vom dritten zum vierten Lebensalter. Die Projektleitungsgruppe geht davon aus, dass dieser Prozess des Übergangs Voraussetzung ist, sich mit Fragen wie Gesundheit, altersgerechte Wohnung, Nachbarschaft und Quartiersversorgung auseinanderzusetzen. Während einer Pilotphase wurden mit einem Gesprächsleitfaden sechs Interviews durchgeführt. Das Ergebnis war, dass Vicino Luzern eine ganze Reihe von wichtigen Informationen erhält, wie es älteren Menschen im Quartier geht. Die Gespräche führten zugleich zu einer Vertrauensbasis und wirkte in allen Fällen aktivierend. Die Mehrheit der Kontaktierten kommt seither regelmässig in den Pavillon. Seit dem Abschluss der

Abbildung 13. Im Kapitel 3.4 beschriebener Teil des Projektverlaufs. Quelle: Eigene Darstellung.



ersten Interviewreihe finden regelmässig solche Gespräche statt. Dabei entsteht der erste Kontakt sehr unterschiedlich. Vielfach findet er durch Vermittlung oder auch durch Zufälle statt.

Bis im Sommer 2017 entstehen pro Monat insgesamt 15 bis 16 neue Kontakte, davon vier bis fünf mit Personen über 65 Jahren (*Tabelle 9*). Fünfzehn Quartierbewohnerinnen und Quartierbewohner zwischen 70 und 98 Jahren erhalten von Vicino Luzern vermittelte Unterstützung im Alltag. Bei allen sind auch Nachbarinnen oder Angehörige involviert. Der Zeitaufwand für Einzelfälle beträgt zwischen 2 und 36 Stunden. Beispiele für Alltagshilfe sind kleine Besorgungen, Einzelgespräche, Hausbesuche, Altpapier entsorgen, Hilfe mit dem Natel oder Briefe einwerfen. Interimsdienstleistungen sind Begleitungen zu Terminen, Besorgungen, Medikament in der Apotheke holen, Hilfe beim Wäsche waschen und Bett anziehen. Vicino Luzern vermittelte zum Beispiel:

- 1 Hausärztin
- 1 Hörberatung
- 1 Spitex Stadt Luzern, Hauswirtschaft
- 1 Spitex gepflegt
- 4 Fahrdienst SRK
- 1 Freiwilligen-Einsatz Caritas Luzern
- 1 Zeitgut-Tandem
- 1 Sozialberatung Pro Senectute

Daneben finden Vermittlungen von Personen statt:

- 1 Genossenschaftsmitglied Zeitgut
- 2 Freiwillige Caritas Luzern

Die grosse Frage, die sowohl die befragten Vorstandsmitglieder als auch die Stadt Luzern umtreibt, ist das Erreichen älterer Personen, die sehr zurückgezogen leben. Unter den Schlüsselpersonen vertreten viele die Sichtweise, dass dies tendenziell gelingt. Einige weisen darauf hin, dass Vicino Luzern dies bereits mehrfach nachweisen konnte. Andere bemerken, dass es mit der Einbindung weiterer Organisationen noch besser möglich sein wird. Konsistent ist die Einsicht, dass die Geh-Struktur, also das Aufsuchen solcher Personen, sehr wirkungsvoll, aber auch sehr aufwändig ist. Diese erfordert Mut, es müssen Hemmschwellen über-

Tabelle 9. Auswertung geknüpft Kontakte 1. September 2016 bis 30. Juni 2017. Daten: Vicino Luzern.

Alle Altersstufen	155 Kontakte
65–84 Jahre	43 Kontakte
Über 85 Jahre	21 Kontakte
Weiteste Distanz zum Pavillon	Moosmattstrasse, Schlossstrasse, Habsburgerstrasse

wunden werden und es muss mit Zurückweisung gerechnet werden. Es gebe immer solche, die nicht erreicht werden möchten. Andere befragte Schlüsselpersonen meinen, dass die Wirkung noch wenig sichtbar ist und dass es sich erst um Einzelfälle handelt.

Die befragten Schlüsselpersonen weisen auch darauf hin, dass es noch mehr Kontakte zu Hauseigentümern braucht, um den Bekanntheitsgrad von Vicino zu steigern. Je mehr sich Vicino Luzern herumspricht, desto besser wird es gelingen, auch zurückgezogene Zielgruppen zu erreichen. Die Schlüsselpersonen gestehen zu, dass es Zeit braucht, bis Vicino Luzern ein Begriff ist.

Unabhängige Fallvermittlung

Im Sommer 2016 finden die ersten Vermittlungen von Dienstleistungen statt. Um alle Organisationen gleich zu behandeln, führt die Geschäftsstelle einen Mechanismus ein. Wird eine Dienstleistung wie beispielsweise ein Fahrdienst nachgefragt, so schreibt Vicino Luzern diesen Auftrag per E-Mail unter den Mitgliedorganisationen aus, welche die Dienstleistung anbieten. Alle Organisationen sind im Verteiler sichtbar und können unter denselben Bedingungen eine Offerte einreichen. Der Kunde entscheidet sich für ein Angebot. Bei Dienstleistungen, die nur von einer Organisation angeboten werden, vermittelt die Geschäftsstelle direkt.

Das erhoffte Ziel der Spitex Stadt Luzern, potentielle Kunden früher zu erreichen, wurde teilweise bereits erreicht. Oftmals wäre es gut, dass die Spitex Stadt Luzern früher in eine Situation miteinbezogen wird, bevor eine Überforderung stattfindet.

Zeitgut konnte mehrere Tandems bilden. Darunter auch kurzfristige, die sich als beschränkte

Einsätze während des Studiums sehr gut für junge Mitglieder eignen. Die Tandembildung findet auf Initiative von Corinne Küng statt. Stellt diese ein Bedürfnis bei einer Person fest, begleitet Zeitgut Corinne Küng zur interessierten Person.

Mitglieder von Zeitgut organisieren den Suppentopf am Donnerstag. Zu Beginn waren die Freiwilligen zu viert organisiert. Mittlerweile sind es viel mehr, von denen sechs regelmässig kommen. Zeitgut hatte bisher keine Schwierigkeiten, Leute zu finden, die sich engagieren. Begünstigend ist, wenn etwas bereits läuft und neue Personen aufspringen können.

Auf die Frage, ob Vicino Luzern ein gutes Gefäss für die Vermittlung von Dienstleistungen ist und diese Funktion auch unabhängig von bestimmten Interessen wahrnehmen kann, betonen die befragten Schlüsselpersonen unterschiedliche Aspekte.

An Vicino Luzern wird die Gleichbehandlung der Organisationen geschätzt und die Belegung durch die Konkurrenz. Würde eine bestehende Organisation eine Vermittlungsrolle übernehmen, bestünde die Gefahr, dass diese Organisation aus Vicino Luzern ein Prestigeprojekt für sich selbst macht. Da Vicino Luzern an keine bestimmte Organisation gebunden ist, besteht diese Gefahr nicht. Und weil sich die Organisationen nicht für das Projekt eines Anbieters entscheiden müssen, fällt ihnen der Beitritt zum Verein leicht.

Einige Schlüsselpersonen weisen darauf hin, dass die Organisationen die Vermittlung von Personen an andere Organisationen gar nicht leisten können. Vicino füllt mit der Triagefunktion also eine Angebotslücke.

Geschätzt wird an Vicino Luzern die Niederschwelligkeit und die unabhängige Beratung. Aus Sicht der Schlüsselpersonen entsteht bei der Zielgruppe nicht der Eindruck, dass Vicino Luzern ihnen etwas verkaufen will. In Bezug auf die Angebote ist den Kunden die Vielfalt gegeben.

Vicino Luzern lebt von Gönnerbeiträgen der Organisationen. Damit steht Vicino auch in Abhängigkeit der Zufriedenheit der Organisationen. Die befragten Schlüsselpersonen sind heute davon überzeugt, dass Vicino Luzern mit dem gewählten Mechanismus der Ausschreibung unter allen Orga-

nisationen eine unabhängige Beratung umsetzen kann. Die Umsetzung hänge von der Glaubwürdigkeit der vermittelnden Person ab. Der Eindruck besteht, dass heute die richtigen Personen diese Rolle übernehmen.

Eine Schlüsselperson weist darauf hin, dass das Gelingen der Triage auch erfolgsabhängig ist. Als Grundlage muss das Vertrauen seitens der Organisationen vorhanden sein. Dann muss die Vermittlung laufen. Es könne durchaus sein, dass eine Organisation einmal aussteigen wird, wenn sie nie berücksichtigt wird.

Eine Schlüsselperson betont, dass sich Vicino Luzern zwar nach der Triage sehr schnell wieder herausnimmt, aber auch ein gutes Controlling über den Fallverlauf machen soll.

Fallführung

Die Frage des Datenschutzes wird von Vicino Luzern ernsthaft aufgegriffen. Bereits wenige Monate nach dem Start der Pilotphase findet eine Sitzung mit dem Datenschutzbeauftragten des Kantons Luzern statt. Die Situation wird von ihm als nicht problematisch eingestuft: Vicino Luzern soll nur abspeichern, was wirklich nötig ist und Personen aktiv informieren, wenn Daten über sie gespeichert werden.

Nachdem entschieden worden ist, dass Vicino Luzern nur niederschwellige Dienstleistungen ohne Vertrag mit Kundinnen und Kunden anbietet und die Arbeit von Freiwilligen über Mitgliedorganisationen abwickelt, stellt sich die Frage des Datenschutzes weniger dringend. Die Fragestellung wird über die Fallbearbeitung innerhalb der Mitgliedorganisation gelöst.

Die Vertreterin von Zeitgut beschreibt den Umgang mit Datenschutz. Corinne Küng von Vicino Luzern und die Beraterin von Zeitgut reden nicht über eine Person, sondern mit ihr. Ohne Einverständnis der Person werden keine Informationen im Hintergrund ausgetauscht. Das bedeutet, dass Corinne Küng die Beraterin zu einem ersten gemeinsamen Gespräch einlädt, wenn eine Person die Unterstützung eines Freiwilligen wünscht. Zu dritt wird geklärt, welche Dienstleistungen Zeitgut anbieten kann und mit wem ein Tandem gebildet werden

könnte. Corinne Küng übernimmt dabei eine vermittelnde Rolle, damit ein passendes Tandem gebildet wird. Diese Vermittlungsrolle ist wichtig, weil Corinne Küng die Bedürfnisse der hilfesuchenden Person kennt, ihr Vertrauen hat und sie sorgfältig an die ungewohnte Situation, sich von einer fremden Person helfen zu lassen, heranführen kann. Die Person, die Unterstützung wünscht, wird anschließend Mitglied bei Zeitgut. Damit wird sie formell in die Datenbank von Zeitgut integriert, mit dem damit zusammenhängenden Datenschutz. Bei anderen Organisationen wird die Schnittstelle je nach deren Bedingungen hergestellt.

René Fuhrmann von Vicino Luzern betont zum Datenschutz, dass möglichst wenige persönliche Daten abgespeichert werden, und wenn ja, wird dies möglichst transparent gehalten. Einen automatischen Datenaustausch mit Mitgliedorganisationen gibt es nicht. Der Vorteil von Vicino Luzern ist, dass der Verein informell tätig ist und so mehr Handlungsspielraum als die Mitgliedorganisationen hat. Mit dem Einverständnis einer Person darf sich Vicino Luzern mit einer Organisation austauschen. Dieser Austausch bezieht sich aber immer auf eine aktuelle Situation und ist zeitlich klar eingegrenzt.

Eine Schlüsselperson der Spitex Stadt Luzern betont, dass keine Fälle im Hintergrund vermittelt werden. Sieht die Spitex Stadt Luzern Handlungsbedarf, schlägt sie der betroffenen älteren Person vor, Vicino Luzern von sich aus zu kontaktieren. Die Spitex Stadt Luzern macht keine weitere Vermittlungsarbeit.

Erneuerung der Besucher

Damit Vicino Luzern langfristig funktioniert, müssen die Netzwerke im Quartier langfristigen Bestand haben. Dies gelingt, wenn im Pavillon dauernd neue Themen aufgenommen werden. Zentral ist die Erneuerung des Programms.

Aus der Erfassung der Aktivitäten im Pavillon kann die Präsenzzeit vor Ort gemessen werden. Eine monatliche Aufschlüsselung ab November 2016 zeigt, dass die Präsenz in den ersten beiden Monaten mit durchschnittlich vier bis fünf Stunden pro Tag sehr hoch ist (**Abbildung 14, links**). Wird das



P. B., Nachbarin

«Mich im Pavillon zu engagieren bedeutet für mich, einen Beitrag zur Nachbarschaft zu leisten und etwas Gutes zu tun.» Foto: C. Küng.

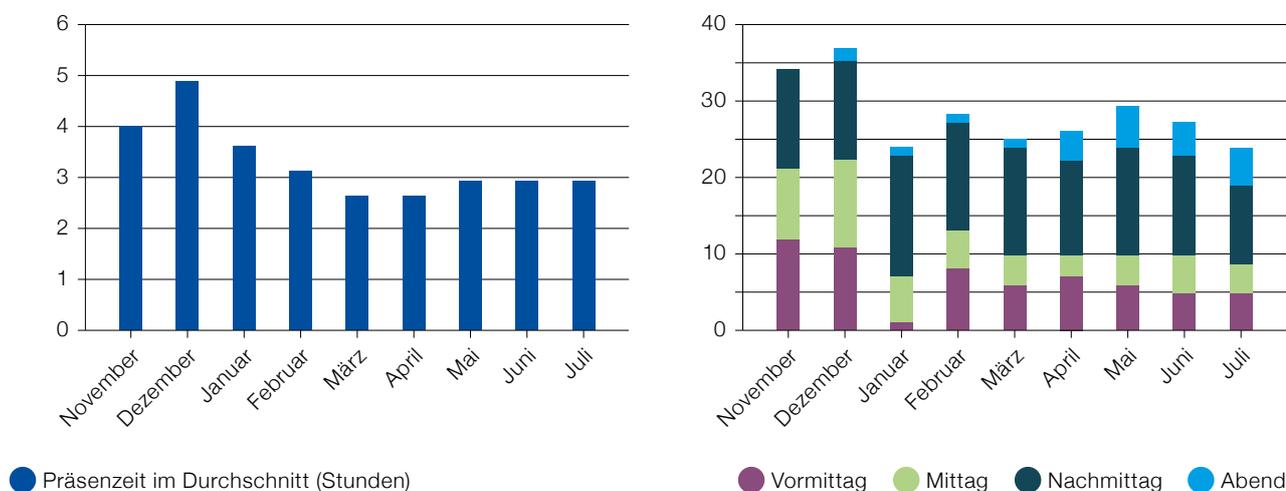
Wochenende ausgeklammert, an dem der Pavillon geschlossen ist, so ist er täglich etwa einen halben Tag geöffnet. Seit dem Start der Datenerhebung hat sich die Präsenz nach Tageszeit verändert. Anfänglich waren die Vormittage gut besetzt, dafür fand abends kaum etwas statt. Seit dem Frühjahr sind die Nachmittage und Abende wichtiger geworden. Dies hängt vor allem mit der Deutschkonversation zusammen, die regelmässig abends durchgeführt wird.

Mit den Daten zur Nutzung des Pavillons kann verfolgt werden, wie sich die Besucherzahl im Pavillon entwickelt und erneuert. Die monatlichen Besucherzahlen schwanken seit dem Start im November 2016 stark. In den Startmonaten werden sehr viele Personen mobilisiert, es folgen ruhigere Winter- und Frühjahrsmonate. Mit dem warmen Wetter ab Mai 2017 steigert sich die Zahl stark und pendelt sich bei rund 160 Personen pro Monat ein.

Die Angebote von Vicino Luzern ziehen laufend neue Personen an. Knapp ein Drittel der Besucherinnen und Besucher pro Monaten nehmen jeweils zum ersten Mal an einem Angebot teil. Seit dem Start ist der Anteil Frauen rund doppelt so hoch als der Anteil Männer.

Neue Besucher waren in der Startphase 2016 vor allem jüngeren Alters (**Abbildung 15**). Seit dem Beginn des Jahres 2017 erneuert sich auch die Gruppe der Pensionierten stärker. Die Erneuerung nimmt

Abbildung 14. Präsenzzeit im Durchschnitt in Stunden (links) und aufsummiert nach Tageszeit (rechts), November 2016 bis Juli 2017. Daten: Performancemessung Vicino Luzern.



nach einem Anfangsschub ab und pendelt sich nach einem halben Jahr bei rund 20% pro Monat ein. Auf vier wiederkehrende Besucherinnen und Besucher kommt jeweils eine neue Person hinzu.

Unter den wiederkehrenden Personen festigen sich über 85-Jährige in den letzten Beobachtungsmonaten als treue Besuchergruppe. Die Zahl der «Jungen» als bestehende Gruppe pendelt sich nach einem Anfangsschub in den ersten Monaten auf rund ein Viertel ein.

Abgrenzungsprozesse

Das nachbarschaftsorientierte Angebot Vicino Luzern verfolgt einen anderen Denkansatz als bisherige Angebote aus dem Alters- und Gesundheitsbereich. Um ein Konkurrenzdenken zu verhindern, hat die Projektleitungsgruppe die Organisationen rasch in das Projekt eingebunden. Unter den befragten Schlüsselpersonen besteht ein sehr hoher Konsens, dass Vicino Luzern Synergien schafft. Sie betonen, dass gemeinsame Anliegen gestärkt werden.

Die befragten Schlüsselpersonen sind sich weitgehend einig, dass die Vernetzung – vor allem der grossen Organisationen – eine Motivation für das Mitmachen ist. Diese gute Vernetzung sei bisher einmalig und führe zu einer breiten Abstützung.

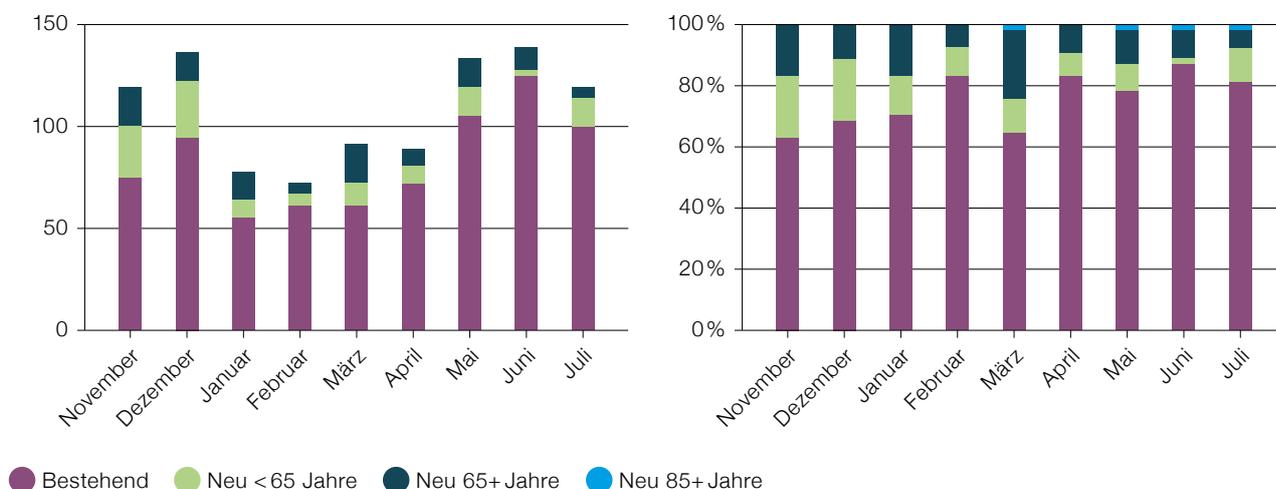
Mit Vicino Luzern können die Organisationen das Thema besetzen und den Lead übernehmen.

Gemäss dem Quartierverein besteht eine gute Zusammenarbeit, auch wenn sie bisher noch nicht sehr eng ist. Die Überschneidungen an unterschiedlichen Orten führt zur Einbindung beider Angebote in das Quartierleben und sind auf dem kleinen Raum auch gar nicht vermeidbar. Der Vertreter hebt hervor, dass zusätzliche Angebote geschaffen werden und in Zukunft möglicherweise die Präsenz der beiden Organisationen zusammengeführt werden kann.

Pro Senectute erklärt, dass bei der Organisation die Grundidee gut angekommen ist, vor Ort anwesend zu sein und ein Angebot zu machen. Vicino Luzern ist für Pro Senectute aber auch eine Herausforderung: So musste die Organisation in der Entwicklungsphase ihre eigenen Angebote besser positionieren und sich verändern.

Der ehemalige Sozialvorsteher und Präsident der abl erläutert, dass die Genossenschaft bei ihrer Arbeit im Bereich Soziales und Genossenschaftskultur auf die breite Nachbarschaft fokussiert, Vicino Luzern hingegen ältere Personen in den Fokus nimmt. Die Frage, die es zwischen der abl und Vicino Luzern zu klären gab, war also, wer bei welcher Gruppe die stärkere Präsenz herstellt. Der

Abbildung 15. Neue Besucherinnen und Besucher im Pavillon nach Alter zwischen November 2016 und Juli 2017, in absoluten (links) und relativen (rechts) Zahlen. Daten: Performance-Messung Vicino Luzern.



Präsident der abl beschreibt die Partnerschaft mit Vicino Luzern als zentral.

Unter den Schlüsselpersonen besteht weitgehend Konsens, dass Vicino keine Konkurrenz (mehr) ist. Als kritischen Moment beschreiben sie den kurzzeitigen Ausstieg der Viva Luzern AG. Eine mehrfache Einschätzung ist, dass die lange unklare Haltung der Sozial- und Sicherheitsdirektion der Stadt Luzern gegenüber Vicino Luzern den Prozess behinderte.

Ein politischer Vorstoss forderte den Aufbau einer unabhängigen Anlaufstelle zum Thema Wohnen im Alter. Vicino Luzern wollte sich mit einer Leistungsvereinbarung auf diese Stelle bewerben. Die Stadtverwaltung wollte die Stelle jedoch selbst betreiben und sah Vicino Luzern in Ergänzung dazu für die Altersarbeit in den Quartieren vor. Der Leiter der Abteilung Alter und Gesundheit stellt fest, dass es eine Rollenklärung von Vicino Luzern in Bezug auf die geplante städtische Anlaufstelle braucht. Die Stadt honoriert, dass Vicino Luzern politisch gut verankert ist.

Im letzten Pilotjahr klärt sich die Situation mit der Anlaufstelle. Diese wird definitiv von der Stadt Luzern betrieben. Kurz vor Abschluss der Pilotphase erreicht der Verein einen Meilenstein. Der Sozialvorsteher unterschreibt einen «Letter of Intent», in

dem er festhält, dass die Sozialdirektion eine Leistungsvereinbarung mit dem Verein anstrebt.

3.5 Finanzierung

Das letzte Kapitel widmet sich dem Thema Finanzierung (*Abbildung 16*).

Unsicherheit Restfinanzierung und Ablösung von der abl

Das Finanzierungskonzept geht von Anfang an davon aus, dass Vicino Luzern über die Pilotphase hinaus abhängig von städtischen Subventionen sein wird. Damit Vicino Luzern politisch tragfähig ist, soll das Projekt auf weitere Finanzierungs-Standbeine abgestellt werden.

Die Projektgruppe entscheidet nach wenigen Monaten, dass Vicino Luzern über die Pilotphase von 2017 hinaus bis 2020 verlängert werden soll. Dies, obwohl die Finanzierung der Pilotphase noch nicht gesichert ist. Vicino Luzern bewirbt sich bei zwei Stiftungen. Der Verein erhält eine Absage sowie eine Rückweisung wegen einem zu spät eingereichten Gesuch und sucht auf anderem Weg weiter. Das Projekt Vicino Luzern zieht einen Vorteil aus den Bewerbungen bei den Stiftungen: Der Beschluss für die Eingabe des Projekts löst eine starke

Dynamik aus und führt zu einer erweiterten Projektstruktur. Die städtischen Partner Viva Luzern AG sowie die Stadt Luzern werden in die Projektsteuerung eingebunden. Die abl hält in einem Gesuch an die Stadt fest, dass sie die Defizitgarantie übernimmt und Ressourcen wie die Räume für die Geschäftsstelle zur Verfügung stellt.

Die Verantwortung der Restfinanzierung liegt zunächst beim Projektleiter der abl, Jesús Turiño. Nach dessen Austritt aus dem Projekt wird die Verantwortung bis zur Vereinsgründung auf René Fuhrmann übertragen. Bis zur Vereinsgründung werden alle Finanzierungsgesuche von der abl eingereicht.

Nachdem der Verein Vicino Luzern im Sommer 2016 gegründet worden ist, reicht er ein Gesuch für die Restfinanzierung bei einer Stiftung ein. Mit der Zusicherung von 160'000 Franken im Rücken entscheidet der Vorstand, Corinne Küng anzustellen und mit der abl über die Ablösung zu verhandeln. Die abl übernimmt das verbleibende Defizit von rund 68'000 Franken.

Der Ablösungsprozess des Projekts Vicino Luzern von der abl zum eigenständigen Verein ist ein wichtiger Schlüsselmoment im ganzen Projekt. Die abl übernimmt wie andere Organisationen einen Gönnerbeitrag und steht mit dem Verein als erster Wohnungsanbieter in Verhandlung für eine Leistungsvereinbarung. Ziel von Vicino Luzern ist es nach wie vor, den Treffpunkt und die Anlaufstelle im Ersatzneubau Himmelrich 3 einzurichten.

Tabelle 10 zeigt, aus welchen Kosten sich der Aufbau und Betrieb von Vicino Luzern zusammenstellt und woher die Mittel gekommen sind.

Finanzierungsmodell auf mehreren Standbeinen

Ein wichtiges Finanzierungsstandbein aus dem Businessplan waren ursprünglich die Erträge aus dem «Netzwerk-Kafi 60plus», das im Neubau Himmelrich 3 als Treffpunkt betrieben werden sollte. Dieses Modell wird allerdings verworfen, weil eine Bewilligung für die Betreuung notwendig gewesen wäre. Es wird klar, dass die Erträge zu optimistisch eingeschätzt waren.

Im Herbst 2015 gründet der Vorstand eine Arbeitsgruppe «AG Geschäftsmodell». Darin sind Karin Blättler (Verein Haushilfe), Tamara Renner (Spitex Stadt Luzern) und Marcel Schuler (Pro Senectute) engagiert.

Angedacht werden Gönnerbeiträge. Diese sollen in kleinere und grössere Beiträge unterschieden werden und damit Rücksicht auf die Zahlungskraft unterschiedlicher Zielgruppen nehmen. Grössere Gönner sollen sich mit 10'000 Franken pro Jahr beteiligen. Ende 2016 steigen die grossen Mitgliedorganisationen von Vicino Luzern als Gönner ein. Auch von kleinen Organisationen gibt es diverse Zusagen.

Der Verein geht mit der abl in Verhandlung einer ersten Leistungsvereinbarung. Darin soll festgehalten werden, welche Leistungen die Mieter und

Abbildung 16. Im Kapitel 3.5 beschriebener Teil des Projektverlaufs. Quelle: Eigene Darstellung.

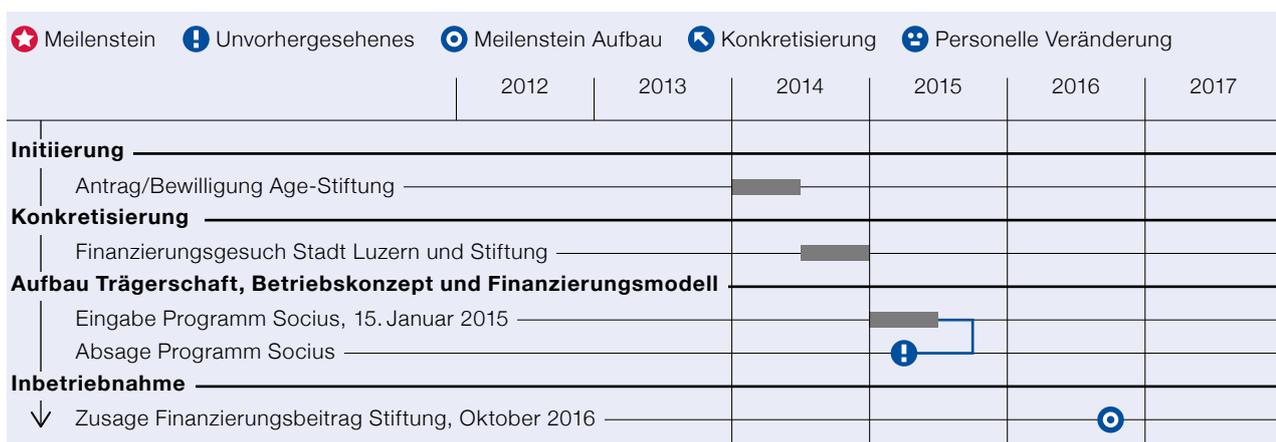


Tabelle 10. Kostenübersicht Pilotphase 2014–2017.

Aufwand Projektkosten (2014–2017)		Ertrag (2014–2017)	
Personalkosten (Lohnkosten, Weiterbildung, Supervision, Fachliteratur, Spesen)	-CHF 470'000	Beiträge Wohnungswirtschaft abl	CHF 22'000
Einrichtung und Aufbau Betrieb (Kontakt- / Anlaufstelle, Geschäftsstelle)	-CHF 167'000	Einnahmen Bleichergärtlifest	CHF 6000
Laufende Betriebskosten Verwaltung (Miete, Verwaltung, Unterhalt, IT)	-CHF 57'000	Total Eigenfinanzierung	CHF 28'000
Laufende Betriebskosten Angebot	-CHF 16'000	Gönnerbeiträge	CHF 67'000
PR und Beratung, Projektdokumentation	-CHF 71'000	Zuschüsse/Unterstützung Beiträge Pilotprojekt:	
Total Aufwand	-CHF 781'000	Stiftungen	CHF 525'000
		Stadt Luzern	CHF 200'000
		abl: Beiträge an Pavillon und Pilotprojekt	CHF 118'000
		Übrige Erträge (Dienstleistungsertrag, Mitglieder- / Spendenbeiträge)	CHF 6000
		Total Fremdfinanzierung	CHF 916'000
		Total Ertrag	CHF 944'000

Finanzielle Situation: Die finanzielle Situation mit einer Reserve von CHF 163'000 sichert den Betrieb des Standorts Vicino Luzern im Himmelrich 3 über die Pilotphase hinaus. Weitere Stiftungsbeiträge sind zugesichert, so dass auch die Konzeption neuer Standorte ins Auge gefasst werden kann.

Eigenleistungen der Organisationen: Speziell zu erwähnen sind die Eigenleistungen der Projektpartner für den Projektaufbau und Konzeptentwicklung während der Pilotphase sowie das Engagement der Trägerorganisationen im Verein Vicino Luzern, die das Projekt erst möglich gemacht haben:

Übersicht Eigenleistungen Pilotphase 2014–2017	
Spitex Stadt Luzern (Aufbau und Projektleitung)	CHF 213'000
abl (Aufbau und Projektleitung)	CHF 125'000
Verein Vicino Luzern Trägerorganisationen (Engagement im Vorstand)	CHF 150'000
Total Eigenleistungen	CHF 488'000

Mieterinnen bei Vicino Luzern beziehen können. Dazu zählen Wahlleistungen zur Sicherheit und Vermittlung von Dienstleistungen sowie Beratung und die Teilhabe am Treffpunkt. In der Leistungsvereinbarung soll auch die Qualitätssicherung sowie das Controlling in Bezug auf die in Anspruch genommenen Leistungen von Mieter und Mieterinnen der Siedlung Himmelrich 3 geregelt werden.

Die Leistungsvereinbarung soll als Modell für weitere Wohnungsanbieter gelten. Die Suche nach potenziellen Partner wird gestartet. Die Geschäftsstelle prüft, zu welchen Mietern im Quartier bereits Kontakte bestehen, so dass ein Anknüpfungspunkt für die Kontaktaufnahme mit einem Eigentümer besteht. In Diskussion sind Oekumenische Wohnbaugenossenschaft Luzern (OeWL) sowie die Pensionskasse der Stadt Luzern. Bis zum Abschluss der Pilotphase werden diverse Kontakte konkreter.

Die Schlüsselpersonen werden zu den Chancen und Risiken des Finanzierungsmodells von Vicino

Luzern befragt. Aus unterschiedlichen Perspektiven besteht der Konsens, dass die Stadt Luzern investieren soll. Sie sind überzeugt, dass die Stadt grundsätzlich offen dafür ist. Vicino Luzern soll der Stadt die Beitragsleistungen aufzeigen, so dass eine Leistungsvereinbarung erstellt werden kann.

Einzelne Schlüsselpersonen sind der Meinung, dass Stiftungsgelder nicht nachhaltig sind und sich nur für den Aufbau von Vicino Luzern eignen. Die Rolle der Gönner-Beiträge wird kontrovers eingeschätzt. Auf der einen Seite wird betont, dass diese Beiträge stabil sind und gerade die grossen Beiträge der Organisationen wichtig sind. Auf der anderen Seite besteht die Einschätzung, dass die Gönnerbeiträge nur eine Starthilfe leisten können.

Die Akzeptanz von Vicino Luzern in der Politik wird unterschiedlich eingeschätzt. Einige Schlüsselpersonen gehen davon aus, dass die Stadt unterstützend wirkt, wenn Vicino selbst Drittmittel auftreibt und sich nicht alleine auf die Finanzierung

durch die Stadt abstützt. Es wird bemerkt, dass das Modell Vicino Luzern bei gutem Standbein Schule machen kann. Einige sind sich die Schlüsselpersonen, dass Stadtrat und Parlament mitziehen müssen.

Auch die Leistungsvereinbarung mit Wohnungsanbietern wird unterschiedlich eingeschätzt. Einige sehen darin eine Chance. Einzelne grosse Partner würden für eine stabile Finanzierung ausreichen. Andere bezweifeln, dass Wohnungsanbieter einen Bedarf erkennen und mitmachen. Betont wird, dass Vicino Luzern in Bezug auf das Potenzial dieser Zielgruppe realistisch bleiben soll.

Weiter sehen die Schlüsselpersonen eine Möglichkeit, ältere Personen in die Finanzierung einzubeziehen. Wenn diese über die Mittel verfügen, so sollen sie Eigenverantwortung übernehmen und mitzahlen. Das Modell der verschiedenen Säulen wird gewürdigt, denn es seien Beiträge von allen Seiten notwendig. Die Finanzierung wird als sehr anspruchsvoll eingeschätzt. Eine Chance wird darin erkannt, Leistungsvereinbarungen mit ganz unterschiedlichen Zielgruppen einzugehen. So breit der Mehrwert von Vicino Luzern ist, so breit kann die Finanzierung auch abgestützt werden.

Langer Weg zur Leistungsvereinbarung mit der Stadt Luzern

Vicino Luzern möchte mit einer Leistungsvereinbarung mit der Stadt Luzern den Standort und die Standortleitung inklusive einem Anteil an der Geschäftsleitung finanzieren. Für den Aufbau eines neuen Standortes sollen jeweils Stiftungsgesuche gemacht werden. Allerdings ist es unklar, in welchem Bereich der Stadt Luzern eine Finanzierung von Vicino Luzern angesiedelt werden soll.

Kurz nach dem Start der Pilotphase laufen mit der Stadt Luzern Diskussionen, ob Vicino fall- oder kontextbezogen handelt. Die Klärung dieser Frage ist notwendig, weil die Stadt Luzern über den Gesundheitsbereich nur Leistungsstunden finanziert. Aus Sicht der Stadt handelt Vicino Luzern nachbarschaftsbezogen und ist deshalb in der Quartierarbeit verortet. Vicino Luzern teilt diese Sicht nur teilweise. Verwaltungstechnisch verortet sich Vicino Luzern sowohl bei Alter und Gesundheit als auch bei Quartiere und Integration.

Um Vicino Luzern enger an die Stadt Luzern anzubinden, bewirbt sich der Verein für das Mandat zur Führung der «unabhängigen Koordinationsstelle» für die Auskunft für Ältere. Eine solche Anlaufstelle wird im Parlament der Stadt Luzern in Form eines B + A (Bericht und Antrag) gefordert. Die Projektleitungsgruppe führt Gespräche mit allen Parteien. Sie war überrascht, dass die einzige Kritik von linker Seite kam. Die Bürgerlichen begrüßten das Partnerschaftsmodell und die Bündelung von Angeboten, weil die informelle Nachbarschaftshilfe kostengünstig zu einer guten Alters- und Gesundheitsversorgung beiträgt. Sie erkennen den Nutzen der Vernetzung der Dienstleistungsanbieter, weil damit Doppelspurigkeiten abgebaut und der Bedarf kompetent ausgebaut werden kann.

Im Sommer 2016 behandelt der Grosse Rat der Stadt Luzern den B + A. Er wird genehmigt. Im Protokoll wird gefordert, dass Vicino Luzern als Angebot geprüft werden soll. Die Stadt steht der Absicht von Vicino Luzern, die Rolle der unabhängigen Anlaufstelle zu übernehmen, allerdings kritisch gegenüber. Sie ist der Meinung, dass die Anlaufstelle eine städtische Aufgabe ist, die nicht delegiert werden kann.

Der B + A zur Einrichtung der unabhängigen Anlaufstelle geht auch problemlos durch das Parlament. Das Parlament entscheidet, dass die Anlaufstelle von der Stadt betrieben werden soll. Vicino Luzern ist als Leistungsträgerin nicht mehr im Spiel. Die Zustimmung zur Anlaufstelle ist für Vicino Luzern grundsätzlich positiv und kann eine sinnvolle Ergänzung zur Arbeit von Vicino Luzern im Quartier bilden. Allerdings stellt sich die Frage, wie offen das Parlament für die Finanzierung weiterer Stellen im Bereich Wohnen und Alter ist.

Im Sommer 2017 entscheidet sich der Verein, einen politischen Beirat aufzustellen, der sich mehrmals pro Jahr treffen soll. Erste Kontakte werden hergestellt. Ziel ist eine Leistungsvereinbarung mit der Stadt ab 2018. Aufgrund der langwierigen politischen Prozesse wird sich dies vermutlich hinauszögern. Das Commitment der Sozialdirektion trifft Ende 2017 mit einem «Letter of Intent» beim Verein ein.

4 Vicino schnell erklärt

Das Schlusskapitel zum Modell Vicino Luzern fasst in Kapitel 4.1 zusammen, wie Vicino Luzern funktioniert und welchen Mehrwert der Verein welchen Zielgruppen bietet. In Kapitel 4.2 verfasst der Vorstand ein Fazit aus strategischer Sicht.

4.1 Modell Vicino Luzern

Die schnelle Darstellung des Modells Vicino Luzern wurde von der Studienautorin zusammen mit der Projektleitungsgruppe entwickelt. Sie entspricht also sowohl einer Selbst- als auch Fremdeinschätzung.

Vicino Luzern spricht vier Hauptzielgruppen an:

- Quartierbewohner als Nutzer oder Helfer, mit Schwerpunkt auf älteren und alten Menschen
- Alters- und gesundheitsnahe Organisationen als Gönner, Vereins- oder Vorstandsmitglieder
- Wohnungswirtschaft und Quartiersversorger als Anbieter von altersgerechtem Wohnraum und altersgerechten Quartierdienstleistungen
- Stadtverwaltung sowie öffentliche und gemeinnützige Quartierkräfte

Diese Zielgruppen werden in unterschiedlichen Formen in das Modell von Vicino Luzern eingebunden: auf der niederschweligen Stufe als Partner, Nutzer oder Anbieter. Auf einer finanziellen Ebene als Gönner, Vereinsmitglied oder Kunde mit Leistungsvereinbarung und auf strategischer Ebene als Vorstandsmitglied.

Vicino Luzern verfolgt sechs Ziele, mit denen Mehrwerte geschaffen werden sollen:

- Zugang zu Know-how und Netzwerk
- Erreichen fragiler Gruppen unter Alten und Hochaltrigen
- Zukunftsorientierte Angebotsentwicklung
- Problemlösung
- Kundenvermittlung
- Konsensbildung in der Alterspolitik

Vom Zugang zu Know-how und Netzwerken, dem Erreichen von vulnerablen Gruppen sowie der zukunftsorientierten Angebotsentwicklung profitieren jeweils viele verschiedene Zielgruppen, von den Organisationen über die Stadtverwaltung oder die älteren Menschen selbst.

Mit der Problemlösung, Kundenvermittlung und Konsensbildung spricht Vicino Luzern jeweils spezifische Zielgruppen an: der Verein löst die Probleme älterer Menschen, der Wohnungswirtschaft und der Stadtverwaltung, er vermittelt Kunden an Organisationen und Quartiersversorger und bildet einen Konsens zur Weiterentwicklung der Altersstrategie zugunsten der Stadtverwaltung und Organisationen.

Zugang zu Know-how und Netzwerk

Das Kernstück von Vicino Luzern ist der Zugang zu Know-how und Netzwerken, der geschaffen wird. Vicino Luzern übernimmt eine Vermittlerrolle zu Angeboten der Organisationen und zu Quartierbedürfnissen, baut Nachbarschaftsnetzwerke sowie niederschwellige Quartierangebote mit Fokus auf den Alters- und Gesundheitsbereich auf.

Nutznieser der Vermittlung von Angeboten sind die älteren Quartierbewohner, die ihre funktionale Fähigkeit individuell zugunsten des längeren Zuhausewohnens verbessern können. Sie erhalten auch unkompliziert Hinweise und Beratung zur Alltagsbewältigung, sei dies formell auf der Geschäftsstelle oder im Pavillon oder informell im Gespräch im Quartier. Von der Vermittlerrolle und dem niederschweligen Grundangebot profitieren auch Wohnungsanbieter mit einer Leistungsvereinbarung, einer Mitgliedschaft oder einer Gönnerschaft, die mit Vicino Luzern einen Ansprechpartner für schwierige Situationen mit älteren Mieterinnen und Mietern erhalten.

Mit dem Aufbau von Nachbarschaftsnetzwerken und niederschweligen Quartierangeboten beim Treffpunkt bietet Vicino Luzern älteren Menschen die Möglichkeit, das eigene soziale Netzwerk zu stärken und für eine Zeit vorzusorgen, in der sie

selbst auf Unterstützung angewiesen sein werden. Quartierbewohner allen Alters, mit Fokus auf ältere Menschen, erhalten die Möglichkeit, neue Leute kennenzulernen und sich mit dem Quartier zu identifizieren.

Mit der Weiterentwicklung der Angebote im Rahmen der Vereinstätigkeit findet bei den Vereinsmitgliedern eine Kompetenzerweiterung statt. Davon profitieren auch Gönner-Organisationen, die sich über die Vereinskommunikation über neue Angebote informieren können. Die Stadtverwaltung erhält mit Vicino Luzern einen Ansprechpartner für neue Themen, die von allen Organisationen im wohnnahen Alters- und Gesundheitsbereich bearbeitet werden müssen. Die Stadtverwaltung erhält zudem einfachen Zugang zu Marktinformationen, also zu neuen Themen und vor allem dazu, welche Aspekte bei neuen Themen relevant sind und bearbeitet werden müssen.

Quartierkräfte wie Quartiervereine, Polizei und SIP erhalten mit Vicino Luzern einen Ansprechpartner zu bestehenden und vor allem auch zu neuen Netzwerken und Engagierten im Quartier und erfahren Aktuelles aus dem Quartierleben.

Erreichen fragiler Gruppen

Vicino Luzern hat eine Geh-Struktur aufgebaut, mit der sie über Alltagserlebnisse oder anhand von Gesprächen Kontakte zu älteren Personen aufbaut, die zurückgezogen leben. Der Fokus liegt auf Personen im Übergang vom dritten in den vierten Lebensabschnitt.

Mit diesem Vorgehen erreicht Vicino Luzern vulnerable Gruppen, die im hohen Alter potenziell Unterstützung benötigen, den Schritt zu Organisationen oder Nachbarn aber von sich aus nicht machen. Von diesem Vorgehen profitiert insbesondere die Stadtverwaltung, die mit den eigenen Angeboten nicht an solche Personen herankommt. Über die Geh-Struktur erhalten Mitgliedorganisationen Zugang zu schwer erreichbaren Kunden. Im Vorstand können Informationen über das Verhalten dieser Gruppen für die Strategie- und Angebotsentwicklung genutzt werden. Der alte Mensch selbst, der mit der Geh-Struktur angesprochen wird, erhält

ein niederschwelliges Angebot, das er annehmen oder auch ablehnen kann.

Zukunftsorientierte Angebotsentwicklung

Ein zentrales Anliegen von Vicino Luzern ist es, mit den Organisationen zusammen Angebote weiterzuentwickeln, die die Fähigkeit älterer Menschen, zuhause wohnen zu können, stärken. Mit diesem Ziel erreicht Vicino Luzern alle Zielgruppen. Mit dem Aufbau von Nachbarschaftsnetzwerken und niederschwelligen Quartierangeboten erhalten ältere Quartierbewohner eine Auswahl an soziokulturellen Angeboten im Quartier, Nachbarschaftshilfe, Informationen, Beratung zu Altersthemen und Zugang zu wohnungsnahen Organisationen. Ältere Menschen können sich aber auch selbst engagieren, sich mit dem Engagement eine Struktur im Alltag geben und mit den Kontakten zu Menschen der Einsamkeit vorbeugen.

Wohnungsanbieter, die bei Vicino Luzern Gönner oder Mitglied sind oder eine Leistungsvereinbarung mit Vicino Luzern eingehen, profitieren von einer Steigerung der Attraktivität ihrer Liegenschaft für eine grösser werdende Zielgruppe auf dem Wohnungsmarkt.

Die Vorstandsmitglieder erhalten mit der Weiterentwicklung der Angebote die Möglichkeit, ihre eigenen Angebote kostengünstiger, übersichtlicher und bedarfsorientierter zu optimieren und sich mit dem Angebot – neu – zu positionieren. Vereinsmitglieder profitieren von einem Imagegewinn für die Organisation, weil sie Anschluss an diese Entwicklung erhalten.

Mit der gemeinsamen Strategieentwicklung unter Einbindung aller Organisationen profitiert die Stadtverwaltung, weil die Alterspolitik in einem Bereich vorangetrieben wird, der noch nicht entwickelt ist. Die Stadt kann somit mit wenig Aufwand eine Vorreiterrolle in der Alters- und Quartierpolitik einnehmen.

Problemlösung

Vicino hilft älteren Quartierbewohnern, Probleme zu lösen. Vicino leistet direkte Hilfestellung bei der Kontaktierung einer Organisation und informiert über altersfreundliche Quartiersversorger im Quar-

tier, etwa über einen Coiffeur, der die Haare auch zu Hause schneidet.

Die beteiligten Wohnungsanbieter, die mit Vicino Luzern einen Leistungsvertrag eingehen, können vom niederschweligen Basisangebot vor Ort mit Präsenz, Beratung und Vermittlung von Dienstleistungen wie etwa die Sicherstellung des Notrufsystems als Mehrwert für ihre Mieterinnen und Mieter profitieren. Je nach Grösse und Struktur der Organisation, mit oder ohne eigene Abteilung für Soziales und Soziokultur, ergibt sich für Vicino Luzern das konkrete Aufgabengebiet von der Treffpunkt-Funktion bis zum Engagement in konkreten Fällen, bei denen ein Betreuungsbedarf besteht. Vicino Luzern kann mit seinem Angebot die Wohnungsvermieter entlasten, wenn diese nicht die notwendigen personellen Ressourcen ausbauen möchten.

Für die Stadtverwaltung löst Vicino das Problem, Nachbarschaftshilfe aufzubauen, und damit Ressourcen zu generieren, die sonst von der Stadt bereitgestellt werden müssten.

Um Probleme lösen zu können, nimmt Vicino Luzern eine Vermittlerrolle zu Angeboten der Organisationen und Angeboten im Quartier ein und baut an den Standorten niederschwellige Quartierangebote und Nachbarschaftsnetzwerke auf.

Kundenvermittlung

Vicino Luzern vermittelt Kunden an ihre Vereinsmitglieder. Die Vereinsmitglieder profitieren auch davon, dass Fälle weiter beobachtet werden können, also dass Vicino weiterhin in losem Kontakt mit einem Quartierbewohner steht, der Kunde bei einer Organisation war. Daneben profitieren die Vereinsmitglieder davon, dass sie komplexe Fälle, bei denen der Handlungsbedarf über das Angebot der Organisation hinausgeht, mit Vicino Luzern anonym besprechen können.

Vicino Luzern vermittelt auch Kunden an altersgerechte Quartiersversorger wie Apotheken, Ärzte, Restaurants mit Hauslieferdienst oder Coiffeure.

Die Kundenvermittlung erfolgt über die Direktkontakte mit den älteren Quartierbewohnern.

Konsensbildung

Vicino Luzern erarbeitet in enger Zusammenarbeit mit den Organisationen, die Vorstandsmitglieder sind, einem politischen Beirat sowie unter dem Beisitz der Stadt Luzern eine Strategie für die zukünftige Versorgung älterer Menschen. Dieser enge Prozess führt zu einer Konsensbildung unter einer Vielzahl von Akteuren im Alters- und Gesundheitsbereich.

Die Stadtverwaltung profitiert von der politischen Konsensbildung zu einem neuen Thema in der Alterspolitik und einer organisational breiten Abstützung eines neuen Angebots zur Altersvorsorge. Die Organisationen als Vorstandsmitglieder profitieren davon, dass bei der Umsetzung der Strategie ambulant vor stationär beide Anbieterseite eine Rolle erhalten. Sie gewinnen Sicherheit, dass der Bedarf an zukunftsfähigen Angeboten für das Alter sichergestellt wird und sie profitieren vom Wissenstransfer und dem gemeinsamen Lernen, den sie für die individuelle Organisationsentwicklung einsetzen können.

Die Konsensbildung erfolgt, indem die Vorstandsmitglieder Aufgaben und Verantwortungen zur Führung und Weiterentwicklung der Geschäftsstelle von Vicino Luzern erhalten. Vicino Luzern handelt Fragestellungen mit den Vorstandsmitgliedern offen aus und baut auf einer guten Konfliktkultur auf. Der Verein bindet die Mitglieder in die Entwicklung von Strategie und Angeboten ein. Vicino Luzern informiert die Luzerner Parteien über den politischen Beirat aktiv über das Modell.

Abbildungen 17 und 18. Die Infografiken auf den folgenden Seiten erklären, wie die Ziele, Zielgruppen und Massnahmen von Vicino Luzern zusammenhängen und welchen Mehrwert Vicino Luzern für wen schafft.

Abbildung 17. Ziele, Zielgruppen, Vorgehen und Massnahmen von Vicino Luzern, sortiert nach Zielgruppen. Quelle: Eigene Darstellung.

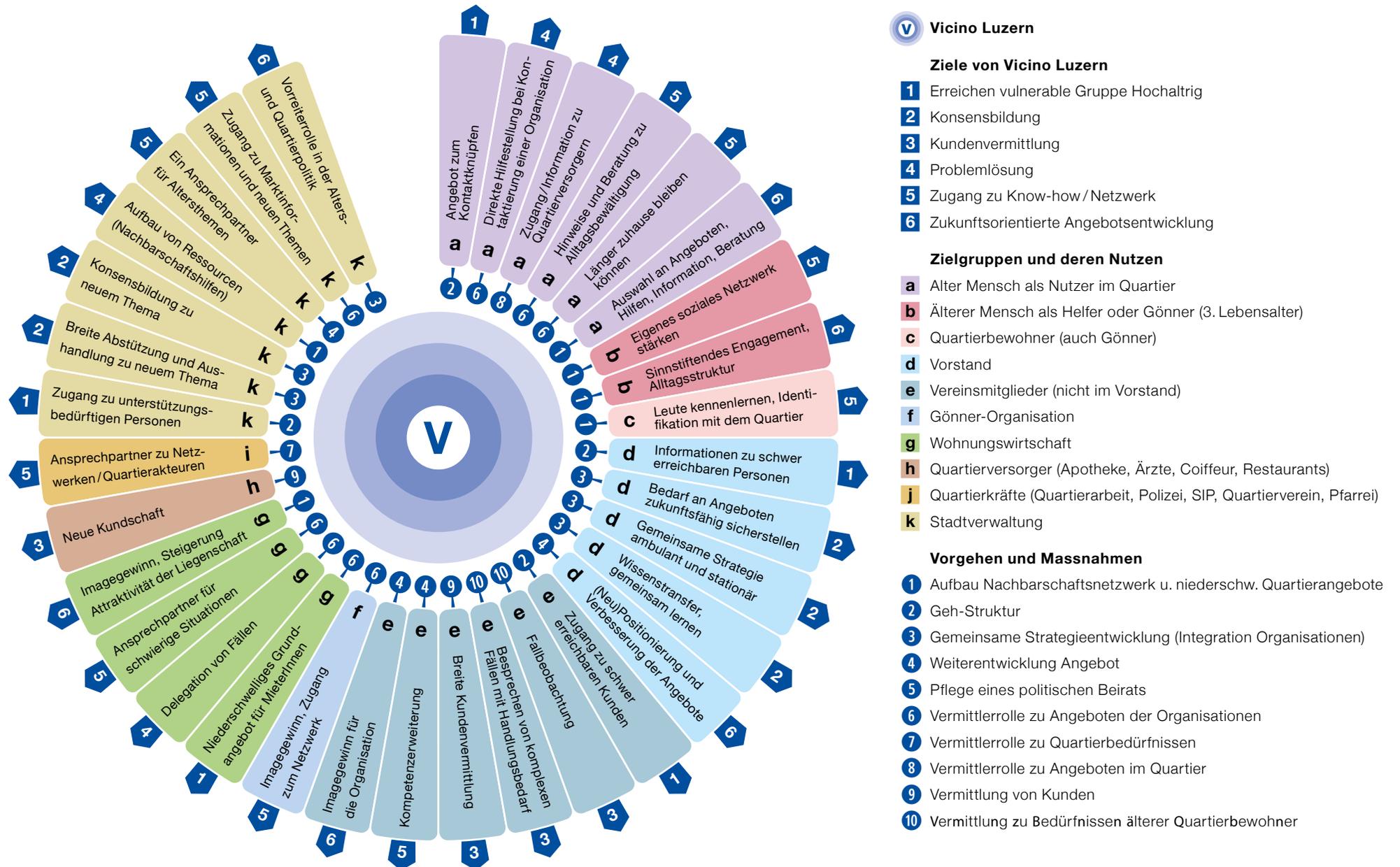
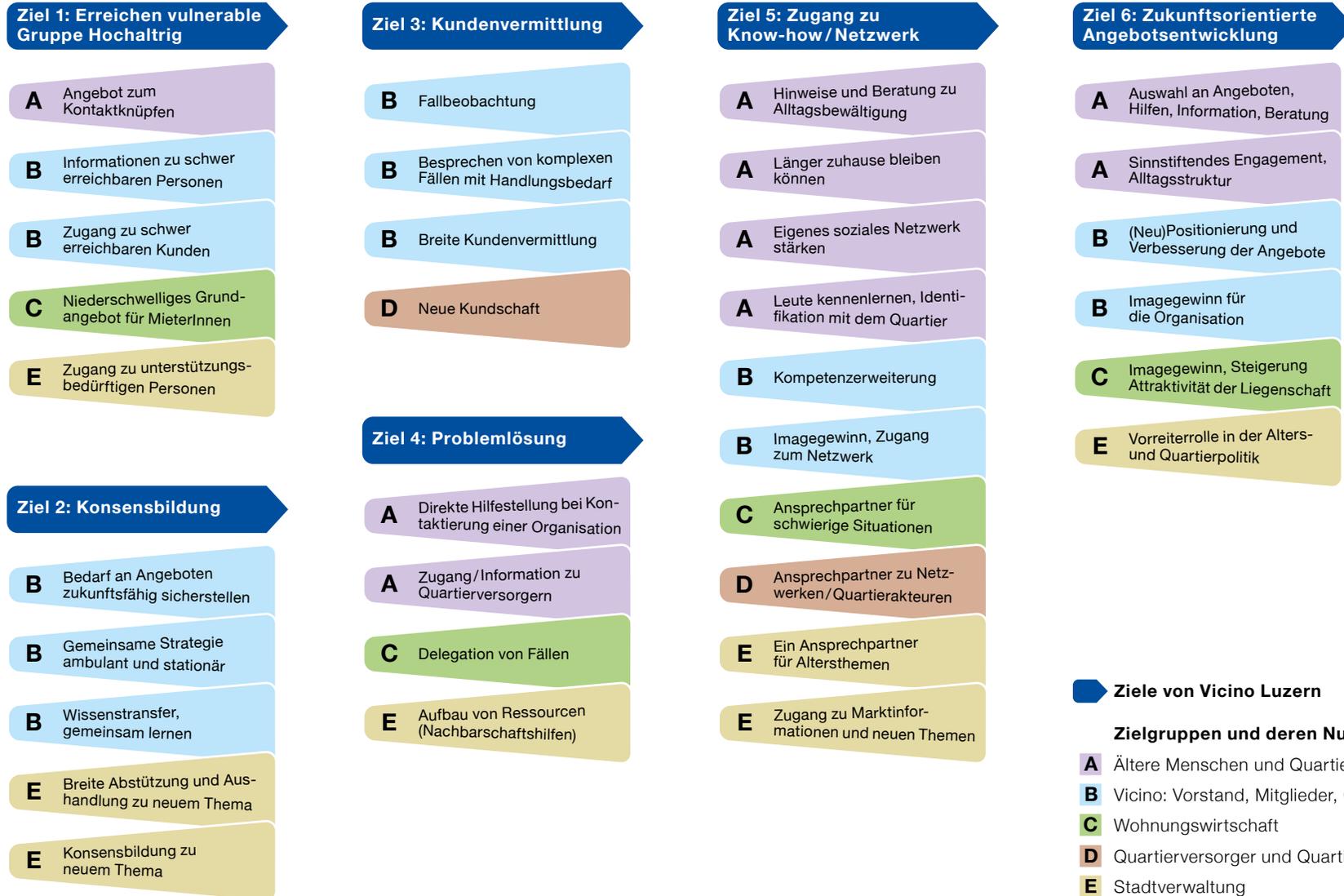


Abbildung 18. Ziele von Vicino Luzern, Massnahmen und Zielgruppen. Quelle: Eigene Darstellung.



4.2 Fazit aus strategischer Sicht

Die Entwicklung des Pilotprojekts «Wohnen mit Dienstleistungen» bis zum Verein Vicino ist nicht gradlinig entlang den Meilensteinen erfolgt. Auf dem Weg von der einfachen Pilotprojektstruktur über den Ausbau zur städtischen IG Vicino Luzern bis zum heutigen Trägerschaftsmodell Verein Vicino Luzern galt es einige Stolpersteine zu überwinden. Die wechselnden Organisationsformen haben zwar das Ziel nie aus den Augen verloren, aber die Ausgestaltung des Angebots hat verschiedene Prägungen bekommen. Die Komplexität hat mit jedem Organisationsmodell zugenommen und die Ausrichtung hat sich vom überschaubaren Pilotprojekt einer Organisation zum grossen Projekt auf Stadtebene entwickelt.

So stehen heute im Vorstand des Vereins Vicino Luzern 13 Organisationen sowie die Stadt Luzern als Beisitzerin in einer breit abgestützten Trägerschaft hinter dem in den Statuten formulierten Zweck:

Zweck

Art. 2

1 Der Verein ermöglicht, dass insbesondere ältere Menschen in der Stadt Luzern in ihrem vertrauten Wohnumfeld möglichst lang, möglichst sicher und selbstständig leben können.

2 Dies geschieht durch die Entwicklung und den Betrieb eines bedürfnisorientierten Unterstützungssystems.

(Statuten Verein Vicino Luzern, 21. Juni 2016)

Dass so viele Akteure in diesem weiten Feld der Altersarbeit und Dienstleister mit Unterstützung der öffentlichen Hand – ein Letter of Intent mit der Stadt ist die Grundlage für die zukünftige Zusammenarbeit mit Vicino – ein gemeinsames Projekt mittragen, kann als Erfolg der Projektleitung gewürdigt werden. Es ist gelungen, ein grosses Netzwerk aufzubauen und die wichtigsten Organisationen im Vereinsvorstand einzubinden.

Die Investition in den Aufbau dieses Netzes – parallel zum Aufbau des Standorts – hat viele Res-

ourcen absorbiert. Das Netzwerken und auch die Präsenz auf fachlichen Plattformen (Hochschule Luzern/Forum der Genossenschaften usw.) hat zu einem frühen Zeitpunkt auf Vicino fokussiert. Das Projekt stand in der Öffentlichkeit, bekam viel Beachtung und wurde grundsätzlich positiv aufgenommen, was die Erwartungen entsprechend hochsteckte.

Die Gleichzeitigkeit des Pilotbetriebs im Pavillon im Bleichergärtli ab Juni 2016 und der Positionierung des neu gegründeten Vereins ist jedoch bis heute kein leichtes Unterfangen. Der operative Betrieb ist ein Experimentierfeld, das der strategischen Ebene den Takt vorgibt und immer wieder zur Schärfung des «Buffet an Dienstleistungen» – wie es ursprünglich gedacht war – beiträgt.

Eine gemeinsame Positionierung des Angebots stellt nach wie vor für alle Beteiligten eine grosse Herausforderung dar. Die Erarbeitung des Leitbilds und der laufende Strategieprozess zeigen, wie wichtig ein Konsens in der zukünftigen Ausrichtung für den Erfolg des Projekts ist. Das Angebot muss auf die Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner des jeweiligen Quartiers angepasst werden, damit sie in ihrem Umfeld profitieren. Das Mitwirken bei Vicino soll auch für die Trägerorganisationen durch besser Koordination und Zusammenarbeit einen Mehrwert bieten.

Der Strategieprozess ist noch nicht abgeschlossen. Die Formulierung der strategischen Ziele zwingt die Akteure zur Reflexion ihrer Rollen, sind sie in diesem Modell doch gleichzeitig Träger und Geschäftspartner. Konkurrenzfragen und Interessenkonflikte sind eine Realität, die immer wieder ein Aushandeln notwendig machen, wozu der Verein eine gute Plattform bietet.

So stellt die Wohnungswirtschaft als wichtiger Partner für die Etablierung der Vicino-Standorte spezifische Ansprüche an das Leistungsangebot von Vicino für ihre Mieterschaft. Die Bedürfnisse können nach Organisation und Standort variieren. Die abl verfügt zum Beispiel über eine gut ausgebaute Abteilung Soziales und Genossenschaftskultur, wo der Aufbau von Nachbarschaften in den Siedlungen heute zum Kerngeschäft gehört und sich damit zwangsläufig ein Spannungsfeld zu

Vicino ergibt. Hier sind vor allem konkrete Dienstleistungen im Sinn von Unterstützung und Sicherheit gefragt. Andere Wohnbauträger sind froh um sozialräumliche Massnahmen im Interesse des Vicino-Gedankens, dass die Mieterinnen und Mieter sich in ihrem Wohnumfeld bis ins hohe Alter gut aufgehoben fühlen. Vicino Luzern muss sich am jeweiligen Standort in einem differenzierten Angebots-Mix von vernetztem Dienstleistungsangebot, Selbsthilfe- und Gesundheitskompetenz, quartiernaher Sozialraumorientierung sowie im Input für altersgerechte Wohnbauten profilieren und in Zusammenarbeit mit den Playern vor Ort entwickeln.

Aus strategischer Sicht empfiehlt es sich, Rollen und Verantwortlichkeiten frühzeitig zu klären, um das Angebot gemeinsam mit den beteiligten Akteuren bestmöglich aufzugleisen. Während der Pilotphase mit den unterschiedlichen Trägerschaften und wechselnden AnsprechpartnerInnen waren die Rahmenbedingungen bis zur Vereinsgründung leider nicht immer optimal. Solche Stolpersteine gehören zu einem Versuch. Die heutige Dynamik im Verein mit einem strategischen Ausschuss des Vorstands, die Unterstützung durch den politischen Beirat und die Verhandlung über Leistungsverträge mit der Wohnwirtschaft und der Stadt Luzern stimmen zuversichtlich für die Zukunft von Vicino Luzern.

Impressum

Auftraggeberin	allgemeine baugenossenschaft luzern (abl) Claridenstrasse 1 Postfach 2131 6002 Luzern www.abl.ch Tel: 041 227 29 29
Projektgruppe	Marlise Egger Andermatt (Vizepräsidentin abl) René Fuhrmann (Vicino Luzern) Tamara Renner (Spitex Stadt Luzern) Karin Weiss (Age-Stiftung)
Auftragnehmerin	Dr. Joëlle Zimmerli Zimraum Raum + Gesellschaft Müllerstrasse 48 8004 Zürich zimmerli@zimraum.chh Tel: 044 586 43 31
Förderung	Dieser Bericht dokumentiert ein Förderprojekt der Age-Stiftung – weitere Informationen dazu unter www.age-stiftung.ch . Der Bericht ist integraler Bestandteil der Förderung. Die Age-Stiftung legt ihren Fokus auf Wohnen und Älterwerden. Dafür fördert sie Wohn- und Betreuungsangebote in der deutschsprachigen Schweiz mit finanziellen Beiträgen. Sie engagiert sich für inspirierende zukunftsfähige Lösungen und informiert über gute Beispiele.
Grafik/Layout	Anamorph, Marcel Schneeberger
Titelbild	Suppentopf im Bleichergärtli, Oktober 2017. Foto: C. Küng.
Datum	März 2018

Joëlle
Zimmerli
Raum +
Gesellschaft

abl 
allgemeine baugenossenschaft luzern

Age —
Stiftung
Wohnen und
Älterwerden

