

**Joëlle  
Zimmerli**  
Raum +  
Gesellschaft

# Pilot Quartierwohnzimmer Wetzikon

**Begleitstudie 2015–2017**





# Inhalt

<b>1</b>	<b>Ausgangslage</b>	<b>4</b>
1.1	Neue Angebote	4
1.2	Pilotphase	5
1.3	Fragestellung Begleitstudie	7
<b>2</b>	<b>Anknüpfung an das Alterskonzept</b>	<b>8</b>
2.1	Partnerschaftsmodell mit der Stadt Wetzikon	8
2.2	Investition in den Mehrwert der Wohninfrastruktur	11
<b>3</b>	<b>Konzept des Quartierwohnzimmers</b>	<b>12</b>
3.1	Aufgaben von local communitywork	12
3.2	Nutzungskonzept	13
3.3	Kosten	15
3.4	Herausforderungen im zeitlichen Ablauf	15
<b>4</b>	<b>Untersuchungsfragen und Methodik</b>	<b>17</b>
4.1	Untersuchungsgegenstände	17
4.2	Erhebungsmethoden	17
<b>5</b>	<b>Ergebnisse aus den Teilprojekten</b>	<b>20</b>
5.1	Angebote im Quartierwohnzimmer	20
5.2	Diversifizierung der Bewirtschaftung	35
5.3	Siedlungs- und Quartierentwicklung	40
5.4	Entscheidungen im Vorstand	43
<b>6</b>	<b>Erkenntnisse und Empfehlungen</b>	<b>44</b>
6.1	Projektspezifische Empfehlungen zur Verstetigung des Projekts	44
6.2	Übertragbarkeit des Modells	45

# 1 Ausgangslage

Die Genossenschaft Alterssiedlung Wetzikon asw ist die grösste Anbieterin von Alterswohnungen in der Stadt Wetzikon. Sie besitzt 202 Wohnungen an vier Standorten. Zielgruppe der asw sind ältere Einwohnerinnen und Einwohner von Wetzikon, die ihre Wohnung wechseln und eine altersgerechte und preiswerte Wohnung in einem Umfeld suchen, das den Kontakt zu Mitbewohnerinnen und Mitbewohnern ermöglicht. Ende 2014 hat

die asw in einem Erweiterungsbau der bestehenden Siedlung an der Kreuzackerstr.1/7 dreissig 2 ½- und 3 ½-Zimmerwohnungen eingeweiht. In diesem Neubau wird auch ein neues Konzept für den Gemeinschaftsraum eingeführt. Hier soll ein «Quartierwohnzimmer» entstehen (Grafik 1.0.1, Seite 4).

Die asw wurde 1959 auf Initiative der Vormundschaftsbehörde Wetzikon gegründet. Die Stadt hat seither den Aufbau des Wohnungsbestands der asw mit der Vergabe von Land zu günstigen Bedingungen im Baurecht unterstützt. Gemäss den Statuten hat Wetzikon das Recht, einen Vertreter in den Vorstand abzuordnen. Dies ist in der Regel ein Mitglied des Stadtrats. Heute ist es der Sozialvorstand Remo Vogel. Daneben ist auch die Altersbeauftragte der Stadt Wetzikon im Vorstand vertreten.



- Quartierwohnzimmer (QWZ)
- ASW-Liegenschaft Bahnhofstr. 256
- ASW-Liegenschaften Kreuzackerstr. 1 und Kreuzackerstr. 7

**Grafik 1.0.1** Verortung des Quartierwohnzimmers in der neuen Siedlung. Kartengrundlage: GIS Stadt Wetzikon.

## 1.1 Neue Angebote

Die Altersbeauftragte und das Vorstandsmitglied Vroni Mazenauer initiiert in Anknüpfung an das Alterskonzept 2011 der Stadt Wetzikon, dass mit der Inbetriebnahme des Neubaus auch neue Dienstleistungen eingeführt werden. Diese Dienstleistungen sollen die Kontakte unter den Bewohnerinnen und Bewohnern in der Siedlung fördern. Weiter sollen sie das Wohnen zu Hause möglichst lange ermöglichen.

Die asw beauftragt in der Folge die Entwicklung zweier Angebote: Ein Gemeinschaftsraum im Erdgeschoss



Das Quartierwohnzimmer als Veranstaltungsort mit unterschiedlichen Raumnutzungen. Fotos: Doris Neuhäusler.

soll den Siedlungsbewohnenden und ihren Nachbarinnen und Nachbarn im Quartier als «Quartierwohnzimmer» für unterschiedliche Nutzungen zur Verfügung stehen. Daneben soll eine «Siedlungsassistentz» vor Ort persönliche Dienstleistungen im Bereich Altersfragen anbieten.

Das Quartierwohnzimmer wird im Erdgeschoss des Neubaus eingerichtet. Daneben werden Gewerberäume an eine Gesundheitspraxis sowie an der Kreuzackerstrasse an eine Werbeagentur vermietet.

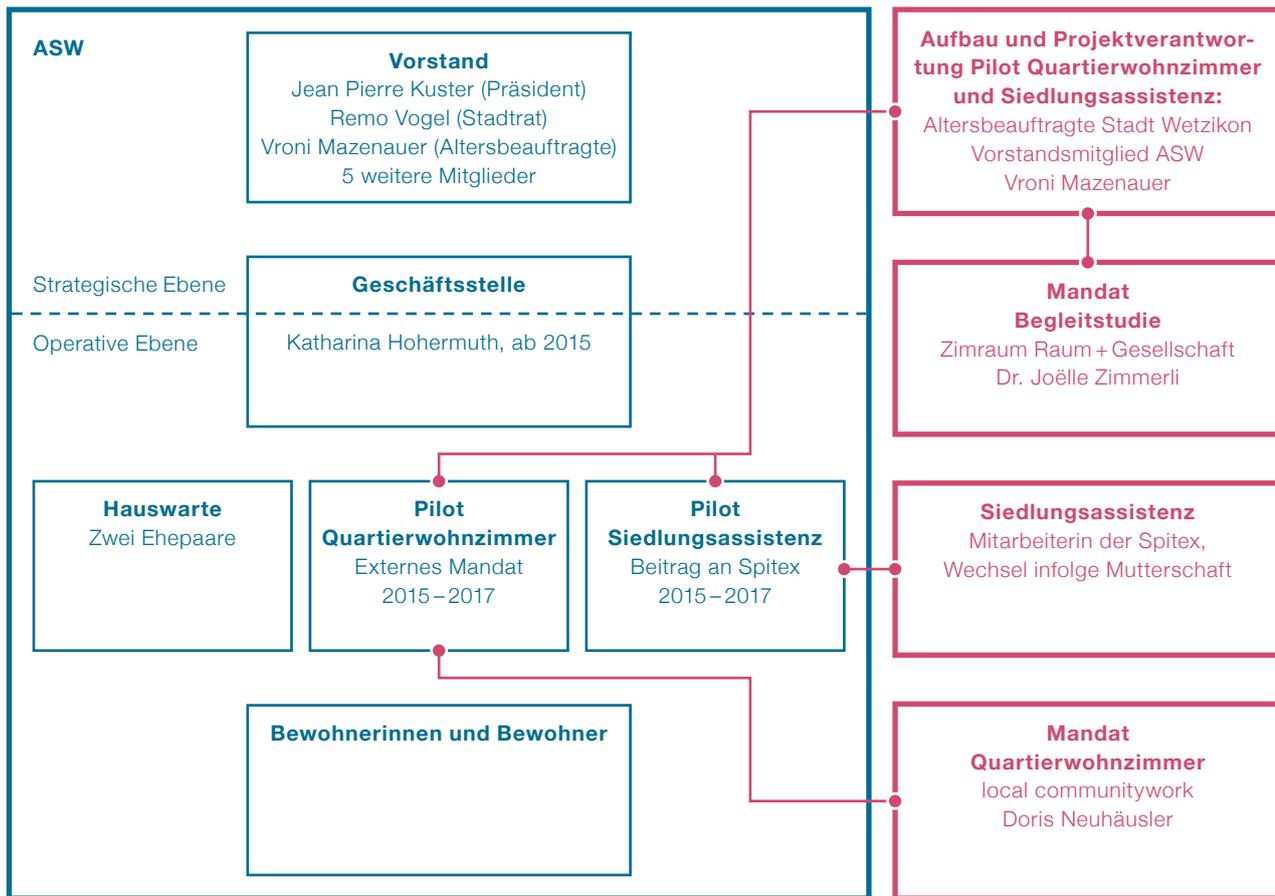
## 1.2 Pilotphase

Die neuen Angebote der asw werden allerdings nicht als festes Angebot eingeführt, sondern im Rahmen einer zweijährigen Pilotphase von Februar 2015 bis Februar 2017 getestet. Der Vorstand der Genossenschaft lässt es offen, ob anschliessend ein ständiges Angebot weitergeführt wird. In der Pilotphase sollen Erfahrungen gesammelt werden, auf deren Basis der Vorstand eine Entscheidung zur Fortführung treffen kann.

Da die Angebote in einer befristeten Phase eingeführt werden, vergibt die asw den Aufbau und die Leitung des Quartierwohnzimmers einer externen Mandatsträgerin, Doris Neuhäusler, Inhaberin und Geschäftsführerin der local communitywork gmbh. Für die temporäre Siedlungsassistentz wird eine Spitex-Mitarbeiterin im Mandat angestellt. Die beide

Mandatsträgerinnen sind der Altersbeauftragten und dem Vorstandsmitglied Vroni Mazenauer unterstellt. In Bezug auf operative Fragen ergeben sich zudem Schnittstellen mit der Geschäftsstelle und den Hauswarten der asw (*Grafik 1.2.1, Seite 6*).

Die Age Stiftung fördert das Pilotprojekt – namentlich das Quartierwohnzimmer – mit einem Förderbeitrag. Sie begründet die Bewilligung damit, dass sich die asw für einen neuartigen Ansatz für die Quartier- und Nachbarschaftsarbeit entschieden hat. Die Bauträger und die Stadt Wetzikon würden damit signalisieren, dass sie unter altersgerechtem Lebensraum mehr als eine hindernisfreie Wohninfrastruktur verstehen: gut zugängliche professionelle Beratung und In-



**Grafik 1.2.1** Organigramm der asw und Anbindung der Altersbeauftragten, der Mandate Quartierwohnzimmer, Siedlungsassistenten und Begleitstudie. Quelle: eigene Darstellung.

formation durch die Siedlungsassistenten sowie die Möglichkeit, sich mit einem stimmungs-vollen Angebot von local communitywork als ältere Quartierbewohnerin oder älterer Quartierbewohner im sozialen Umfeld integrieren zu können.

An den Förderbeitrag der Age Stiftung ist die Vergabe einer Begleitstudie gebunden. Diesen Auftrag vergibt die asw an Zimraum. Mit der Begleitstudie sollen die Erfahrungen aus der Pilotphase dokumentiert und ausgewertet werden. Bereits kurz nach dem Start zeichnete sich ab, dass ein möglichst zeitnahe Lernen aus den Erfahrungen sinnvoll wäre. Im Rahmen der Auftragsklärung halten die Auftraggeberin und Auftragnehmerin deshalb fest, dass im ersten Jahr nach jeweils einigen Monaten eine Zwischenauswertung erfolgt, deren Erkenntnisse zur Weiterentwicklung der Angebote genutzt werden können.

Der Vorstand der asw führt im Januar 2016 eine Retraite durch. In diesem Rahmen wird auch über die Zukunft des Quartierwohnzimmers und der Siedlungsassistenten diskutiert. Als Entscheidungsgrundlage für das Traktandum entwickelt die Mandatsträgerin Doris Neuhäusler mit Unterstützung der Age Stiftung zwei Modelle. Die Altersbeauftragte und das Vorstandsmitglied Vroni Mazenauer stellt mit Unterstützung von Zimraum aus den Erkenntnissen der Zwischenauswertungen die zentralen Fragen zusammen, die der Vorstand im Nachgang der Retraite für eine Weiterführung der Angebote behandeln soll.

Im zweiten Pilotjahr etablieren sich die Angebote Quartierwohnzimmer und Siedlungsassistenten parallel zum Entscheidungsprozess des Vorstands. Zimraum führt nach Abschluss der Pilotphase die letzten Datenerhebungen und Gespräche zur

Schlussbilanzierung durch. Zu diesem Zeitpunkt sind die wesentlichen Entscheidungen vom Vorstand bereits getroffen.

## 1.3 Fragestellung Begleitstudie

Die Begleitstudie soll Erkenntnisse bringen, wie das Quartierwohnzimmer von der älteren Bewohnerschaft sowie weiteren Nutzerinnen und Nutzern angenommen wird. Untersucht wird, ob das Quartierwohnzimmer den Bedürfnissen der Bewohnerinnen und Bewohnern entspricht, welchen Mehrwert es dem Siedlungsleben bietet und welche Ausstrahlungskraft es auf das Quartier hat.

Ein weiterer Untersuchungsgegenstand sind die neuen Ansprechpersonen:

- Die Mandatsträgerin, die einen Anschlag an unterschiedliche Aktivitäten in Zusammenarbeit mit einem lokalen Netzwerk lanciert und das Quartierwohnzimmer als Ausgangspunkt weiterer Aktivitäten aufbaut.
- Die Spitex vor Ort, die als Siedlungsassistenz persönliche Dienstleistungen für die Alltagsbewältigung im Rahmen von aufsuchender Arbeit und Bezugspflege anbietet.

Untersucht wird ihre Einbindung in die Organisation sowie ihre Rollen in Bezug auf die Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner. Im Zentrum steht die Frage, ob die Verteilung von Aufgaben auf Personen mit unterschiedlichen Kompetenzen zu einem Mehrwert für die Bewohnerinnen und Bewohner sowie zur Entlastung der Geschäftsstelle und der Hauswarte der Genossenschaft führt. Aus den Erkenntnissen zu den

potenziellen betrieblichen Synergien sollen die Rollenprofile der Hauswarte überprüft werden, die nach Ablauf der Pilotphase 2017 pensioniert werden. Idealerweise können so die Ausschreibungsprofile zur Neubesetzung der Hauswarte geschärft werden.

Schliesslich wird der Mehrwert des Quartierwohnzimmers als «gewerbliche» Erdgeschossnutzung unmittelbar in seiner Wirkung auf eine Belegung der Bahnhofstrasse wie auch in Bezug auf Synergien mit lokalen Vereinen, Institutionen und Gewerbe beleuchtet. In diesem Zusammenhang spielt auch die Altersbeauftragte der Stadt Wetzikon eine Rolle. Sie bezieht ihr Büro in der neuen Siedlung an der Bahnhofstrasse und steht der Mandatsträgerin des Quartierwohnzimmers wesentlich beim Aufbau des Fachnetzwerks zur Seite.

## 2 Anknüpfung an das Alterskonzept

Die neue Siedlung der asw befindet sich an der Bahnhofstrasse im Ortsteil Kempten der Stadt Wetzikon an zentraler Lage (*Grafik 2.0.1, Seite 9*).

Der Neubau schliesst eine Lücke direkt gegenüber der Post (*Grafik 2.0.2, Seite 10*). Im nahen Umfeld befinden sich diverse Läden, Restaurants und Dienstleistungsanbieter. Mit dem zurückversetzten Neubau entsteht zwischen der Fassade des Gebäudes und der Bahnhofstrasse der «Postplatz» im Eigentum der asw, der als halböffentlicher Begegnungsort genutzt werden kann. Der Neubau an der Bahnhofstrasse ist direkt mit dem bestehenden Gebäude der asw an der Kreuzackerstrasse 1 verbunden und bildet über einen gemeinsamen Innenhof eine Siedlung mit dem dritten Gebäude an der Kreuzackerstrasse 7.

Das Quartierwohnzimmer im Erdgeschoss des Neubaus soll sich zum Dreh- und Angelpunkt der neuen Angebote der Genossenschaft asw entwickeln. Um diese Angebote besser zu verstehen, werden sie in aktuelle Fragen der Stadt- und Quartierentwicklung eingebettet.

### 2.1 Partnerschaftsmodell mit der Stadt Wetzikon

#### Alterskonzept Stadt Wetzikon

Das Alterskonzept der Stadt Wetzikon aus dem Jahr 2011 fordert eine ganzheitliche Betrachtungsweise des Alters. Es zeigt Ansätze zur Stärkung der Selbstständigkeit der Menschen in ih-

rem Alltag, zur Förderung der aktiven Teilnahme am gesellschaftlichen Leben, zur Bereitstellung von Angeboten, die bei Bedarf in Anspruch genommen werden können und zum Ausbau der gegenseitigen Hilfe und Solidarität innerhalb der Generationen und zwischen diesen auf.

Die Stadt Wetzikon setzt sich dafür ein, dass ihre Einwohnerinnen und Einwohner im Alter Wahlmöglichkeiten in Bezug auf ihre Wohnform haben und auch den Wunsch verwirklichen können, so lange wie möglich im eigenen Privathaushalt zu leben. Als Leitsatz ist auch formuliert, dass die Angebote für alte Menschen auf der Ebene organisiert sind, auf der sie den Bedarf am besten abdecken können. Dazu zählen auch die Nachbarschaft und das Quartier.

Die von der asw in der Pilotphase getesteten Angebote leiten sich aus dieser Strategie ab.

#### Finanzierung

Da die neuen Genossenschaftswohnungen mehr als eine hindernisfreie Wohninfrastruktur bieten und dadurch einen Mehrwert im Interesse der Stadt Wetzikon generieren, beteiligt sich die Stadt mit einem symbolischen finanziellen Betrag an der Pilotphase (*Tabelle 2.1.1, Seite 11*). Ihren grossen Beitrag leistet sie, indem die Altersbeauftragte der Stadt Wetzikon einen Teil ihres Arbeitspensums für den Aufbau der Angebote einsetzen darf und die asw respektive die Mandatsträgerin für das Quartierwohnzimmer von der Vernetzung der Altersbeauftragten mit lokal tätigen Organisationen profitiert. Die asw bringt Eigenleistungen in Form der Bruttomonatsmiete für 25 Monate ein. Ein kleiner Betrag resultiert aus der Vermietung des Quartierwohnzimmers an externe Personen und Organisationen. Der üb-

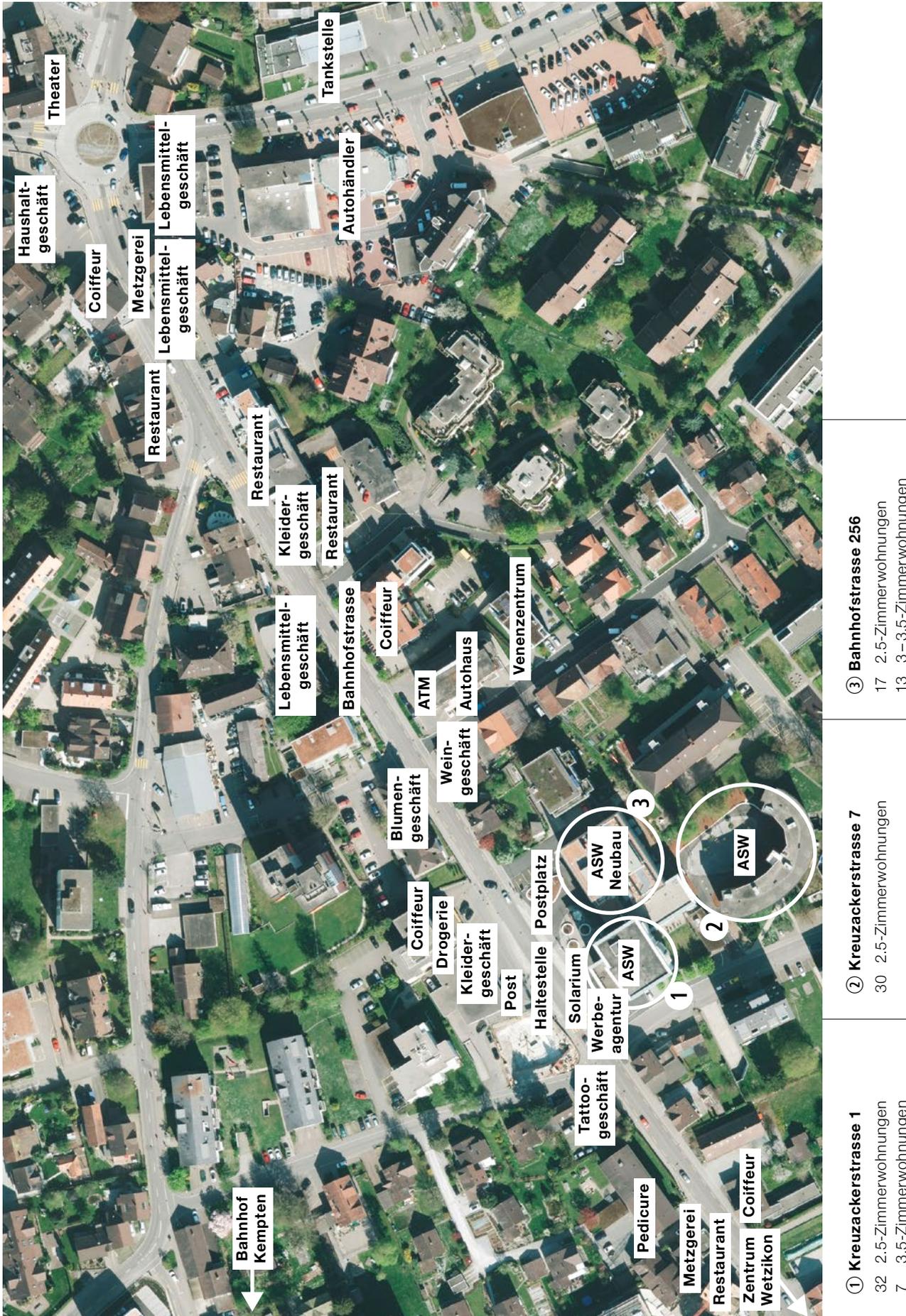


**Grafik 2.0.1** Standort der neuen Siedlung in Wetzikon (Nr. 5). Luftbild: GIS-ZH Open Data.

rige Betrag wird von Stiftungen eingebracht (*Tabelle 2.1.1, Seite 11*).

Die Kosten für die Pilotphase beziehen sich auf Sachausgaben, die Finanzierung von Aktivitäten im Quartierwohnzimmer, die Honorare für das Mandat Quartierwohnzimmer und die Beiträge

an die Siedlungsassistenz, Honorare für die Begleitstudie sowie für Marketing und Kommunikation. Das Honorar für die Mandatsträgerin schlüsselt sich etwa hälftig in die Projektentwicklung sowie den effektiven Betrieb des Quartierwohnzimmers auf.



Grafik 2.0.2 Standort der neuen Siedlung (Nr. 3) in Kempten. Luftbild: GIS-ZH Open Data.

**Tabelle 2.1.1** Finanzierung der Angebote Quartierwohnzimmer in der Pilotphase.

Quelle: asw/local communitywork gmbh.

Fr. 32'200	Eigenleistungen Auftraggeberin (Bruttomonatsmiete für 25 Monate)
Fr. 3'200	Eigenwirtschaftlichkeit im Projekt (v.a. Mietzinseinnahmen)
Fr. 7'500	Stadt Wetzikon
Fr. 10'000	Stiftung Solidaritätsfonds Wohnbaugenossenschaften Schweiz
Fr. 125'000	Realisierungsbeitrag Age Stiftung
Fr. 65'000	Entwicklungsbeitrag Age Stiftung
<b>Fr. 242'900</b>	<b>Total Betrag</b>

## 2.2 Investition in den Mehrwert der Wohninfrastruktur

Gemeinnützige, private und institutionelle Wohnungsanbieter stehen angesichts des demografischen Wandels einer älter werdenden Mieter-schaft und mehr älteren Personen auf Wohnungs-suche gegenüber. Sowohl bei der bestehenden älteren Mieterschaft als auch bei den älteren Wohnungssuchenden verändern sich Bedürfnisse in Bezug auf das Wohnen im Alter. Diese Bedürf-nisse beziehen sich zum Teil auf die Wohnungsin-frastrukturen. Hier steht die Hindernisfreiheit im Vordergrund. Zentral ist aber auch das Bedürfnis, in einem Umfeld zu wohnen, das den Austausch mit anderen Menschen sowie die Alltagsbewälti-gung bis ins hohe Alter ermöglicht. Werden diese Bedürfnisse mit dem Angebot eines Wohnungs-anbieters befriedigt, so erhöht sich die Wohnqua-lität und damit die Attraktivität des Wohnraums für diese Zielgruppe.

Wohnungsanbieter haben unterschiedliche Mög-lichkeiten, diese Bedürfnisse abzudecken. Sie können sich darauf beschränken, hindernisfreie Wohninfrastruktur anzubieten und darauf hof-fen, dass sich das nachbarschaftliche Leben er-gibt und die versorgungsrelevanten Angebote im

Quartier- und Stadtumfeld vorhanden sind. Oder sie leisten einen eigenen Beitrag an die Verfüg-barkeit solcher Angebote sowie eine gute Nach-barschaft.

In der Stadt Wetzikon besteht ein Mangel an Quartiertreffpunkten, die sich an den Bedürf-nissen von Pensionierten orientieren. Die asw hat sich deshalb entschieden, diese Lücke zu fül-len und eine Gewerbefläche im Erdgeschoss als «Quartierwohnzimmer» für die Bewohnerinnen und Bewohner einzurichten mit der Option, die-ses Angebot auch für Personen aus dem Quartier zu öffnen. Mit der Spitex als «Siedlungsassistentz» vor Ort, der Altersbeauftragten, welche ihr Büro im Neubau bezieht, sowie der Gesundheitspraxis konzentriert die asw Gesundheitsangebote an der Bahnhofstrasse und trägt damit zu kürzeren We-gen für die eigenen Bewohnerinnen und Bewoh-ner sowie zu einem Versorgungsschwerpunkt für die Quartierbevölkerung und eine Adresse für lo-kal tätige Organisationen bei.

# 3 Konzept des Quartierwohnzimmers

Das Quartierwohnzimmer richtet sich in erster Linie an die Bewohnerinnen und Bewohner der Siedlungen an der Bahnhofstrasse 256 und Kreuzackerstrasse 1 und 7. Daneben soll gemäss dem Konzept von local communitywork aber auch die Quartierbevölkerung angesprochen werden. Neben älteren Personen wird auch eine Durchmischung mit Jüngeren angestrebt.

## 3.1 Aufgaben von local communitywork

Die Mandatsträgerin für das Quartierwohnzimmer übernimmt Aufgaben in der Projektorganisation, Konzeption, Bewirtschaftung sowie in der Organisation von Angeboten. Sie baut zudem ein Netzwerk von Anbietern von Aktivitäten im Quartierwohnzimmer auf.

### Aufbau und Bewirtschaftung des Quartierwohnzimmers

Die Arbeiten zum Aufbau des Quartierwohnzimmers umfassen:

- Konzept, Offerte, Auftrag und Finanzierungsanträge bei den Stiftungen.
- Erstellung eines Masterplans mit Phasen, Meilensteinen und Projektsitzungen.
- Einladung, Organisation und Aufbereitung von Sitzungen während der Pilotphase, im Rahmen der Zusammenarbeit mit der Age Stiftung und der Begleitstudie.

Die Arbeiten zur Bewirtschaftung des Quartierwohnzimmers umfassen Raumeinrichtung, Inbetriebnahme, Nutzungskonzept und Koordination von Nutzungen:

- Koordination Architekt und IT-Lieferant in der Planungsphase.
- Konzept und Umsetzung einer kooperativen Einrichtung des Innen- und Aussenraums inklusive regelmässige Nachbestückung (z. B. Deko, Blumen).
- Gewährleistung der Raumreservierungen per Kalender und Telefon, Erstellen der Mietverträge und Koordination der Schlüsselübergaben zwischen Hauswarten und Drittmietern.
- Koordination der Nutzung des Quartierwohnzimmers durch die Siedlungsassistentin.

Die Mandatsträgerin sichert die gastfreundliche Qualität, die das Vertrauen innerhalb der Nachbarschaften fördert. Sie macht regelmässig Marketing für die Aktivitäten im Quartierwohnzimmer.

Die Aufgaben werden während der Pilotphase kontinuierliche angepasst.

### Feste Angebote durch local communitywork

Die Mandatsträgerin bietet als feste Angebote des Quartierwohnzimmers zwei Formate an. Die Bewohnerinnen und Bewohner werden als kooperative Leistungsersteller in die Bereitstellung dieser Angebote einbezogen.

Während der Pilotphase soll gemäss Konzept einmal wöchentlich ein Suppeznacht für ca. 40 Personen organisiert werden. Eine Gruppe von fünf bis acht Bewohnerinnen und Bewohnern sollen von der Projektleiterin als Gastgeber gewonnen,



Das Quartierwohnzimmer als Treffpunkt und Ausgangsort für Bekanntschaften. Fotos: Gerold Schmid.

angeleitet und unterstützt werden. Zu den Essen sollen regelmässig trendige Gäste zu Politik, Geschichte und Kultur eingeladen werden.

Das Format «Service Events» soll vier Mal pro Jahr, also acht Mal in der Pilotphase, jeweils freitags und/oder samstags auf dem Postplatz vor dem Neubau durchgeführt werden. Local communitywork erfasst im Vorfeld der Events den Bedarf und die Eigenleistung der Bewohnenden und organisiert die Events in Kooperation mit diversen externen Anbietern und mit Unterstützung der Stadt Wetzikon. Sie ist bei den Anlässen jeweils vor Ort.

Zu den Aufgaben von local communitywork zählen:

- Einladung, Organisation und Durchführung inklusive Gästeeinladung und Kulturbeiträge.
- Rekrutieren und Anleiten von Bewohnenden für die kooperative Leistungserstellung.
- Anschluss an bestehende Initiativen, z. B. Tavolata Migros Ostschweiz zwecks Etablierung einer Tavolata in Wetzikon.

Die Mandatsträgerin unterstützt zudem Bewohnende und Externe bei der Organisation und Werbung für Workshops und Kurse im Quartierwohnzimmer.

## Netzwerke

Eine wesentliche Aufgabe von local communitywork ist auch der Aufbau einer Adressdatenbank mit aktiv Beteiligten, lokalen Akteuren, Schlüsselpersonen in der Nachbarschaft und allgemein Interessierten am Quartierwohnzimmer. Die lokal nicht vernetzte Mandatsträgerin erhält dabei Unterstützung der Altersbeauftragten Vroni Maze-nauer.

## 3.2 Nutzungskonzept

Die Mandatsträgerin erstellt vor dem Start des Quartierwohnzimmers ein Nutzungskonzept. Dieses regelt folgende Punkte:

### Zweck des Quartierwohnzimmers

Zielgruppe des Quartierwohnzimmers sind alle Bewohnerinnen und Bewohner der asw sowie die Nachbarinnen und Nachbarn im Quartier.

Das Quartierwohnzimmer ist Ausgangspunkt für sämtliche Aktivitäten und bietet dem Projekt eine Standortadresse. Angestrebt wird eine täglich mehrstündige Nutzung tagsüber und abends. Mit der permanenten Präsenz soll ein belebter, schaulustiger Ausstrahlungsort entstehen.

### Nutzungsformen

Zu den Nutzungsformen zählen gemäss Konzept:

- Interessenspezifische Anlässe
- Öffentliche und halböffentliche Anlässe
- Private Feste und Gruppenanlässe

Das Quartierwohnzimmer kann von Montag bis Sonntag, 8 bis 22 Uhr genutzt werden. Die teilöffentlichen und öffentlichen Angebote sollen einen niederschweligen Zugang für die Bewohnerinnen und Bewohner der Siedlung und des Quartiers ermöglichen.

Im Nutzungskonzept sind auch Informationen zur Einrichtung und Infrastruktur, zur Nutzung von Aussenraum und Nebenräumen, zur Finanzierung sowie zu den Zuständigkeiten und zum Ablauf bei Vermietung und Reinigung enthalten. Es wird auch auf die Werbung aufmerksam gemacht, die durch die Mandatsträgerin gemacht

**Tabelle 3.3.1** Finanzielle Aufwendungen für die Leistungserstellung im Quartierwohnzimmer.

Ausgabe	Betrag (Fr.)
<b>Sachausgaben einmalig</b>	<b>16'000</b>
Einrichtung Quartierwohnzimmer	5'500
Beamer, Audio-Anlage	10'500
<b>Sachausgaben wiederkehrend für 25 Monate</b>	<b>33'260</b>
Nettomiete exkl. Betriebs- und Nebenkosten	32'200
Verbrauchsmaterial	1'060
<b>Leistungserstellung im Quartierwohnzimmer für 25 Monate</b>	<b>77'80</b>
Betreuung und Koordination Quartierwohnzimmer (Projektleitung)	46'000
«Suppeznacht»: ungedeckte Kosten inkl. Marketing / Kommunikation	1'600
«Service Events»: ungedeckte Kosten	6'800
Marketing / Kommunikation	23'400
<b>Leistungserstellung</b>	
Organisationen	Wird durch Organisation abgedeckt
Seniorinnen und Senioren	Nicht entlohntes Engagement
<b>Ausgaben total</b>	<b>127'060*</b>

\* plus Arbeitsleistungen der Organisationen (selbsttragend) und SeniorInnen (nicht entlohnt)



- Quartierwohnzimmer (Wohnkosten)
- Wohnungen (Miete)
- Erschliessung (Nebenkosten)
- Gewerberäume (Miete)

**Grafik 3.3.1** Finanzierung des Quartierwohnzimmers, visualisiert als Teil des Erdgeschosses. Kartengrundlage: GIS Stadt Wetzikon.

wird, beispielsweise Aushänge im Quartierwohnzimmer, Postkarten, Plakate, Projektblog sowie Mailings und Anschlagbretter.

### Nutzergruppen

Zu den Nutzergruppen zählen:

- Bewohnerinnen und Bewohner der Siedlungen asw. Sie organisieren auf Anstoss der Moderatorin feste Angebote mit, initiieren Interessengruppen und nehmen bei den Angeboten teil.
- Nachbarinnen und Nachbarn im Quartier. Diese können bei der Organisation der festen Angebote mithelfen, Interessengruppen initiieren und bei Angeboten teilnehmen.
- Gruppierungen, Vereine, Unternehmen, sofern durch deren Angebot gegenüber den Bewohnerinnen und Bewohnern der Siedlung und des Quartiers ein Mehrwert entsteht.

### Entscheidungskompetenz

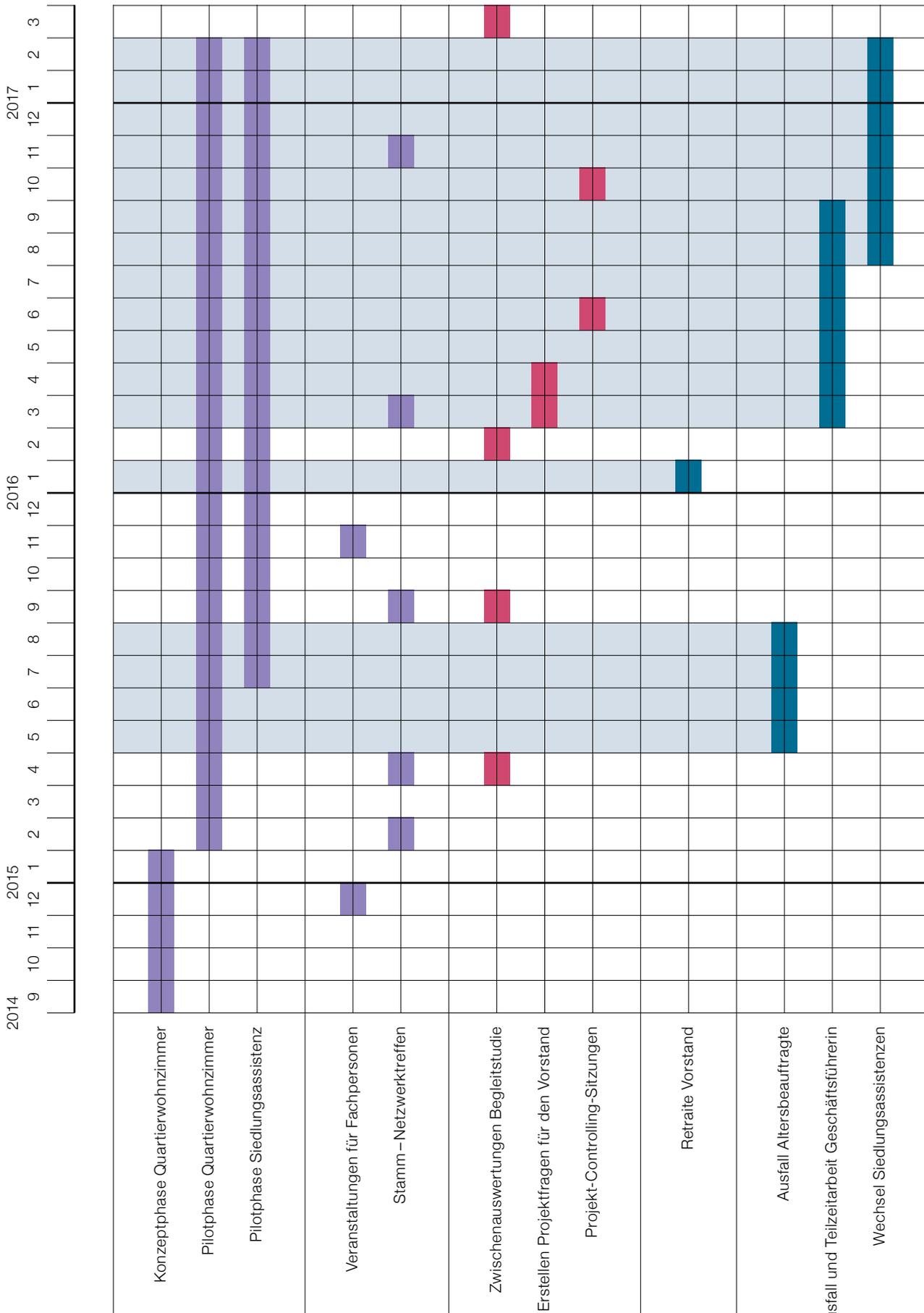
Die Entscheidungskompetenz, für welchen Zweck und zu welchen Bedingungen das Quartierwohnzimmer genutzt wird, liegt während der Pilotphase bei der Mandatsträgerin.

## 3.3 Kosten

Die finanziellen Aufwendungen für das Quartierwohnzimmer in der Pilotphase sind in der *Tabelle 3.3.1, Seite 14* aufgestellt. *Grafik 3.3.1, Seite 15* zeigt die Finanzierung der Räumlichkeiten im Erdgeschoss.

Der Aufwand für den Betrieb des Quartierwohnzimmers geht effektiv über diese Ausgaben hinaus, da die

Leistungen der Organisationen, welche selbsttragend sind, und das Engagement der Seniorinnen und Senioren materiell nicht in Erscheinung treten. Das Quartierwohnzimmer baut also wesentlich auf einem Akteursnetzwerk von Professionellen und dem Engagement von Laien auf. Zentral ist bei diesem Modell, dass es ältere Personen sowohl als Anbieter von Interessensgruppen und festen Formaten als auch als konsumierende Zielgruppe integriert. Auf diesen Wegen sollen sie zu einer Stärkung des Sozialraums in der Siedlung und im Quartier sowie zu einer höheren Wohnqualität beitragen.



**Grafik 3.4.1** Projektverlauf und personelle Konstellationen in der Pilotphase. Quelle: Eigene Darstellung.

### 3.4 Herausforderungen im zeitlichen Ablauf

Im Verlauf der zwei Pilotjahre verändert sich die personelle Konstellation in der Genossenschaft diverse Male. Zum Zeitpunkt der Einführung des Quartierwohnzimmers und der Siedlungsassistenz findet der Wechsel von der langjährigen zur neuen Geschäftsleitung statt. In der Pilotphase fallen sowohl die Altersbeauftragte als auch die Geschäftsführerin mehrere Monate aus gesundheitlichen Gründen aus. Die von der Spitex angestellte Siedlungsassistenz wird aufgrund einer Schwangerschaft ausgewechselt. Daneben war nicht per se mit einer hohen Kooperationsbereitschaft der Hauswarte zu rechnen, da diese kurz vor der Pensionierung standen.

Diese Umstände führen auch dazu, dass der geplante Austausch zwischen der Mandatsträgerin des Quartierwohnzimmers, der Altersbeauftragten und der Geschäftsstelle der asw erschwert war und sich keine gefestigte Kooperationskultur entwickelte (*Grafik 3.4.1, Seite 16*).

## 4 Untersuchungsfragen und Methodik

### 4.1 Untersuchungsgegenstände

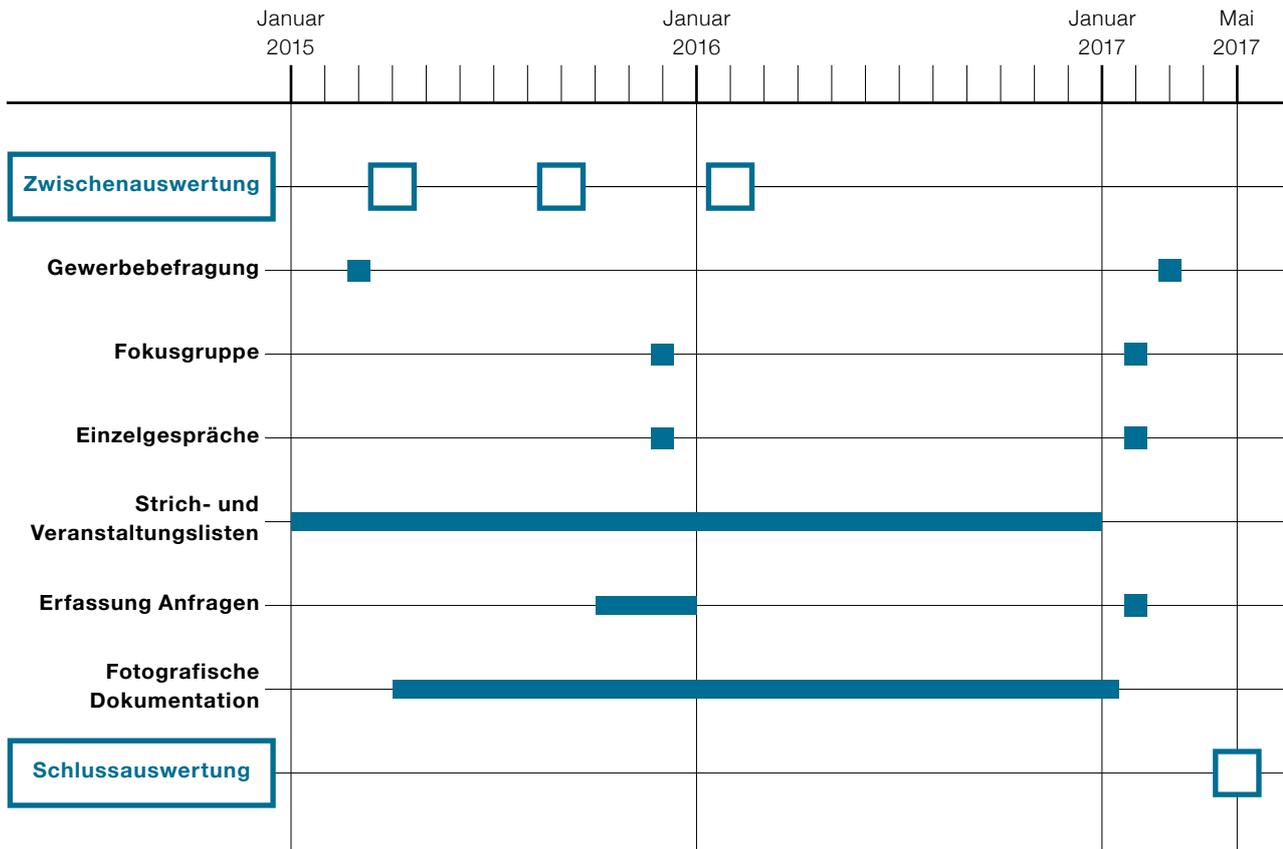
Die Begleitung und Auswertung der Pilotphase wird in drei Forschungsthemen aufgeteilt. Diese sind auf Tabelle 3 dargestellt und fassen das in Kapitel 1.3 formulierte Erkenntnisinteresse sowie die Fragestellungen zusammen (*Tabelle 4.1.1, Seite 17*).

### 4.2 Erhebungsmethoden

Der Pilot Quartierwohnzimmer folgt dem Nutzungskonzept, das in Kapitel 3.4 beschrieben worden ist. Aufgrund der nicht sichergestellten personellen Ressourcen seitens der Geschäftsstelle sowie dem nicht genügend geprüften gemeinsamen Verständnis zum Vorgehen sind allerdings viele Aspekte beim Start der Pilotphase nicht

**Tabelle 4.1.1** Forschungsthemen und Erhebungsmethoden.

	<b>Forschungsthemen</b>	<b>Erkenntnisinteresse</b>	<b>Fragestellung</b>
1	Angebote Quartierwohnzimmer	Wohnqualität: Mehrwert der Angebote für das Zusammenleben der älteren Menschen aus Siedlung und Quartier.	Entsprechen die Angebote den Bedürfnissen der Siedlungs- und Quartierbewohnenden?
2	Diversifizierung der Siedlungsbewirtschaftung	Entlastung der Verwaltung: Mehrwert der Angebote zur Verteilung der Anliegen der Siedlungsbewohnenden auf Personen mit unterschiedlichen Kompetenzen und Rollen.	Wie werden die Anliegen der älteren Siedlungsbewohnenden mit der Diversifizierung von unterschiedlichen Ansprechpartnern aufgenommen?
3	Belebung und Aufwertung Siedlung und Quartier sowie Vernetzung der Organisationen	Mikrostandortqualität: Mehrwert des «Quartierwohnzimmers» auf die Belebung der Bahnhofstrasse sowie die Vernetzung mit lokal tätigen Organisationen und Gewerbe.	Wie trägt die halböffentlich genutzte Erdgeschossfläche zu einer Belebung der Siedlung und des Quartiers, insbesondere der Bahnhofstrasse, bei?



**Grafik 4.2.1** Datenerhebungen während des Untersuchungszeitraums. Quelle: Eigene Darstellung.

geklärt. Aus diesem Grund wird die Begleitstudie mit einem explorativen und offenen Ansatz durchgeführt. Ziel ist es, fortlaufend Erkenntnisse zu gewinnen, die in die Weiterentwicklung der Angebote einfließen können.

Als Erhebungsmethoden werden qualitative und quantitative Ansätze verfolgt (Tabelle 4.2.1, Seite 18).

Die Erhebungen finden zu verschiedenen Zeitpunkten statt, um Veränderungen messen zu können. Im ersten Jahr wird nach jeweils vier Monaten eine Zwischenauswertung gemacht. Eine dritte Auswertung erfolgt nach einem Jahr. Die Schlussauswertung wird zum Abschluss der Pilotphase nach zwei Jahren gemacht (Grafik 4.2.1, Seite 18).

**Tabelle 4.2.1** Als Erhebungsmethoden werden qualitative und quantitative Ansätze verfolgt.

	Forschungsthemen	Erhebungsmethoden
1	Angebote Quartierwohnzimmer	Veranstaltungsliste mit Angaben zu Organisation und Durchführung Strichlisten zur Erhebung der Besuchenden bei Veranstaltungen 2 Fokusgruppengespräche mit Nutzenden des Quartierwohnzimmers 2x 4 Gespräche mit Organisatorinnen von Aktivitäten
2	Diversifizierung der Siedlungsbewirtschaftung	2x 1-monatige Erhebungen von Anfragen an die Rollenträger 5 Gespräche mit den Rollenträgern
3	Belebung und Aufwertung Siedlung und Quartier sowie Vernetzung der Organisationen	2x Befragungen von Gewerbe an der Bahnhofstrasse Wöchentliche fotografische Aufnahmen des Quartierwohnzimmers von aussen 2x 4 Gespräche mit eingebundenen Organisationen und Veranstaltern

## Strichlisten und Veranstaltungslisten

Während der Pilotphase führt die Mandatsträgerin eine Liste, in welcher sie sämtliche Aktivitäten erfasst. Zu jeder Aktivität hält sie im Wesentlichen folgende Informationen fest: Datum, Ort, Organisation im Lead sowie Unterstützung und Rolle der Mandatsträgerin.

Im ersten Pilotjahr führen die Mandatsträgerin und die Altersbeauftragte an 22 grösseren Veranstaltungen Strichlisten zu den Besucherinnen und Besuchern. Sie erheben, wie viele Personen teilgenommen haben, welcher Altersgruppe und Geschlecht sie zugehören und ob sie in der Genossenschaft wohnen oder von auswärts kommen. Da die wichtigsten Erkenntnisse nach dem ersten Jahr vorhanden sind, werden im zweiten Pilotjahr keine solchen Listen mehr geführt. Ein Bewohner, der grössere Essen und Reisen organisiert, hat ergänzend zu diesen Listen weitere Statistiken zu Besucherinnen und Besuchern zur Verfügung gestellt.

## Fokusgruppen und Einzelgespräche

Die Fokusgruppen- und Einzelgespräche mit engagierten Bewohnerinnen und Bewohnern sowie Nutzerinnen und Nutzern des Quartierwohnzimmers werden zweimal durchgeführt. Einmal im Dezember 2015 nach dem ersten Pilotjahr und einmal im Februar 2017 nach Abschluss der Pilotphase.

Bei der Zusammenstellung wird auf eine Mischung nach Geschlecht und Wohnort geachtet. Es sollen Personen aus der neuen und alten Siedlung der asw sowie Personen aus dem Quartier vertreten sein. Bei den Fokusgruppen nehmen jeweils vier Personen zweimal teil. Zwei Personen sind entweder beim ersten oder zweiten Gespräch dabei. Bei den Einzelgesprächen werden zwei Personen zweimal und vier Personen jeweils einmal befragt (*Tabelle 4.2.2, Seite 19*).

Zu beiden Zeitpunkten werden auch Einzelgespräche mit Personen aus Organisationen geführt, die in das Quartierwohnzimmer involviert sind. Dazu zählen die Migros Ostschweiz, der Quartierverein Kempten, das Pfarreizentrum sowie die Stadtplanung Wetzikon und die Gemeinnützige Baugenossenschaft Wetzikon.

## Erfassung von Anfragen

Für die Erfassung der Anfragen von Bewohnerinnen und Bewohner finden eine zweiwöchige Testerhebung im April 2015 (13.4.–30.4.2015), eine zweimonatige Detailerhebung im vierten Quartal 2015 (22.10.–17.12.15) sowie eine Monaterhebung im Januar 2017 statt. Nach Abschluss der Pilotphase werden ergänzend dazu drei Interviews zu den Rollenprofilen und Projekterfahrungen mit der Mandatsträgerin, der Geschäftsführerin sowie der Altersbeauftragten geführt.

**Tabelle 4.2.2** Hintergrund der befragten Personen.

	Mann	Frau	Bahnhofstr. 256	Kreuzackerstr. 1	Kreuzackerstr. 7	Quartier
Fokusgruppen mit Engagierten und Nutzerinnen	2	5	3	2	0	2
Einzelgespräche zur Organisation von Angeboten	2	4	3	0	1	2

Folgende Personen haben bei den Erhebungen Anfragen erfasst:

- Mandatsträgerin Quartierwohnzimmer
- Siedlungsassistenz
- Zwei Hauswarte
- Geschäftsführerin
- Altersbeauftragte

Die verschiedenen Ansprechpersonen erfassen die Anliegen der Bewohnerinnen und Bewohner sowie den zeitlichen Bearbeitungsaufwand. Die Anliegen sind in Kategorien gefasst. Zusätzlich erheben sie Alter, Geschlecht, Haushaltsgrösse, Art der Kontaktaufnahme und Ausdrucksfähigkeit.

Die umfangreiche Datenerhebung wird mit den Ansprechpersonen an einer Sitzung besprochen. Bei der Testerhebung liefern die Beteiligten bis auf eine Ausnahme qualitativ gute Erfassungen. Die zweimonatige Detailerhebung bringt wichtige Erkenntnisse, zeigt aber seitens der Datenerfassenden auch Widerstände gegen die Erfassung jedes einzelnen Anliegens und die lange Erhebungsdauer. Aus diesem Grund werden bei der zweiten Erhebung die Anliegen pauschal pro Monat erfasst.

### **Gewerbebefragung**

Zu Beginn und nach Abschluss der Pilotphase werden auch Gespräche mit lokalen Gewerbetreibenden geführt, um deren Einschätzung der Situation in Kempten sowie ihren Bezug zum Quartierwohnzimmer abzuholen. Befragt werden eine Werbeagentur, ein Blumenladen, ein Coiffeur, eine Drogerie, ein Ledermodegeschäft, eine Metzgerei und ein Sportgeschäft.

## **5 Ergebnisse aus den Teilprojekten**

### **5.1 Angebote im Quartierwohnzimmer**

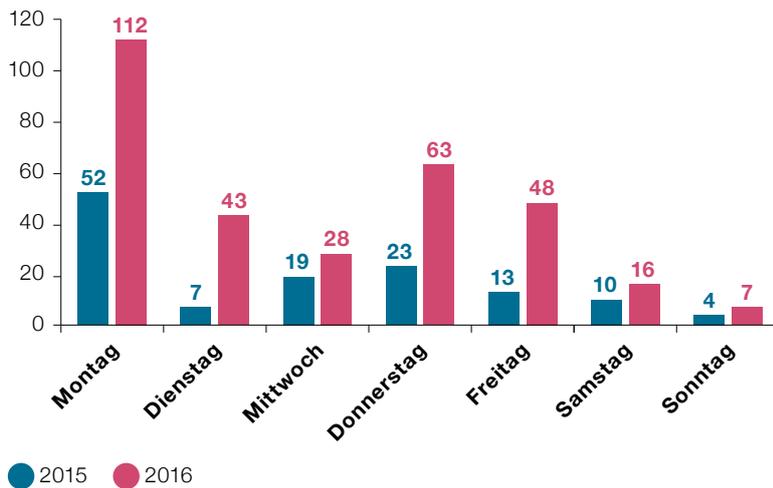
Die nächsten Kapitel beschreiben, wer Aktivitäten im Quartierwohnzimmer organisiert, wer sie nutzt und wie die Aktivitäten zum Zusammenleben in der Siedlung und im Quartier beitragen.

#### **Aktivitäten im Quartierwohnzimmer**

Während der Pilotphase werden über 440 Aktivitäten im Quartierwohnzimmer dokumentiert. 128 finden im ersten Jahr (2015) statt, 317 im zweiten Jahr (2016).

Am häufigsten werden Veranstaltungen an Montagen durchgeführt (*Grafik 5.1.1, Seite 21*). Dies ist auf den wöchentlich stattfindenden Montagstreff, die Jassgruppe und das Trauerseminar zurückzuführen. Ein weiterer gut genutzter Tag ist der Donnerstag mit dem Englisch-Konversationskurs, dem Gedächtnistraining sowie Workshops und Sitzungen. Im zweiten Jahr etablieren sich der Freitag mit den neu eingeführten Veranstaltungen Freitagstreff, Gymnastik und Wähenzmittag sowie der Dienstag mit der Mittagsrunde Demenz, Spitex-Kafi und Malgruppe.

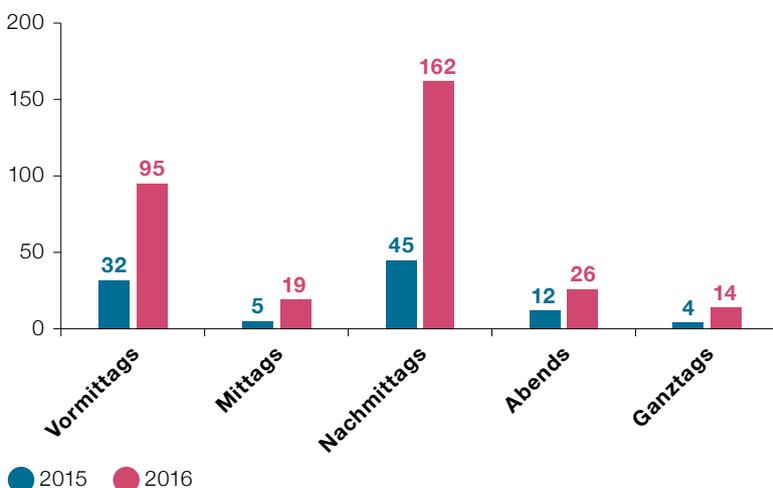
Am Wochenende wird das Quartierwohnzimmer kaum genutzt. Dies verändert sich auch im zweiten Jahr nicht. Zu den wenigen Aktivitäten zählen «Zäme go laufe», die Service-Events und Märkte, Familienfeste und Ausflüge.



**Grafik 5.1.1** Anzahl der Veranstaltungen nach Wochentagen. Daten: Veranstaltungsliste.

Die Aktivitäten im Quartierwohnzimmer finden vor allem vormittags (9–11 Uhr) oder am späteren Nachmittag ab 16 Uhr statt. Am Mittag und Abend ist das Quartierwohnzimmer kaum genutzt. Dies verändert sich bis zum Ende der Pilotphase nicht (*Grafik 5.1.2, Seite 21*).

Im Quartierwohnzimmer etablieren sich zwei Zeitformate: 1.5- bis 2-stündige Anlässe als Norm und halbtägige Veranstaltungen als zusätzliches Format. Die Zahl der halbtägigen Veranstaltungen hat im zweiten Pilotjahr zugenommen (*Grafik 5.1.3, Seite 22*).



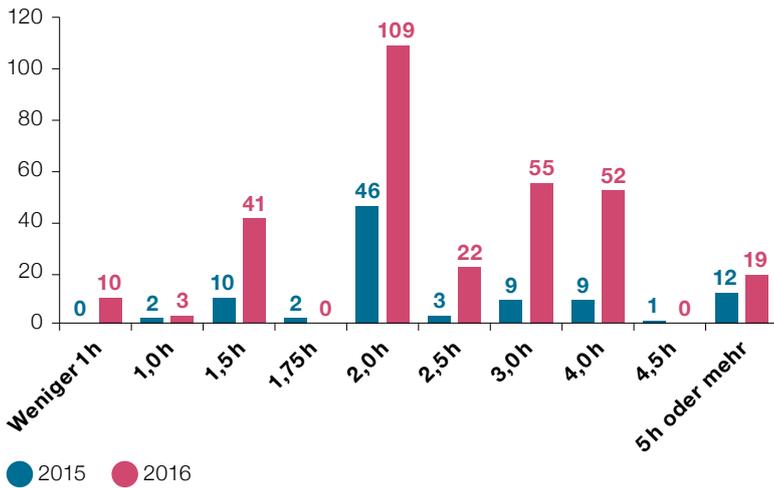
**Grafik 5.1.2** Anzahl der Veranstaltungen nach Tageszeiten. Daten: Veranstaltungsliste.

Die grosse Mehrheit der Aktivitäten findet im Quartierwohnzimmer statt (*Grafik 5.1.4, Seite 22*). Der Saal im Nebengebäude sowie der Postplatz vor dem Quartierwohnzimmer haben je nach Veranstaltungsformat eine ergänzende Bedeutung. Im Saal werden besonders grosse Veranstaltungen durchgeführt, die im Quartierwohnzimmer keinen Platz haben, und der Postplatz kommt bei den Märkten und Service-Events zum Zuge. Das Quartierwohnzimmer dient auch

als Ausgangspunkt für Veranstaltungen, die anderswo durchgeführt werden, etwa Ausflüge oder Picknicke. Im zweiten Jahr wird das «Café», ein kleiner Gemeinschaftsraum an der Kreuzackerstrasse 1, als erweiterter Raum des Quartierwohnzimmers genutzt, etwa für den Literaturzirkel. Die Diversifizierung der Veranstaltungsorte auf die unterschiedlichen Raumtypen hat sich in der Pilotzeit erst allmählich ergeben. So wurde der Saal erst spät als zusätzlicher Austragungsort für grosse Veranstaltungen einbezogen und einige Veranstaltungen wie etwa die Ausflüge, die nicht unmittelbar im Quartierwohnzimmer ausgeführt werden, werden nicht zum Quartierwohnzimmer gezählt (*Grafik 5.1.5, Seite 23*).

## Wer organisiert Aktivitäten?

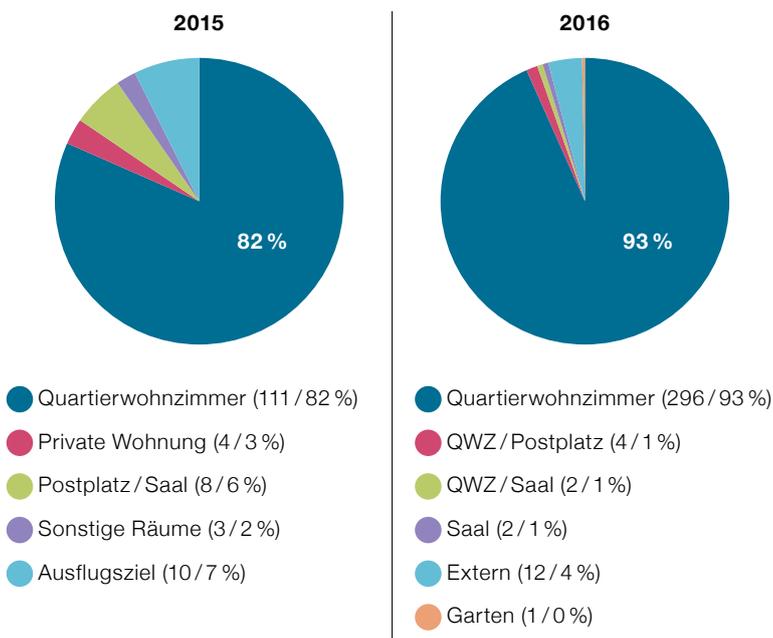
Die Aktivitäten im Quartierwohnzimmer werden von der Mandatsträgerin, den Bewohnenden der Genossenschaft, der Siedlungsassistentin, einer Quartierbewohnerin sowie professionell tätigen Organisationen angeboten.



**Grafik 5.1.3** Anzahl der Veranstaltungen nach Dauer.  
 Daten: Veranstaltungsliste.

Die Mandatsträgerin koordiniert die Aktivitäten, macht Werbung, leitet die Bewohnerinnen und Bewohner bei der Organisation an und führt ein Kernangebot wie die Service-Events oder den Suppeznacht selbst durch. Zu den Marketingmassnahmen zählen Beiträge im eigenen Gemeindeteil des Lokalblatts Regio, zweimal werden die öffentlichen Plakatständer der Stadt Wetzikon für Werbung zur Verfügung gestellt und die Mandatsträgerin sorgt dafür, dass das Logo des Quartierwohnzimmers auf der Website von externen Veranstaltern gezeigt wird.

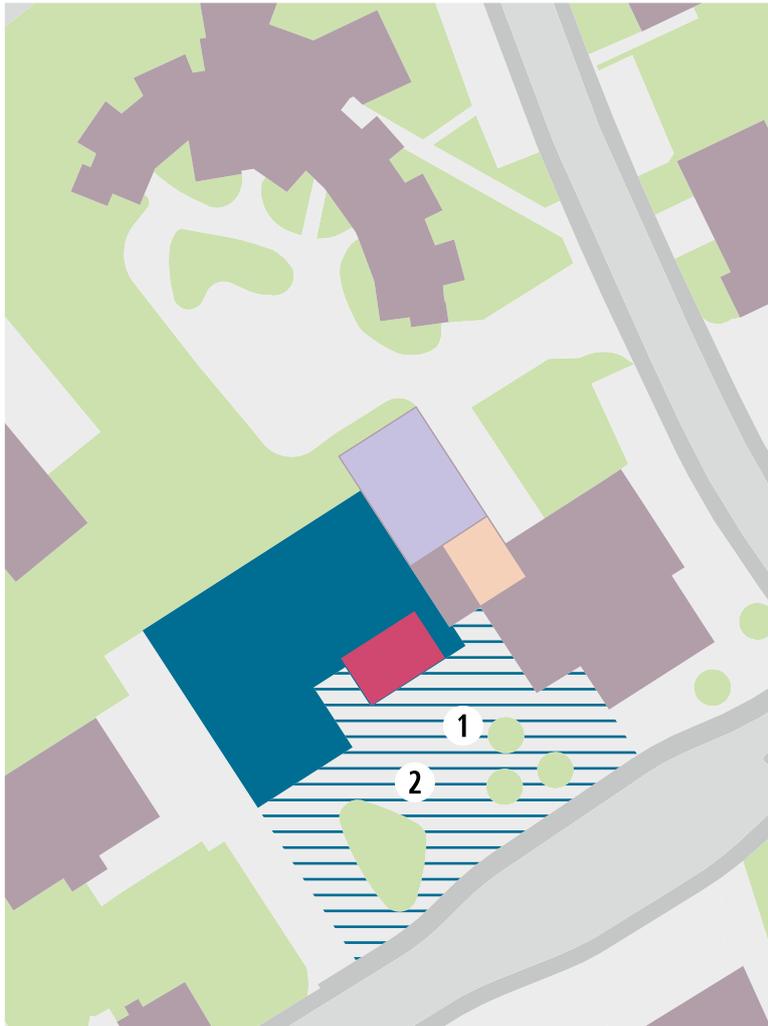
Eine Auswertung der Rolle der Mandatsträgerin zeigt, dass sie bis in den Herbst des ersten Pilotjahrs direkt in die Organisation und Durchführung von Aktivitäten involviert ist. Anschliessend beschränkt sich ihre Rolle zunehmend auf die Koordination und ihre Anwesenheit. Bei immer mehr Veranstaltungen übernimmt sie auch keine Rolle mehr. Das Quartierwohnzimmer entwickelt nach einer Anschubzeit eine starke Eigen- dynamik (Grafik 5.1.6, Seite 25).



**Grafik 5.1.4** Veranstaltungsort. Daten: Veranstaltungsliste.

Die Terminkoordination erfolgt mit einem Kalender, der im Quartierwohnzimmer aufgehängt wird, und in dem sich jedermann für eine Aktivität eintragen kann – sowohl die Bewohnenden als auch Externe. Die Schlüsselübergabe für den Raum erfolgt nach anfänglichen Unklarheiten über die Hauswarte. Die Abläufe verstetigen sich im Verlauf der Pilotphase – die Schnittstelle bildet dabei immer die Mandatsträgerin.

Die grösseren Events wie etwa der Osterbrunch werden im ersten Jahr von der Mandatsträgerin organisiert und von einer Kerngruppe von Bewohnern mitgetragen. Diese übernehmen die Organisation bis zum Abschluss der Pilotphase. Zu dieser Gruppe gehören vorwiegend Männer. Die Gruppe wird von einem Bewohner vorangetrieben, der auch fast monatlich Carreisen sowie grosse Essen wie den Schübligzyschtig organisiert. Ein Bewohner organisiert jährlich eine Kutschenfahrt. Die Motivation der Veranstalter ist gemäss Fokusgruppengespräch und Einzelinterviews, etwas Komplexeres zu or-

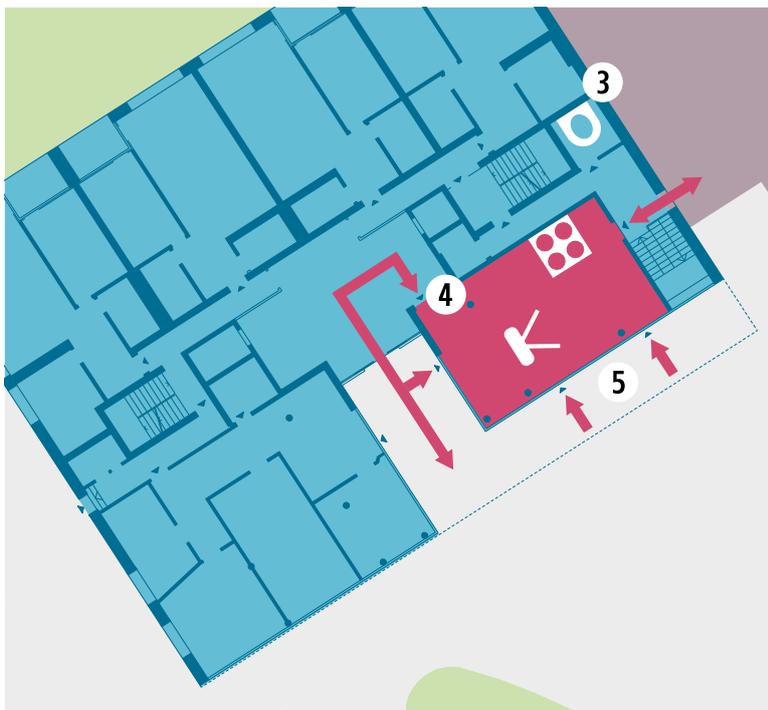


### Orte der Veranstaltungen

-  Postplatz (Bahnhofstr. 256)
-  Quartierwohnzimmer (Bahnhofstr. 256)
-  Saal (Kreuzackerstr. 1)
-  «Café»/Gemeinschaftsraum (Kreuzackerstr. 1)

### Infrastruktur/Zugänge

-  Zugänge
-  Toiletten
-  Kochnische
-  Beamer



### Einschränkungen

- ① Postplatz ist nur bei Schönwetter benutzbar, kein Winterdienst: Wird daher für Veranstaltungen kaum berücksichtigt.
- ② Autoverbot auf Postplatz: Keine Märkte mit Verkaufsmobilen möglich.
- ③ Putzraum und zwei Toiletten sind nicht rollstuhlgängig.
- ④ Feuerpolizeilich darf diese Türe nicht abgeschlossen werden: Alle QWZ-Besucher haben somit Zugang zur ganzen Liegenschaft.
- ⑤ Ständige Bestuhlung im Aussenraum ist nur in diesem Bereich zugelassen: Kein Cafeteria-Betrieb auf Postplatz möglich.

**Grafik 5.1.5** Orte der Veranstaltungen, Infrastruktur und Einschränkungen organisatorischer und (bau)rechtlicher Natur. Kartengrundlage: GIS Stadt Wetzikon.



Das Quartierwohnzimmer wird bei grossen Veranstaltungen auf den Postplatz erweitert. Fotos: Gerold Schmid.

organisieren, andere an einem Erlebnis teilhaben zu lassen und Personen, die selbst wenig aktiv sind, eine Freude zu machen. Für die Bewohnerinnen und Bewohner übernimmt er gemäss den Aussagen aus den Fokusgruppen eine integrierende Funktion, da er in der Lage ist, relativ rasch «Manpower» zu organisieren und die Events nach den Bedürfnissen der Zielgruppen auszurichten.

Einzelne Bewohnerinnen und Bewohner organisieren auf Initiative der Mandatsträgerin Interessensgruppen, etwa die Jassgruppe, den Literaturzirkel oder eine Malgruppe. Ihre Motivation ist es, einem Hobby nachzugehen und freundschaftliche Kontakte in einer Gruppe aufzubauen und zu vertiefen. Diese Interessensgruppen werden

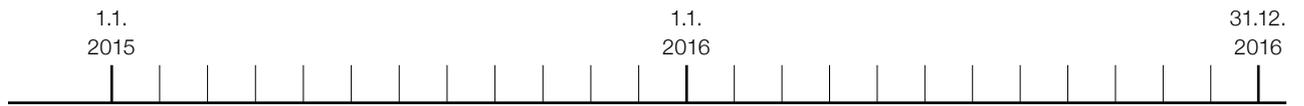
fast ausschliesslich von Frauen organisiert und von Frauen besucht.

Eine Quartierbewohnerin organisiert in anfänglicher Zusammenarbeit mit der Mandatsträgerin die beiden offenen Treffs jeden Montag sowie jeden letzten Freitag des Monats und eine monatliche Tavolata in einer Gruppe von etwa sieben Frauen. Ihre Motivation ist es, das Quartierwohnzimmer nach aussen für das Quartier zu öffnen.

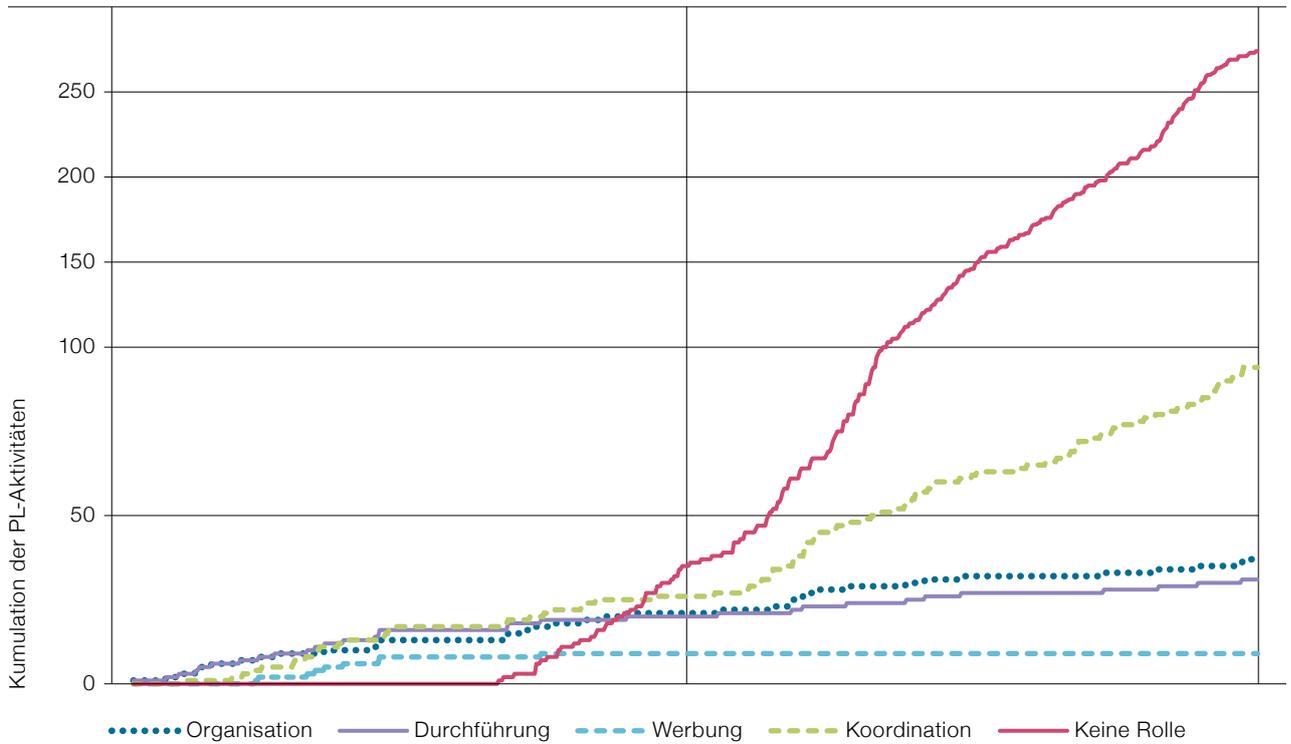
Im zweiten Jahr entwickelt die Siedlungsassistenz zusammen mit der Altersbeauftragten der Stadt Wetzikon die zwei Angebote Gymnastik und Spitex-Kafi. Zum fast monatlich durchgeführten Spitex-Kafi werden Experten zu Gesundheitsthemen eingeladen.

Diverse Organisationen, viele aus dem Gesundheitsbereich, buchen den Raum für Veranstaltungen. Sie haben das Bedürfnis nach einem geeigneten Raum für ihre Veranstaltung. Einige Organisatoren erhoffen sich eine Nachfrage nach ihrem Angebot aus der Siedlung. Diese Hoffnung wird teilweise enttäuscht, wie das Gespräch zum Gedächtnistraining beispielhaft zeigt, das kaum von den Bewohnenden genutzt wird (*Tabelle 5.1.1, Seite 26*).

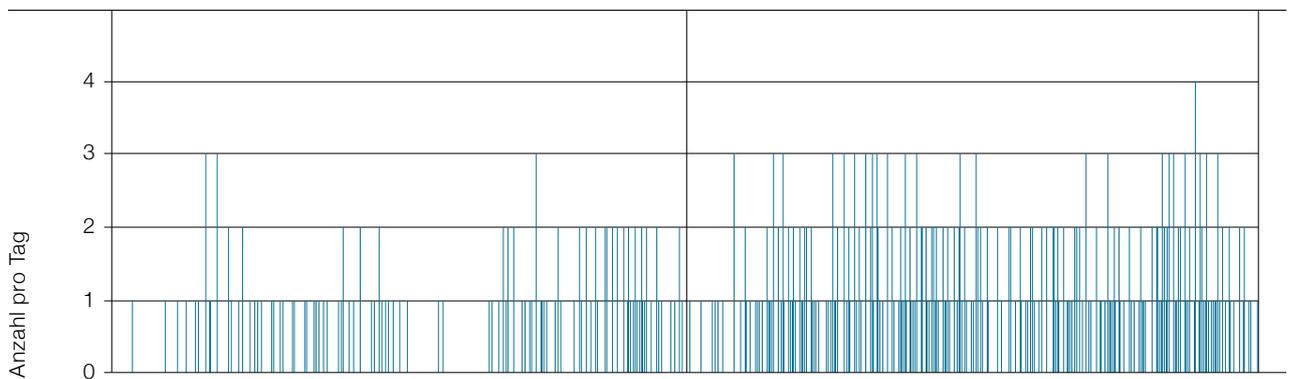
Eine Auswertung der Aktivitäten zeigt, dass ein Grossteil der Organisatoren Laien sind. Die Bewohnerinnen und Bewohner sowie die Quartierbewohnerin organisieren zusammen mit der Mandatsträgerin deutlich mehr als einen Drittel der Veranstaltungsformate und führen deutlich über die Hälfte aller Veranstaltungen durch –



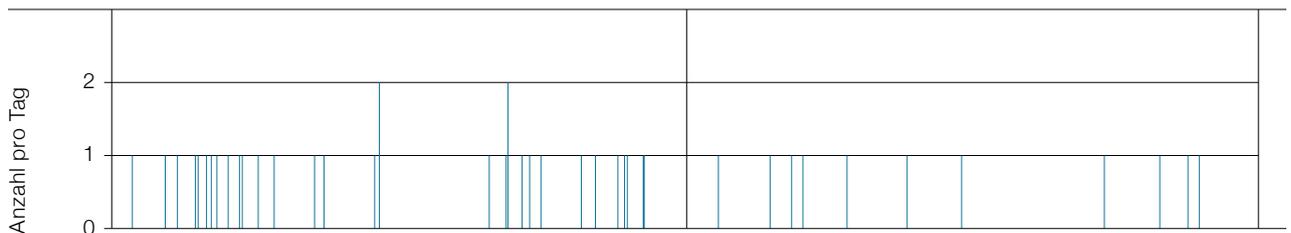
**Entwicklung der Rolle der Mandatsleiterin, kumuliert**



**Veranstaltungen, total: 444**



**Veranstaltungen durch Mandatsträgerin Quartierwohnzimmer organisiert (Lead), total: 39**



**Grafik 5.1.6** Entwicklung der Rolle der Mandatsträgerin, Entwicklung der Anzahl von Veranstaltungen und von Angeboten initiiert durch Projektleitung. Daten: Veranstaltungsliste.

viele Formate finden regelmässig statt. Die Mandatsträgerin des Quartierwohnzimmers organisiert etwa ein Viertel der Veranstaltungsformate. Da es sich vielfach um Einzel-Events handelt, machen diese nur knapp zehn Prozent aller Veranstaltungen aus. Die Mandatsträgerin initiiert im ersten Jahr diverse Formate mit den Bewohnerinnen und Bewohnern, die später von ihnen übernommen und selbständig weitergeführt werden. Professionelle Organisationen sind für ein gutes Drittel der Veranstaltungsformate verantwortlich (Tabelle 5.1.2, Seite 27).

Aus den Fokusgruppen- und Einzelgesprächen wird ersichtlich, dass sich die Bewohnerinnen und Bewohner mit viel Herzblut engagieren, dass ihre Bereitschaft und Möglichkeiten aber auch beschränkt sind. Der Initiant der gemeinsamen Essen und Reisen kündigt an, dass er die Organisation nur noch ein Jahr machen werde, und an-

schliessend die Verantwortung abgeben möchte. Einzelne Frauen haben sich im Verlauf des Pilotjahrs zeitweise aus dem Engagement zurückgezogen, weil es ihnen entweder selbst gesundheitlich schlechter ging oder sie sich vermehrt um Partner oder Familienangehörige kümmern mussten.

Für Unmut sorgt bis zum Ende der Pilotphase das Thema Aufräumen. So stellen die Bewohnerinnen und Bewohner fest, dass sie das Quartierwohnzimmer nach den Veranstaltungen, die von professionellen Organisationen durchgeführt werden, häufig nicht aufgeräumt vorfinden.

## Wer nutzt das Wohnzimmer?

Gemäss dem Konzept des Quartierwohnzimmers soll das Angebot unterschiedliche Zielgruppen ansprechen. Im Fokus stehen die Bewohnerinnen und Bewohner. Daneben sollen die Angebote auch

**Tabelle 5.1.1** Anzahl Aktivitäten nach Organisatoren, aufgeteilt nach Laien und professionellen Organisationen sowie bezeichnet mit der Zielgruppe (offen oder nur auf Einladung). Daten: Veranstaltungsliste.

Von Bewohnenden, der Mandatsträgerin, der Siedlungsassistenz sowie einer Quartierbewohnerin organisiert	2015	2016
Montagstreff (offen)	34	51
Jassgruppe (auf Einladung)		44
Malgruppe (auf Einladung)		22
Freitagstreff (offen)	10	19
Ausflug (auf Einladung)	9	10
Grosse Essen/ zäme ässe (auf Einladung)	18	9
Wähen-Zmittag (auf Einladung)		7
Familienfest (auf Einladung)	2	5
Märkte/Service Events (offen)	4	4
Interessensgruppe (auf Einladung und offen)	21	3
Workshop (auf Einladung)	9	1
Stamm (auf Einladung)	3	3
Gymnastik (auf Einladung)		11
Spitex-Kafi (auf Einladung)	1	8
<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>194</b>

Von professionellen Organisationen organisiert	2015	2016
Englisch-Konversationskurs (offen)		34
Sitzungen/ Kurse (auf Einladung)	9	24
Kurs Gedächtnistraining (offen)		21
Trauerseminar (offen)		11
Mittagsrunde Demenz (offen)		10
Treffpunkt Bewegung: zäme go laufe (offen)		10
Veranstaltung (offen)	1	8
Geschlossener Anlass (auf Einladung)	3	4
Erzählkaffee (offen)	2	
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>122</b>

**Tabelle 5.1.2** Auswertung der Aktivitäten nach Organisatoren. Daten: Veranstaltungsliste.

Organisator (Lead)	Unterschiedliche Veranstaltungsformate	%	Anzahl Veranstaltungen	%
Bewohnerinnen und Bewohner	27	34 %	214	48 %
Professionelle Organisationen	27	34 %	120	27 %
Mandatsträgerin QWZ	21	27 %	39	9 %
Quartierbewohnerin	3	4 %	32	7 %
Siedlungsassistenz	6	8 %	22	5 %
Altersbeauftragte	6	8 %	16	4 %
Genossenschaft asw	2	3 %	2	0 %

für Nachbarinnen und Nachbarn im Quartier zur Verfügung stehen.

Eine Auswertung der Aktivitäten nach Zielgruppen zeigt, dass je ein gutes Viertel der Aktivitäten sowohl für Bewohnende als auch Interessierte veranstaltet werden (*Tabelle 5.1.3, Seite 27*). Zu den offenen Veranstaltungen der Bewohnenden und der Mandatsträgerin zählen unter anderem der Montags- und Freitagstreff, die Märkte und Service-Events.

Mehr als vierzig Prozent der Aktivitäten werden von den Bewohnenden für sich selbst organisiert und bei rund zehn Prozent der Aktivitäten laden Organisationen einen geschlossenen Kreis ein (*Tabelle 5.1.3, Seite 26*). Meist handelt es sich dabei um Kurse oder Sitzungen (siehe auch *Tabelle 5.1.1, Seite 26*).

Aus Sicht der Genossenschaft asw interessiert es, wer von den Bewohnerinnen und Bewohnern an den Aktivitäten teilnimmt. Im Rahmen der Datensammlung wurde deshalb für eine Reihe von Events dokumentiert, aus welchen Häusern der Genossenschaft die Teilnehmerinnen und Teilnehmer kommen, welches Geschlecht sie haben, welcher Altersgruppe sie angehören und wie viele externe Personen darunter sind.

Die Auswertungen zeigen, dass viele Aktivitäten hauptsächlich von den Bewohnenden des Neubaus an der Bahnhofstrasse genutzt werden, also von den jüngeren und aktiven Senioren, die von den Fokusgruppen-Teilnehmenden sowie den Aussenstehenden in den Interviews auch als «eingeschworene Gemeinschaft» bezeichnet werden.

Der Anteil der Männer ist deutlich geringer als jener der Frauen. Dies führt unter den Bewohnenden sowie den involvierten Personen zur Wahr-

**Tabelle 5.1.3** Zielgruppen der Aktivitäten. Daten: Veranstaltungsliste.

Von und für	Anzahl	%
Von den Bewohnenden, der Mandatsträgerin und Siedlungsassistenz für die Bewohnenden	183	41 %
Von Bewohnenden und der Mandatsträgerin für Bewohnende und Interessierte	124	28 %
Von Organisationen für Interessierte und Bewohnende	97	22 %
Von den Organisationen für einen geschlossenen Kreis	40	9 %
<b>Total</b>	<b>444</b>	<b>100 %</b>

nehmung, dass Männer schlecht in die Angebote eingebunden sind. Diese Wahrnehmung ist allerdings irreführend. Ein Vergleich der Zahl mit dem Anteil Männern in der Genossenschaft zeigt, dass sie im exakten Anteil engagiert sind. So sind 28 Prozent der Nutzer der dokumentierten Veranstaltungen Männer und der Anteil Männer in den Siedlungen Bahnhofstrasse und Kreuzackerstrasse entspricht 28 Prozent. Dies trifft allerdings nur für die grösseren Veranstaltungen zu. So besteht lediglich eine Interessensgruppe ausschliesslich aus Männern. In den weiteren Interessensgruppen sind sie kaum vertreten.

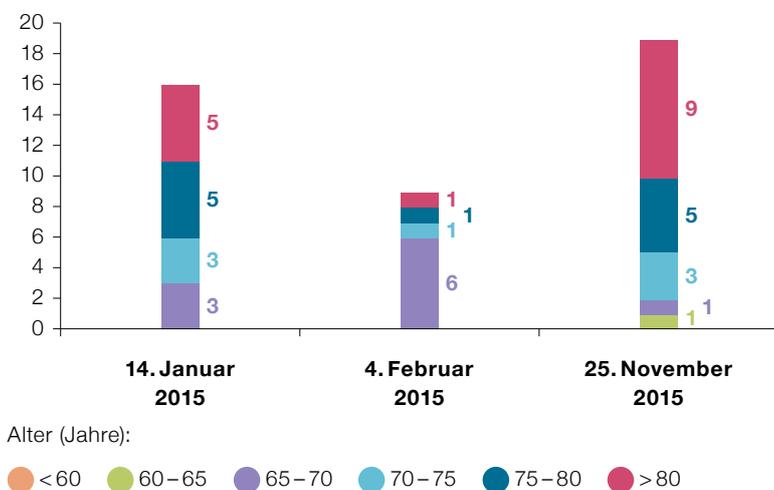
Die Integration der Bewohnerinnen und Bewohner der Siedlung Kreuzackerstr. 1/7, die sich unmittelbar neben der Bahnhofstrasse befindet, verläuft harzig, schreitet im Projektverlauf aber sichtbar voran. Erklärungsgründe für die geringe Präsenz der Kreuzackerstrasse im Quartierwohnzimmer gibt es mehrere: Hier wohnen deutlich mehr alte und gebrechlichere Personen, die sich aufgrund ihrer geringeren Ressourcen wenig nach aussen orientieren und engagieren. Seitens der Bewohnenden der Bahnhofstrasse bestehen auch Abgrenzungsversuche: Sie fordern die Bewohnenden der Kreuzackerstrasse auf, eigene

Aktivitäten zu organisieren. An der Kreuzackerstrasse wiederum besteht trotz grossem Saal als Gemeinschaftsraum keine Tradition, initiativ etwas zu organisieren. Während die Bewohnerinnen und Bewohner der Kreuzackerstrasse im ersten Jahr wenig sichtbar sind, nehmen sie im zweiten Jahr an mehr Anlässen teil und werden auch selbst aktiver.

Das fortschreitende Alter und die abnehmende Gesundheit führen sowohl zu weniger Engagement als auch zu weniger Teilhabe. So sind die über 80-Jährigen als Nutzergruppe deutlich untervertreten. Gut funktionieren die grossen Essen, die alle paar Monate durchgeführt werden. Diese locken auch alte und gebrechliche Personen an (Grafik 5.1.7, Seite 28). Dies ist gemäss den Organisatoren mit einem erhöhten Aufwand verbunden: Es braucht Platz für Rollstühle und Rollatoren und vom Sich-Setzen über das Schöpfen und Essen dauert alles ein bisschen länger.

Die Auswertung der Aktivitäten zeigt, dass ein grosser Teil des Angebots für Interessierte offen ist und damit auch Personen aus dem Quartier offensteht (Tabelle 5.1.1, Seite 26 und Tabelle 5.1.3, Seite 27). Dieses Ergebnis muss allerdings differenziert beurteilt werden. So zeigt die

Analyse der Teilnehmenden, dass es bei den offenen Veranstaltungen nur wenige Schnittmengen zwischen den Bewohnenden der Genossenschaft sowie Personen von aussen gibt. Das heisst, nur wenige Bewohnende nehmen an offenen Veranstaltungen der Organisatoren teil und umgekehrt nehmen nur wenige Personen aus dem Quartier an den Veranstaltungen teil, die von den Bewohnenden organisiert werden. Bei den Personen von auswärts handelt es sich zudem



**Grafik 5.1.7** Anzahl Teilnehmende am Suppeznacht, nach Alter. Daten: Zähllisten.



Das Quartierwohnzimmer als Schauplatz für Service-Events.  
Fotos: Gerold Schmid.

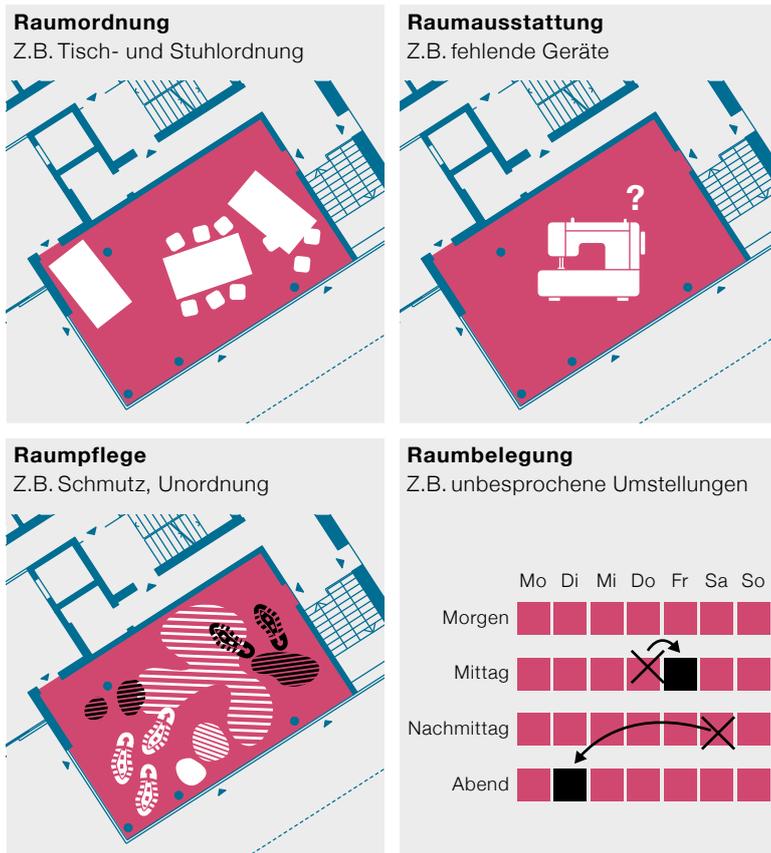
häufig um Freunde und Bekannte, die eingeladen werden. Die mangelnde Überschneidung der Zielgruppen führt zur Wahrnehmung, dass das Quartierwohnzimmer den Bewohnern gehört und von Organisationen parallel, in Konkurrenz dazu, genutzt wird, wie die Fokusgruppengespräche und Einzelinterviews zeigen.

Vonseiten der Bewohnenden der Genossenschaft wird befürchtet, dass unerwünschte Personen aus dem Quartier das Gemeinschaftliche ihrer Angebote, die sie mit viel Engagement bereitstellen, gefährden. Sie treiben deshalb die Öffnung ihrer eigenen Angebote sehr verhalten voran. Bis zum Ende der Pilotphase haben sich zwei durchmischte Gefässe etabliert: Der wöchentliche Mon-

tagstreff am Vormittag und der monatliche Freitagstreff am Nachmittag. Bei diesen Treffs nehmen etwa fünf Quartierbewohner auf 15 Siedlungsbewohner teil. Die Treffs wurden von einer Quartierbewohnerin, die sich die Öffnung des Quartierwohnzimmers wünscht, in Zusammenarbeit mit der Mandatsträgerin initiiert. In den Einzelgesprächen mit der Quartierbewohnerin sowie lokal tätigen Organisationen kommt auch zur Sprache, dass sich «Fremde» im Quartierwohnzimmer nicht willkommen fühlen und deshalb nicht oder nicht mehr kommen. Ohne Empfehlung oder direkten Bezug wird der Treff scheinbar nicht aufgesucht.

Kontakte von Quartierbewohnenden mit dem Quartierwohnzimmer entstehen über die Besuche der acht saisonalen Märkte. Einzelne Interessierte nehmen an den grossen Essen teil, über die sie über Beziehungen eingeladen werden. Vereinzelt sind Quartierbewohner in Interessensgruppen integriert.

In den Fokusgruppen- und Einzelgesprächen wird geäußert, dass aus Sicht der Siedlungs- und Quartierbewohnenden keine klare Kommunikation bestünde, welche Formate für wen offen sind. Mit dieser Wahrnehmung äussert sich ein allgemeines Empfinden, denn auf den Einladungen der einzelnen Angebote ist jeweils kommuniziert, an wen sie sich richten. Aus Sicht der Befragten ist auch der Begriff Quartierwohnzimmer irreführend. Einerseits sei ein Wohnzimmer etwas Privates, was Geschlossenheit impliziert. Andererseits gehöre der Gemeinschaftsraum der Genossenschaft. Das «Quartier» im Namen würde deshalb



**Grafik 5.1.8** Beispiele für Konflikte und Organisations-schwierigkeiten. Quelle: Eigene Darstellung.

eine Offenheit suggerieren, die nicht korrekt sei. Auch diese Wahrnehmung veranschaulicht, dass das ausgearbeitete Konzept des Quartierwohnzimmers bei der Bewohnerschaft nicht verankert ist.

Innerhalb der Genossenschaft eröffnet sich eine intensive Diskussion, wer das Quartierwohnzimmer bezahlt und wem es folglich gehört. Diese Frage wird in den Augen der Bewohnenden bis zum Abschluss der Studie nicht vollständig geklärt. Die befragten Bewohnenden stellen fest, dass sie den Gemeinschaftsraum über ihre Wohnungskosten finanzieren und leiten daraus den Anspruch ab, dass er ihnen gehört. Die Bewohnenden hinterfragten die Kompetenz der Mandatsträgerin, über den Zweck und die Bedingungen zur Nutzung des Quartierwohnzimmers zu entscheiden. Die befragten Auswärtigen stellen fest, dass die Stadt Wetzikon sich finanziell am

Quartierwohnzimmer beteiligt. Somit bestehe auch ein Anspruch aus dem Quartier, den Gemeinschaftsraum mitzunutzen. Die Mandatsträgerin spricht den Vorstandspräsidenten und die Geschäftsführerin mehrmals auf diese Unklarheiten an. Aus der Sicht des Vorstands waren die Erwartungen an ihn allerdings nicht klar formuliert. Entsprechend kam es zu keiner Klärung.

Die Diskussion um die Öffnung des Quartierwohnzimmers ist auch auf ein strukturelles Problem zurückzuführen. So darf die Türe aus dem Treppenhaus der Liegenschaft zum Gemeinschaftsraum aus feuerpolizeilichen Gründen nicht abgeschlossen werden (*Grafik 5.1.5, Seite 23*). Somit kommt jede Person, die sich im

Quartierwohnzimmer aufhält, auch ins Wohnhaus und erhält damit Zugang zu den Wohnungen, die nicht immer verschlossen sind. Dieses Sicherheitsproblem wird von den Bewohnenden nach einem negativen Vorfall stark in den Vordergrund gerückt und führt dazu, dass die Schlüsselorganisation und Aufsicht des Quartierwohnzimmers strenger gehandhabt wird.

Letztlich schaffen organisatorische Unklarheiten Unmut in Bezug auf die Öffnung des Quartierwohnzimmers. So erzählen Bewohnerinnen und Bewohner, dass von ihnen reservierte Termine im Kalender von Auswärtigen überschrieben worden sind (*Grafik 5.1.8, Seite 30*).

### Welche Formate zeichnen sich ab?

Von den Besucherzahlen her zeichnen sich drei Formate ab: wenige Märkte und Grossveranstal-



**Tabelle 5.1.4** Übersicht über die Anlässe, Durchführung und Besucherzahl. Daten: Veranstaltungsliste.

Anlass	Durchführung	Durchschnittl. Anzahl Besucher
Grossveranstaltungen im Saal	wenige	130–150
Märkte	regelmässig	45–250
Grosse Essen	regelmässig	15–60
Veranstaltungen von Vereinen	wenige	25–30
Sitzungen, Workshops	häufig	10–30
Regelmässige Gesundheitsangebote / Ausflüge	regelmässig	15–25
Service-Events	wenige	Ca. 19
Montagstreff	häufig	14
Wähen-Zmittag	wenige	10
Kurse	regelmässig	4–10
Freitagstreff	häufig	9
Akteurs-Stamm für lokale Akteure	wenige	9
Kleinveranstaltungen	wenige	5–9
Interessensgruppen	häufig	4–5
Familienfest privat	wenige	unbekannt

tungen im Saal sowie die regelmässig stattfindenden gemeinsamen Essen locken sehr viele Besucher an (Tabelle 8). Anlässe, die in erster Linie von Organisationen organisiert werden, weisen eine mittlere Besucherzahl von 15 bis 30 Personen auf. An der Vielzahl an Kursen, Treffen, Interessensgruppen und Kleinveranstaltungen nehmen jeweils vier bis zehn Personen teil. Diese reichen von einzelnen Anlässen bis zu wöchentlichen Durchführungen (*Grafik 5.1.9., Seite 31 und Tabelle 5.1.4, Seite 32*).

### Welche Aktivitäten sind unter den Bewohnenden beliebt?

Die von den Bewohnern organisierten Interessensgruppen sowie der Montags- und Freitagstreff erfreuen sich einer guten Nachfrage. Nur eine Interessensgruppe zum Thema Handarbeit konnte sich nicht etablieren, weil sich nicht genügend Interessierte fanden. Bei den regelmässig stattfindenden Interessensgruppen zeigt sich, dass sich

diese relativ rasch nach der Initiierung schliessen. Haben sich die Gruppen gebildet, kommen neue Mitglieder nur noch über direkte Einladungen hinein. Beliebt sind auch die von einem Bewohner organisierten Ausflüge.

Sehr beliebt sind auch die Essen, etwa der Oster-Brunch, Schübligzyschtig oder Suppeznacht. Das ursprüngliche Konzept der Mandatsträgerin, solche Essen wöchentlich mit ca. 40 Personen durchzuführen, wurde rasch aufgegeben. Einerseits fanden sich nur wenige Bewohnende, die sich regelmässig zum Kochen bereitklärten. Andererseits bestand kein Bedürfnis nach einem wöchentlichen Essen. Die Befragten in den Fokusgruppen erklären dies damit, dass ältere Personen bevorzugt entweder mittags oder frühabends nach individuellen Vorlieben essen würden. Nun findet alle paar Monate ein grosses Essen statt, bei dem bis zu 60 Personen teilnehmen. Im Kleinen hat sich auf Initiative einer Quartierbewohnerin eine Tavolata unter sieben bis zehn Frauen etab-

liert. Die Frauen treffen sich monatlich. Gekocht wird nicht selbst, sondern es wird bestellt. Die Essen sind finanziell selbsttragend.

Das Spitex-Café, das von der Siedlungsassistenz sowie der Altersbeauftragten organisiert wird, funktioniert nach einem Findungsprozess sehr gut. Insgesamt besuchen zwanzig bis dreissig Personen diese Informationsveranstaltungen. Davon sind immer etwa zehn Personen aus der Siedlung anwesend, durchmischt Männer und Frauen, die bereits eher älter sind.

Insgesamt werten die Bewohnerinnen und Bewohner das von ihnen bereitgestellte Angebot als sehr vielfältig und dicht. Sie sind noch daran eine Balance zu finden, an welchen Angeboten sie teilnehmen wollen und wann sie auch einmal nein sagen. Die Frage, ob sie sich mehr Altersdurchmischung wünschen, wird verneint. Die Anwesenheit von herumrennenden Kindern sei bei den paar Malen eher irritierend als bereichernd gewesen. Die Bewohnerinnen und Bewohner schätzen, ihren Aktivitäten unter ähnlich Gesinnten nachzugehen.

### **Welche Aktivitäten haben Anpassungsbedarf?**

Die von der Mandatsträgerin organisierten Service-Events funktionieren je nach Format. Der Klausmarkt im Dezember war ein grosser Erfolg. Im Balkonbepflanztag erkennen die befragten Bewohnenden ein sinnvolles Angebot für alte Bewohnerinnen, da ihnen schwere Arbeit abgenommen wird. Andere Märkte fanden weniger Anklang. Die befragten Bewohner merken an, dass die Formate aus ihrer Sicht inhaltlich zu wenig offen waren. Sie können nicht nachvollziehen, weshalb Stände aufgrund ihrer inhaltlichen Ausrichtung von der Mandatsträgerin nicht bewil-

ligt wurden. Sie resümieren, dass das Format und die Zahl der Märkte überdacht werden sollen. Sie wünschen sich weniger, dafür grössere und offenere Märkte.

### **Welche Aktivitäten werden von den Bewohnenden der asw wenig besucht?**

Die von Organisationen initiierten Angebote entsprechen eher nicht dem Bedürfnis der befragten Bewohnerinnen und Bewohner. Diese stellen fest, dass ein zu grosser Schwerpunkt auf Gesundheit und Alter liegt. Sie wünschen stattdessen mehr Kulturveranstaltungen wie Filmschauen, Singen oder Musikveranstaltungen.

### **Wird das Quartierwohnzimmer als informeller Treffpunkt genutzt?**

Das Quartierwohnzimmer wurde von der Mandatsträgerin als Teil ihres Leistungsauftrags im «Broki-Style» eingerichtet. Zur Ausstattung des Gemeinschaftsraums zählt auch eine Kaffeemaschine sowie ein Stapel an Zeitschriften, die von den Bewohnenden zum Lesen zur Verfügung gestellt werden. Anfangs bestand die Idee, dass das Quartierwohnzimmer auch als informeller Treffpunkt genutzt werden soll. Hier sollen sich die Bewohnenden spontan beim Kaffeetrinken und Zeitunglesen begegnen.

Ob das Quartierwohnzimmer ausserhalb der organisierten Aktivitäten genutzt wird, soll in den Fokusgruppengesprächen in Erfahrung gebracht werden. Die Bewohnerinnen und Bewohner verneinen diese Frage mehrheitlich. Sie erzählen von einigen Männern, die sich manchmal im Quartierwohnzimmer auf ein Bier treffen, und von Frauen, die ein Zmorge machen. Als Gründe, weshalb der Gemeinschaftsraum kaum spontan aufgesucht wird, nennen sie:

- Die Chance ist zu klein, jemanden zu treffen.
- Zeitung lesen kann man auch gemütlich zu Hause.
- Wenn man auf Freunde treffen will, geht man lieber ins Café oder Restaurant.
- Da viele Aktivitäten stattfinden, sind die Lücken kleiner geworden, in denen eine spontane Aneignung stattfinden kann.

In gewissem Sinne haben der wöchentliche Montagmorgen- und der monatliche Freitagtreff die Rolle eines niederschweligen Treffpunkts übernommen.

Was die Einrichtung des Wohnzimmers betrifft, bildet sich relativ bald Widerstand gegenüber der Möblierung. Die Bewohnenden ersetzen die alten Sofas durch neue Stühle mit den Argumenten, dass sie sich kaum aus den Sofas erheben können und dass sie ihre alten Möbel beim Umzug an die Bahnhofstrasse in die Entsorgung gebracht hätten und nun etwas Neues wünschen. Damit kommt der Gestaltungswille dieser Nutzergruppe zum Ausdruck.

### Trägt das Quartierwohnzimmer zu mehr Zusammenhalt in der Siedlung bei?

Das Quartierwohnzimmer übernimmt eine wichtige Funktion im Wohnalltag der Siedlungsbe-

wohnenden. Das Wohlwollen gegenüber dem Gemeinschaftsraum und den Aktivitäten, die hier stattfinden, ist gross. So erzählen Bewohnerinnen und Bewohner der Bahnhofstrasse, dass sie aus ihren Einfamilienhäusern ausgezogen sind, um hier mehr als eine hindernisfreie Wohnung zu finden. Ihre Erwartungen haben sich erfüllt: in der Genossenschaft treffen sie täglich unmittelbar vor der Haustür auf Nachbarinnen und Nachbarn, was ihnen im Einfamilienhausquartier gefehlt hat. Und mit den Aktivitäten im Quartierwohnzimmer ist vieles los, an dem sie sich je nach Bedürfnis beteiligen können.

Die kleinen Interessensgruppen schweissen einzelne Gemeinschaften zusammen und führen dazu, dass sich Freundschaften entwickeln, die über das gemeinsame Treffen im Quartierwohnzimmer Bestand haben. Die grossen Essen und Reisen integrieren auch gebrechliche Personen, insbesondere von der Kreuzackerstrasse, in das Siedlungsleben. Im zweiten Jahr schreiben die Organisatoren zudem die Reisen und Essen auch in den weiter entfernten Siedlungen der asw an der Tal- und Spitalstrasse aus. Diese machen in der Folge erste Schritte ins Quartierwohnzimmer. Über die Organisation solcher Aktivitäten stärken sich Netzwerke unter den Bewohnenden und die Freizeitaktivitäten tragen zu einer guten Stimmung bei.

**Tabelle 5.1.5** Teilnehmende an den Ausflügen und Essen nach Merkmalen. Daten: Hansjörg Reisel.

	Anzahl Veranstaltungen	Total Besuchende	Personen pro Veranstaltung	% Bahnhofstr. 256	% Kreuzackerstr. 1 und 7	% Talackerstr./ Spitalstr.
<b>Ausflüge</b>						
2015	10	170	17	59 %	29 %	0 %
2016	13	146	11	64 %	21 %	14 %
<b>Essen</b>						
2015	3	168	56	55 %	45 %	0 %
2016	5	250	50	59 %	35 %	6 %

Die integrierende Funktion der Essen und Reisen, die von einer Kerngruppe von Bewohnern organisiert werden, zeigen sich in Zahlen (*Tabelle 5.1.5, Seite 34*).

### **Wird das Quartierwohnzimmer von den Bewohnenden der asw getragen?**

Grundsätzlich wird das Quartierwohnzimmer von der Mehrheit der Bewohnenden gut getragen. Die Befragten in den Fokusgruppen und Einzelgesprächen würden es als Verlust betrachten, wenn es das Wohnzimmer nicht mehr gäbe.

Die Finanzierung des Quartierwohnzimmers führt allerdings zu regen Diskussionen über dessen Legitimation und Ausrichtung. Bei den Bewohnenden der Bahnhofstrasse ist das Bewusstsein für die Finanzierung über den Wohnungspreis gross, wohingegen die Bewohnende der Kreuzackerstrasse nie hinterfragt haben, dass sie den grossen Saal mit dem Wohnungspreis finanzieren. Diese Diskussion hat sich vermutlich über die Öffnung des Quartierwohnzimmers nach aussen entbrannt sowie über die höheren Erwartungen, die die neue Generation von Genossenschaftlern an die Gemeinschaftsräume hat. Die Bewohnenden erwarten ein Mitbestimmungsrecht über die Nutzung des Allgemeinguts.

Die Tragfähigkeit des Quartierwohnzimmers bei den Bewohnern der verschiedenen Häuser hat im Verlaufe der Pilotzeit zugenommen. So stehen die Bewohnenden der Kreuzackerstrasse nach Aussagen der Befragten dem Angebot zum Schluss weniger skeptisch gegenüber als zu Beginn. Dazu beigetragen haben Aussprachen mit der Altersbeauftragten sowie die Möglichkeit, auch ohne eigenes Engagement an den Aktivitäten teilhaben zu können.

Daneben haben die Hauswarte dazu beigetragen, dass das Quartierwohnzimmer besser akzeptiert wird. Diese waren anfangs sehr skeptisch gegenüber dem neuen Angebot. Im Laufe der Zeit haben sie das Quartierwohnzimmer angenommen, was sich auch auf eine höhere Akzeptanz beim regelmässigen Austausch mit der Mandatsträgerin auswirkte.

## **5.2 Diversifizierung der Bewirtschaftung**

Mit der temporären Anstellung der Mandatsträgerin für das Quartierwohnzimmer und der Siedlungsassistenz für Gesundheitsfragen sowie der in der Siedlung tätigen Altersbeauftragten erhalten die Bewohnerinnen und Bewohner der asw mehr kompetente Ansprechpersonen für ihre unterschiedlichen Anliegen. Diese drei Rollen treten neben die Geschäftsführerin der asw sowie die Hauswarte. Untersucht wird, wie die Bewohnenden auf diese Vervielfältigung der Ansprechpersonen reagieren und wie die neuen Rollenträger in die Organisation eingebunden sind.

### **Mit welchen Anliegen gelangen die Bewohnerinnen und Bewohner an wen?**

Der Grossteil der Anliegen betrifft klassische Fragen der Hausverwaltung. Bei der Erhebung zum Ende des ersten Pilotjahrs betreffen knapp 20 Prozent der Anfragen das Quartierwohnzimmer und bei etwa zehn Prozent geht es darum, mit jemandem zu reden. Hingegen gibt es nur wenige Anliegen zu den Themen Gesundheit, Notfallbetreuung und Integration. Die Hauswarte werden am häufigsten beansprucht. Sie nehmen über die Hälfte aller Anliegen auf. Die Hauswarte sind auch sehr wichtige Personen zum «Gesprächlen». Dies liegt

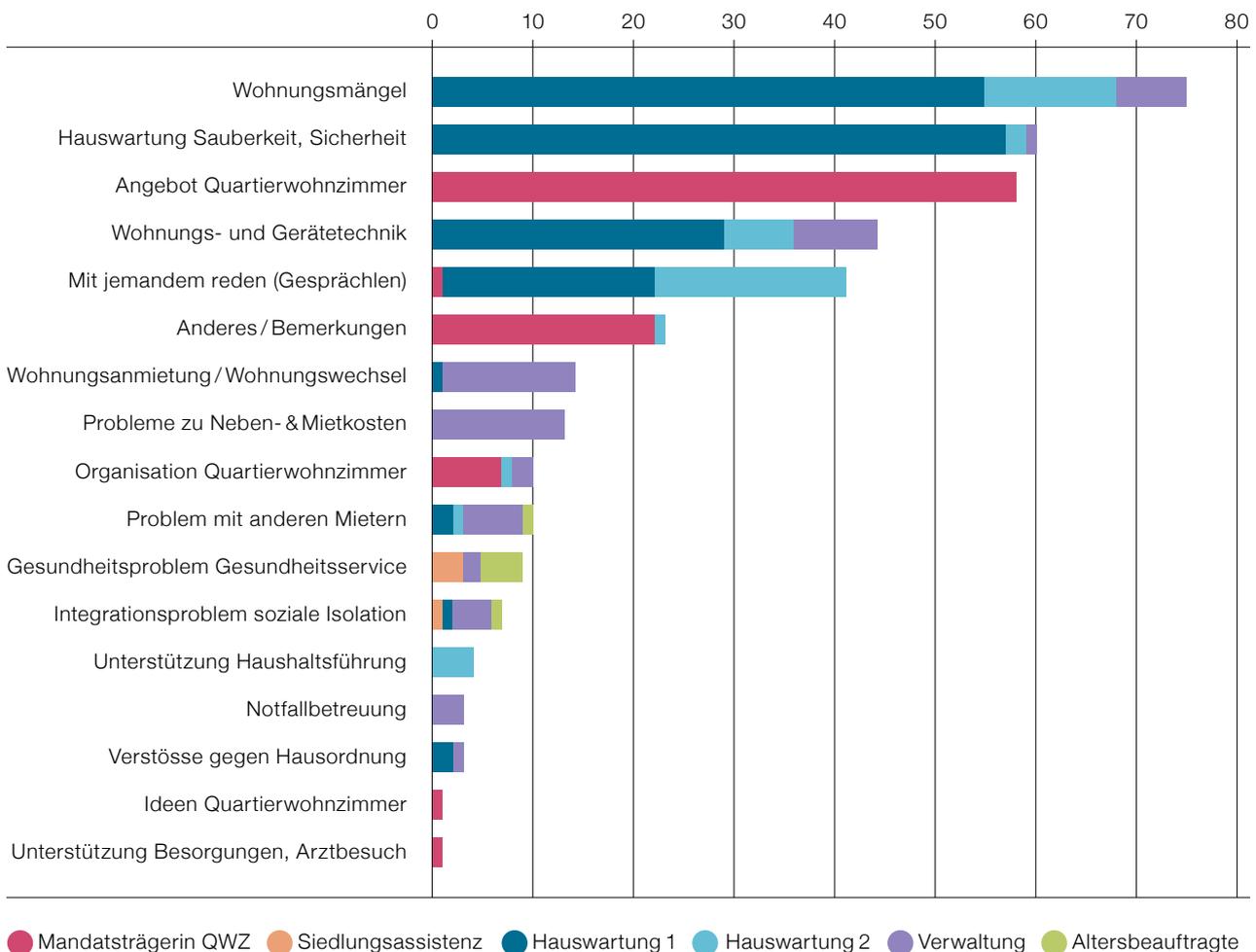
daran, dass sie bereits sehr lange in der Siedlung tätig sind und ein enges Verhältnis zu vielen Bewohnenden aufgebaut haben. Grundsätzlich gelangen die Anliegen an die richtigen Personen. Die Mieterinnen und Mieter wissen, an wen sie sich mit ihren Fragen richten müssen.

Die Siedlungsassistentin hat im ersten Jahr noch kaum Fuss gefasst. Dies hängt auch mit ihrer geringen Präsenzzeit und dem noch zu wenig bekannten Angebot zusammen (Grafik 5.2.1, Seite 36).

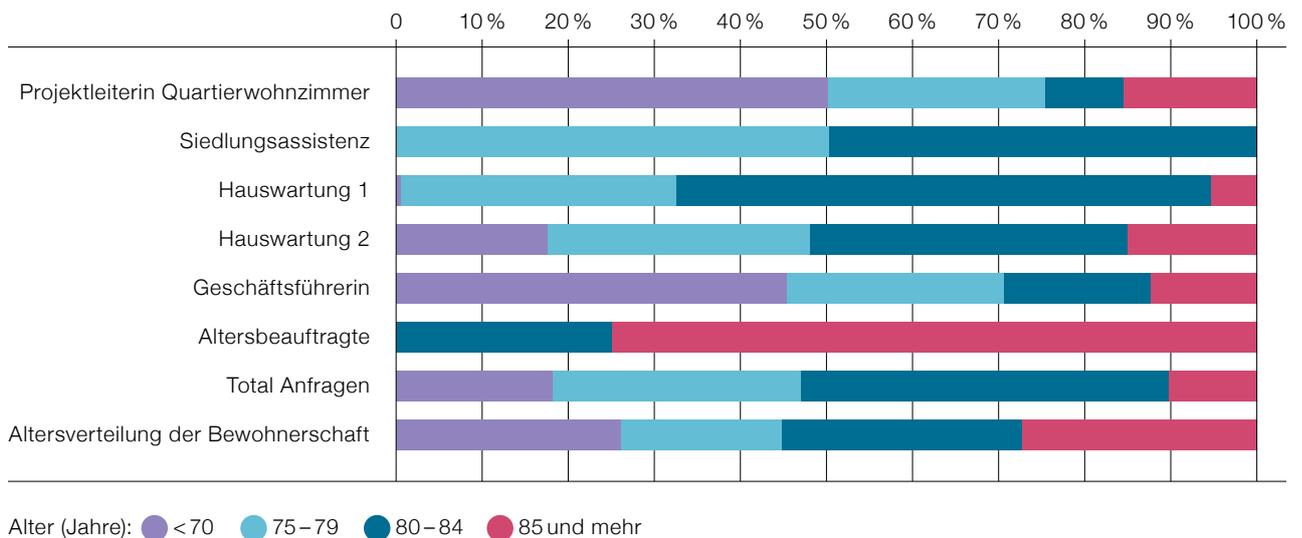
Bei der Erhebung nach Abschluss des zweiten Pilotjahrs steigen die Anfragen um mehr als die Hälfte an. Die Hauswarte und die Geschäftsführerin bleiben die wichtigsten Ansprechpartner. Die Kontakte bei der Geschäftsführerin haben sich

fast verdreifacht, was möglicherweise auf ihre bessere Erreichbarkeit durch die Verlagerung der Geschäftsstelle nach Kempten zurückzuführen ist. Viele Bewohnerinnen und Bewohner kommen für ihre Anliegen persönlich vorbei. Die Mandatsträgerin des Quartierwohnzimmers nimmt nun kaum mehr Anliegen entgegen. Bei Fragen zum Quartierwohnzimmer werden in erster Linie die Geschäftsführerin und daneben die Hauswarte angesprochen.

Die Siedlungsassistentin wird nach wie vor wenig individuell kontaktiert. Im Erhebungsmonat wird sie 13 Mal angefragt. Sie unterhält sich im Durchschnitt 50 Minuten mit den Bewohnenden. Allerdings gelingt es ihr mit dem Spitex-Café monatlich rund 20 bis 30 Personen aus der Genossen-



**Grafik 5.2.1** Anzahl Mieteranliegen nach Ansprechstellen. Daten: Eigene Datenerfassung Ende 2015.



**Grafik 5.2.2** Anliegen nach Altersgruppen. Daten: Eigene Datenerfassung Ende 2015.

schaft und der Nachbarschaft zu einem Gesundheitsthema zu informieren.

Die Hauswarte bleiben nicht nur für sehr viele Anliegen in ihrem Aufgabenbereich zuständig, sondern sind aufgrund ihrer Präsenzzeiten weiterhin Ansprechpartner für das «Gesprächchen».

Der Zeitbedarf pro Anliegen liegt bei durchschnittlich 25 Minuten, dies ergibt bei 340 Anliegen im Monat ca. 142 Stunden. Pro Mieter ergeben sich monatlich ca. 1.4 Anliegen bzw. ca. 35 Minuten Betreuungsaufwand.

### Welche Profile entwickeln die einzelnen Personen?

Aufgrund der Wechsel in der Geschäftsleitung, den Wechseln bei der Siedlungsassistentin, der bevorstehenden Pensionierung der Hauswarte sowie der temporären Anwesenheitszeit der Mandatsträgerin für das Quartierwohnzimmer im Rahmen des zweijährigen Pilotprojekts haben sich die Rollen bis zum Schluss nicht vollständig gefestigt. Auf Basis der Erhebung der Anliegen in der Pilotphase zeichnen sich folgende Muster ab.

Die Geschäftsführerin nimmt häufiger Anliegen von Männern entgegen als die anderen Rollenträger. Dies dürfte auf die traditionelle Rolle der Männer bei Verwaltungsangelegenheiten zurückzuführen sein (*Grafik 5.2.2, Seite 37*).

Die Siedlungsassistentin hat vor allem Kontakte mit über 79-Jährigen. Dies bedeutet, dass die jüngeren Bewohner entweder keinen Bedarf an Information zu Gesundheitsthemen haben oder sich anderswo informieren.

Die Personen, die sich an die Mandatsträgerin des Quartierwohnzimmers wenden, sind meist jünger. Dies hängt damit zusammen, dass sich diese Altersgruppe verstärkt im Wohnzimmer engagiert. Die Kontakte erfolgen in der Regel telefonisch, da die Mandatsträgerin nur eine geringe Präsenzzeit vor Ort hat.

Aus der Erhebung geht auch hervor, dass die Mieterinnen und Mieter über 80 Jahre eine etwa gleich hohe Betreuungshäufigkeit verursachen wie die Bewohner zwischen 65 und 80 Jahren. Allerdings zeigen sich Unterschiede je nach Ansprechperson: Die Altersgruppe bis 79 Jahre beansprucht die verschiedenen Anlaufstellen sehr viel intensiver. Die Gruppe der 80- bis 84-Jährigen

beansprucht dafür Personen in der Hauswartung intensiv. Hier scheinen gute Beziehungen zu bestehen, wird diese Person doch sehr häufig zum «Gesprächen» kontaktiert. Diese Ergebnisse bringen zwei wichtige Erkenntnisse: Das Vorurteil, alte Personen würden die Verwaltung überdurchschnittlich stark beanspruchen, ist nicht gerechtfertigt. Und Hauswarte als gut ansprechbare Personen vor Ort übernehmen für alte Menschen eine wichtige soziale Funktion.

Insgesamt wird über die Hälfte der Anliegen persönlich übermittelt. Der direkte Austausch scheint wichtig zu sein und funktioniert offenbar recht gut. Telefonische Kontakte machen etwa ein Drittel aus, der Rest erfolgt schriftlich oder über Angehörige. Die Präsenz vor Ort ist damit ein wichtiges Kriterium für die Bedeutung der Rollenträger im Alltag der Bewohnenden.

### **Wie sind die neuen Rollenträger in die Genossenschaft eingebunden?**

Die Einbindung der temporär eingesetzten Mandatsträgerinnen sowie der Altersbeauftragten, die zugleich Vorstandsmitglied ist, in das organisatorische Umfeld erfolgt nicht reibungslos, wie der Rückblick zeigt.

#### Einbindung der Mandatsträgerin für das Quartierwohnzimmer

Die Mandatsträgerin pflegt Kontakte zu den Bewohnenden, der Altersbeauftragten, der Geschäftsstelle und den externen Akteuren, welche Aktivitäten im Quartierwohnzimmer durchführen. Weiter ergibt sich eine lose Zusammenarbeit mit den Hauswarten in Bezug auf die Schliessung des Quartierwohnzimmers sowie Werbemassnahmen in der Siedlung.

Die Kommunikation mit der Geschäftsstelle verläuft harzig. Die Mandatsträgerin stellt fest, dass zu Beginn der Pilotphase, als der Wechsel von der langjährigen zur neuen Geschäftsführerin stattfand, verschiedene Anliegen von der Geschäftsstelle unbearbeitet blieben. Auch die Übergabe des Quartierwohnzimmers nach Abschluss von der Geschäftsstelle sei nicht geplant worden. Die Geschäftsführerin führt wiederum an, dass die Mandatsträgerin zu wenig Bereitschaft gezeigt hätte, auf andere Bedürfnisse einzugehen. Sie sei zu wenig ansprech- und erreichbar gewesen. Die Übergabe des Quartierwohnzimmers sei auch von der Mandatsträgerin nicht vorangetrieben worden.

In der Beziehung zwischen der Mandatsträgerin und den Bewohnenden schaffen vor allem Themen der Organisation, Ansprechbarkeit und Entscheidungen zur Nutzung des Quartierwohnzimmers für Reibungsflächen. Die Mandatsträgerin führt an, dass dies auch eine Folge des Vakuums in der Geschäftsstelle sei. Die neue Geschäftsführerin sei in der Anfangsphase für Anliegen der Bewohnenden zum Quartierwohnzimmer nicht erreichbar gewesen. Diese richteten in der Folge Fragen an die Mandatsträgerin, deren Beantwortung nicht in ihrer Kompetenz lag.

Die Zusammenarbeit mit diversen lokalen Akteuren wie gewerblichen Nachbarn, der Kirche, dem Seniorenforum, Pro Senectute oder den lokalen Medien beschreibt die Mandatsträgerin als inspirierend und verbindlich. Die Kontakte kommen in enger Zusammenarbeit mit der Altersbeauftragten nach mehrmaligen gegenseitigen Einladungen, durch regelmässige Information zum Projektverlauf und durch ein wachsendes Interesse an Quartierangeboten und Treffpunkten in Wetzikon zustande.



Pensen nur wenige zeitliche Ressourcen aufbringen können. Die Umstrukturierung der Geschäftsstelle mit dem Übergang von der alten zur neuen Geschäftsführerin habe im ersten Pilotjahr viel Aufmerksamkeit des Vorstands eingefordert. Somit stand das Quartierwohnzimmer nicht im Zentrum seiner Aktivitäten.



Das Quartierwohnzimmer als Ort von Kulturvermittlung und -genuss. Fotos: Gerold Schmid.

Im Nachhinein stellt sich heraus, dass der Gesamtvorstand das Konzept vor dem Start der Pilotphase bewilligt hatte, ohne es verinnerlicht zu haben. Damit gewährte er zwar einen grossen Vertrauensvorschuss und mischte sich wenig in die Umsetzung ein. Allerdings war sich der Vorstand auch nicht bewusst, worauf er sich einliess und welche Rolle er in der Pilotphase hätte einnehmen sollen.

Die Kommunikation der Mandatsträgerin mit dem Gesamtvorstand der Genossenschaft gestaltete sich bis zum Schluss der Pilotphase schwierig. Der Altersbeauftragten, die auch Vorstandsmitglied ist, ist es zwar gelungen, die Entscheidung für die Weiterführung des Angebots rechtzeitig herbeizuführen. Allerdings hat der Gesamtvorstand daraufhin die Ablösung in der Geschäftsstelle nicht vorangetrieben. Die Altersbeauftragte war sich bis zum Schluss der Pilotphase nicht bewusst, dass die Konsequenzen aus einem Betrieb des Quartierwohnzimmers im Gesamtvorstand nicht angekommen waren.

Von Seiten des Vorstands wird darauf hingewiesen, dass die Vorstandsmitglieder mit den kleinen

#### Einbindung der Siedlungsassistenten in die Organisation

Die Siedlungsassistenten arbeiten sehr eng mit der Altersbeauftragten zusammen. Auch das Verhältnis der Siedlungsassistenten zur Mandatsträgerin des Quartierwohnzimmers ist gut.

Die Altersbeauftragte und das Vorstandsmitglied Vroni Mazenauer, der die Siedlungsassistenten unterstellt ist, stellt fest, dass die Rolle der Pflegeperson nur sehr schwer mit der beratenden Rolle im Rahmen des Quartierwohnzimmers zu vereinen gewesen sei. Aus diesem Grund entscheidet der Gesamtvorstand, dass künftig keine Person mehr angestellt werden soll, welche hauptberuflich pflegerische Tätigkeiten übernimmt.

Einbindung der Altersbeauftragten in die Organisation

Die Altersbeauftragte, die zugleich Vorstandsmitglied und verantwortlich für den Aufbau der Pilotprojekte Quartierwohnzimmer und Siedlungsassistenz ist, weist auf eine gute Zusammenarbeit zwischen ihr, der Mandatsträgerin und der Siedlungsassistenz hin. Auch die Zusammenarbeit mit den Hauswarten war nach anfänglicher Skepsis zunehmend konstruktiv. Mit der Geschäftsführerin entstand faktisch keine Zusammenarbeit. Die Einschaltung des Vorstands bewirkte dabei nichts.

## 5.3 Siedlungs- und Quartierentwicklung

Das Quartierwohnzimmer soll gemäss Konzept eine Erdgeschossnutzung mit schaufensterähnlicher Ausstrahlung werden. Ziel ist es, das Quartierwohnzimmer in ein lokales und fachliches Netzwerk einzubinden und Mehrwerte für das lokale Gewerbe zu schaffen.

### Belebung des Postplatzes

Die schaufensterähnliche Ausstrahlung gelingt dem Quartierwohnzimmer punktuell. Wirkungsvoll sind vor allem die einzelnen Service-Events und Veranstaltungen auf dem Postplatz und grossen Essen, die abends stattfinden. Mit Werbeanern und Plakaten zur Ankündigung der Events wird von aussen sichtbar, dass das Quartierwohnzimmer offen ist. Im Sommer wird zudem herausgestuhlt, was Menschen anlockt. Das Potenzial des Postplatzes wird allerdings noch bei weitem nicht ausgeschöpft (*Abbildung 5.3.1, Seite 41*).

Was die optische Ausstrahlung betrifft, sorgt das Quartierwohnzimmer für mehr Transparenz als die Praxis, welche sich gleich daneben im Erdgeschoss befindet.

### Veränderungen für die Geschäfte im nahen Umfeld

Die Geschäfte im Umfeld profitieren insgesamt wenig von einer stärkeren Frequenz, die durch das Quartierwohnzimmer generiert wird. Einzelne Geschäfte wie die Apotheke, mit der ein gutes Einvernehmen besteht, und der Blumenladen machen über die Teilnahme bei den Service-Events Kundenakquisition. Die Coiffeurbetriebe profitieren von den neuen Bewohnerinnen und Bewohnern, die an der Bahnhofstrasse eingezogen sind. Die Werbeagentur neben dem Quartierwohnzimmer erhält hin und wieder Aufträge zum Druck von Flyern.

Befragte Geschäfte melden folgendes zurück.

Das Quartierwohnzimmer wird von ihnen kaum wahrgenommen. Es strahle keinen öffentlichen Charakter aus. Einen direkten Nutzen für die Geschäfte können sie nicht feststellen. Sie sehen auch keinen Grund, das Quartierwohnzimmer aufzusuchen. Entlang der Bahnhofstrasse befinden sich Cafés und Restaurants.

Dem Postplatz wird keine besondere Qualität und Attraktivität zugeschrieben. Er ist in ihren Augen kein öffentlicher Platz, sondern ein privater Vorplatz. Gemäss den befragten Geschäften fehlen Grünflächen und ein Spielplatz. Der Platz wirke zubetoniert und steril. Aufgrund seiner Verkehrsfunktion wird eine Attraktivitätssteigerung des Platzes als schwierig eingeschätzt. Einzig während den Märkten wirkt der Platz belebt und wird auch entsprechend wahrgenommen.



**Abbildung 5.3.1** Fotografische Langzeitbeobachtung: Während der Pilotphase wurde fast wöchentlich mindestens eine Aussenaufnahme durchgeführt. Die Fotografien zeigen die Entwicklung und Nutzung des Postplatzes und des Quartierwohnzimmers zu verschiedenen Jahres- und Tageszeiten. Fotos: Gerold Schmid.

## Signalwirkung des Quartierwohnzimmers

Die Einzelgespräche mit involvierten Akteuren aus Wetzikon zeigen, dass die Signalwirkung des Quartierwohnzimmers gross ist. Das Angebot ist nicht nur unter Fachpersonen, sondern auch unter den Pensionierten in Wetzikon ein Begriff. So wünschen sich diese bei einem Workshop der Stadt zum Älterwerden in Wetzikon mehr solche Angebote.

Allerdings zeigen sich auch Diskrepanzen zwischen der Wahrnehmung des Angebots und dem tatsächlichen Angebot. Während Organisationen, die am Raum interessiert sind, guten Zugang finden und ihre Kundschaft aufbauen, fühlen sich interessierte Quartierbewohner vom Angebot ausgeschlossen. Bis zum Schluss der Pilotphase ist es ihnen nicht klar, wie offen die von den Bewohnenden organisierten Angebote im Quartierwohnzimmer für sie tatsächlich sind. Und diese machen den Reiz aus, viel mehr als die Gesundheitsangebote der Organisationen.

Die Vorbildwirkung des Quartierwohnzimmers zeigt sich bereits darin, dass eine weitere Genossenschaft mit einem Neubauprojekt in Wetzikon an den Gedanken anknüpft und ebenfalls einen Gemeinschaftsraum einrichten wird. Allerdings hat sich deren Vorstand für ein geringeres Mass an aktiver Bespielung und für mehr Altersdurchmischung entschieden. So wird dieser Gemeinschaftsraum in einer grösseren bestehenden Siedlung eingerichtet, in der auch viele Familien wohnen.

## Einbindung in lokale Netzwerke

In der Pilotphase haben sechzehn lokale Akteure ein oder mehrere Male eine Veranstaltung im

Quartierwohnzimmer durchgeführt oder sind von der Mandatsträgerin zur Organisation eines Anlasses eingeladen worden. Das Seniorenforum Zürcher Oberland sowie drei Fachfrauen führten regelmässig Veranstaltungen durch. Die reformierte Kirche beteiligte sich mehrere Male bei der Organisation von Events und der Verein Nachbarschaft und die SP der Stadt Wetzikon führten Sitzungen im Quartierwohnzimmer durch. Die weiteren Organisationen haben eine oder maximal zwei Veranstaltungen durchgeführt.

Befragte Organisatoren melden zurück, dass sich das Quartierwohnzimmer konsolidiert und dass es in Wetzikon wohl eine Nachfrage für zwei solcher Angebote gäbe. Der Austausch unter den Organisationen, der über den Akteurs-Stamm zustande kommt, wird als wertvoll für die Zusammenarbeit unter den Organisationen beurteilt.

## Einbindung in die Stadtplanung und Quartierentwicklung

Die Einbindung des Quartierwohnzimmers in die Stadtplanung und Quartierentwicklung der Stadt erfolgte zu einem wesentlichen Teil über die Arbeit der Altersbeauftragten.

Gemäss einem Gespräch mit der Stadtplanerin von Wetzikon wird der Gedanke des Quartierwohnzimmers in ein Konzept für die Versorgung und Entwicklung der Quartiere aufgenommen. Bei der Entwicklung oder Erneuerung von Siedlungen sollen solche Räume eingeplant werden. Im Gegenzug wird die Stadt den Bauherren Mehrausnutzung ermöglichen. Dabei macht die Stadt Wetzikon keine Vorgabe zum Konzept eines Quartierwohnzimmers. Dieses soll je nach Umfeld ausgestaltet werden.

## Unterstützung durch die öffentliche Hand

Die Altersbeauftragte übernimmt mit ihrem Einsitz im Vorstand der asw sowie ihrer Geschäftsstelle an der Bahnhofstrasse eine Vermittlungsfunktion zwischen der Genossenschaft und der Stadt Wetzikon. Sie ist für den Aufbau der Angebote verantwortlich. So profitierte die Mandatsträgerin des Quartierwohnzimmers vom Wissen der Altersbeauftragten sowie deren breit verankerten Netzwerke.

Die Altersbeauftragte betont, dass die öffentliche Hand nicht zwingend eine finanzielle Unterstützung leisten muss. Sinnvoller ist eine Unterstützung über das Bereitstellen von personellen Ressourcen, die Unterstützung bei der Kommunikation sowie die Zurverfügungstellung von Infrastrukturen. So konnten beispielsweise die Pressestelle der Stadt sowie die Marktstände genutzt werden und die Mandatsträgerin erhielt Zugang auf personelle Ressourcen im Rahmen eines Integrationsprogramms.

Durch den Einsitz von Remo Vogel im Vorstand der asw ist der zuständige Stadtrat für Soziales von Anfang an in das Konzept eingebunden. Er engagierte sich bei der Stadt dafür, dass mit der Altersbeauftragten Ressourcen in den Aufbau des Quartierwohnzimmers flossen.

## 5.4 Entscheidungen im Vorstand

Der Vorstand der Genossenschaft beschliesst im zweiten Pilotjahr 2016 klar, nach Beendigung der Pilotphase das Quartierwohnzimmer weiterzuführen. Die Bewirtschaftung des Quartier-

wohnzimmers und die Siedlungsassistenz sollen allerdings zusammengeführt und durch eine Wohnassistenz abgelöst werden. Die Wohnassistenz soll mit einem 40-Prozent-Pensum angestellt werden. Die Kompetenzen, die sie mitbringen soll, sind Erfahrungen im pflegerischen und geriatrischen Bereich. Sie soll aber auch fit in der Organisation, im Management und in der Beratung für das Quartierwohnzimmer sein und über Projekterfahrung verfügen. Sie soll in Wetzikon wohnen und so jederzeit «abrufbar» sein. Die neue Wohnassistenz soll die Partizipation der Bewohnerinnen und Bewohner intensivieren.

Nach Abschluss der Pilotphase werden auch die Stellen der Hauswarte neu besetzt. Diese sollen sich künftig in erster Linie um Technisches, Handwerkliches und die Liegenschaftspflege kümmern und ein Auge und Ohr auf der Siedlung haben. Gesucht werden Personen mit kommunikativer und reflektierter Persönlichkeit. Die Pensen werden von bisher vier Teilzeitstellen auf zwei 100-Prozent-Stellen und eine 50-Prozent-Stelle mit Pikett am Wochenende konzentriert. Mit der hohen Präsenz der Hauswarte vor Ort sollen diese weiterhin einen Kontakt zu den Bewohnenden haben und als «Frühwarnsysteme» funktionieren können. Die Wohnassistenz soll die neuen Hauswarte in ihrer Rolle als Ansprechpartner für alles entlasten. Ob diese Rollenteilung tatsächlich gelingt, wird sich zeigen. Denn gespiegelt an den Pensen werden die Hauswarte deutlich präsenter sein als die Wohnassistenz.

# 6 Erkenntnisse und Empfehlungen

Die folgenden Kapitel fassen die wichtigsten Erkenntnisse zur Verstetigung des Quartierwohnzimmers in Wetzikon zusammen und zeigen auf, welche Aspekte des Modells auf andere Projekte übertragbar sind.

## 6.1 Projektspezifische Empfehlungen zur Verstetigung des Projekts

Die Chancen sind intakt, dass die Angebote im Quartierwohnzimmer weitergeführt werden. Viele Gefässe sind mittlerweile etabliert und funktionieren autonom, so etwa die gemeinsamen Essen, die Interessensgruppen und die Vermietung an Organisationen mit ihren punktuellen und regelmässigen Angeboten.

Allerdings leben diese Gefässe von den Initianten. Gerade die Interessensgruppen, die eine wichtige Funktion für die Bewohnenden übernehmen und die von der Gemeinschaft leben, erneuern sich nicht aus sich heraus. Soll dieses Gefäss weiterhin bestehen, so muss mit neuen Gruppen für Nachschub gesorgt werden. Ein Nachschub ist auf «Marktplätze» angewiesen, die jährlich oder alle zwei Jahre durchgeführt werden, bei denen sich Interessierte kennenlernen und neue Gruppen bilden können. Wichtig ist auch eine Vertrauensperson im Haus, die Chancen ergreift und Personen zur Initiative ermuntert. Wenn es das Ziel ist, solche Gruppen auch zugänglich für interessierte

Personen aus dem Quartier zu machen, so kann der Marktplatz auch für Externe geöffnet werden.

Die Veranstaltungsformate stellen unterschiedliche Anforderungen an die Platzverhältnisse. So eignet sich der Saal gut für grosse Essen oder Märkte. Das kleine Café an der Kreuzackerstrasse kommt dem Bedürfnis kleiner Gruppen nach einem gemütlichen Umfeld entgegen. Es macht deshalb Sinn, die Gemeinschaftsräume mit dem Quartierwohnzimmer zu poolen und entsprechend den Bedürfnissen aus einem Event zu nutzen. Das Pooling dürfte auch die Integration der Bewohnerinnen und Bewohner der Kreuzackerstrasse 1 und 7 in das Gemeinschaftsleben weiter vorantreiben.

Innerhalb der Bewohnerschaft zeichnen sich zwei Gruppen ab: Eine Reihe von Personen engagiert sich stark und trägt viel zum Angebot bei. Andere Personen bringen aus gesundheitlichen Gründen die Energie nicht mehr für ein Engagement auf, nehmen aber gerne an den Aktivitäten teil. Das Quartierwohnzimmer lebt davon, dass fitte Bewohner motiviert sind, das Angebot weiterzuentwickeln und weniger aktiven Personen ein Angebot machen. Das Bedürfnis nach «Konsum» kann auch nachhaltig befriedigt werden, wenn gewisse Aktivitäten von der neuen Wohnassistenz initiiert und umgesetzt werden. Dazu zählen auch technisch anspruchsvollere Events wie Filmabende, für welche die Senioren nicht mehr die erforderlichen Kompetenzen mitbringen können oder wollen.

Verbessert und klarer kommuniziert werden müssen die Organisation und Zuständigkeiten für das Quartierwohnzimmer. Dabei geht es nicht um eine Zentralisierung bei einer kleinen Gruppe von Organisatoren, sondern um klare Abläufe und Ansprechpartner.

Das Engagement der Bewohnerinnen und Bewohner für ein belebtes Quartierwohnzimmer sowie ihre organisatorischen Kompetenzen sind sehr gross. Eine stärkere Partizipation in Bezug auf das Nutzungskonzept und die Angebote ist deshalb zentral für dessen Tragfähigkeit.

Eine Öffnung der Anlässe für Interessierte aus dem Quartier wird aufgrund der nicht verschliessbaren Türe in die Liegenschaft auch in Zukunft eine Herausforderung bleiben. Die Bewohnerinnen und Bewohner sind auf vertrauenswürdige Gäste angewiesen. Spielraum besteht bei neuen Interessensgruppen, in die vermehrt auch Quartierbewohnende eingebunden werden können. Weiter kann bei der Auswahl der Organisationen darauf geachtet werden, dass sich deren Anlässe stärker an den Interessen der Bewohnerinnen und Bewohner orientieren. Damit fände eine stärkere Zielgruppendurchmischung statt. Dies erfordert allerdings, dass mehr Organisatoren aus dem kulturellen Bereich einbezogen werden. In der Pilotphase konzentrierte sich das extern erstellte Angebot auf den Gesundheitsbereich, was bei den Bewohnerinnen und Bewohnern rasch zu einem Sättigungseffekt führte. Anstatt täglich an die eigene Gesundheit und Vergänglichkeit erinnert zu werden, wünschen sie sich mehr musische Angebote.

## 6.2 Übertragbarkeit des Modells

Möchte eine Genossenschaft ein Quartierwohnzimmer einführen, so sollten die zuständigen Personen folgende Fragen und Themen klären.

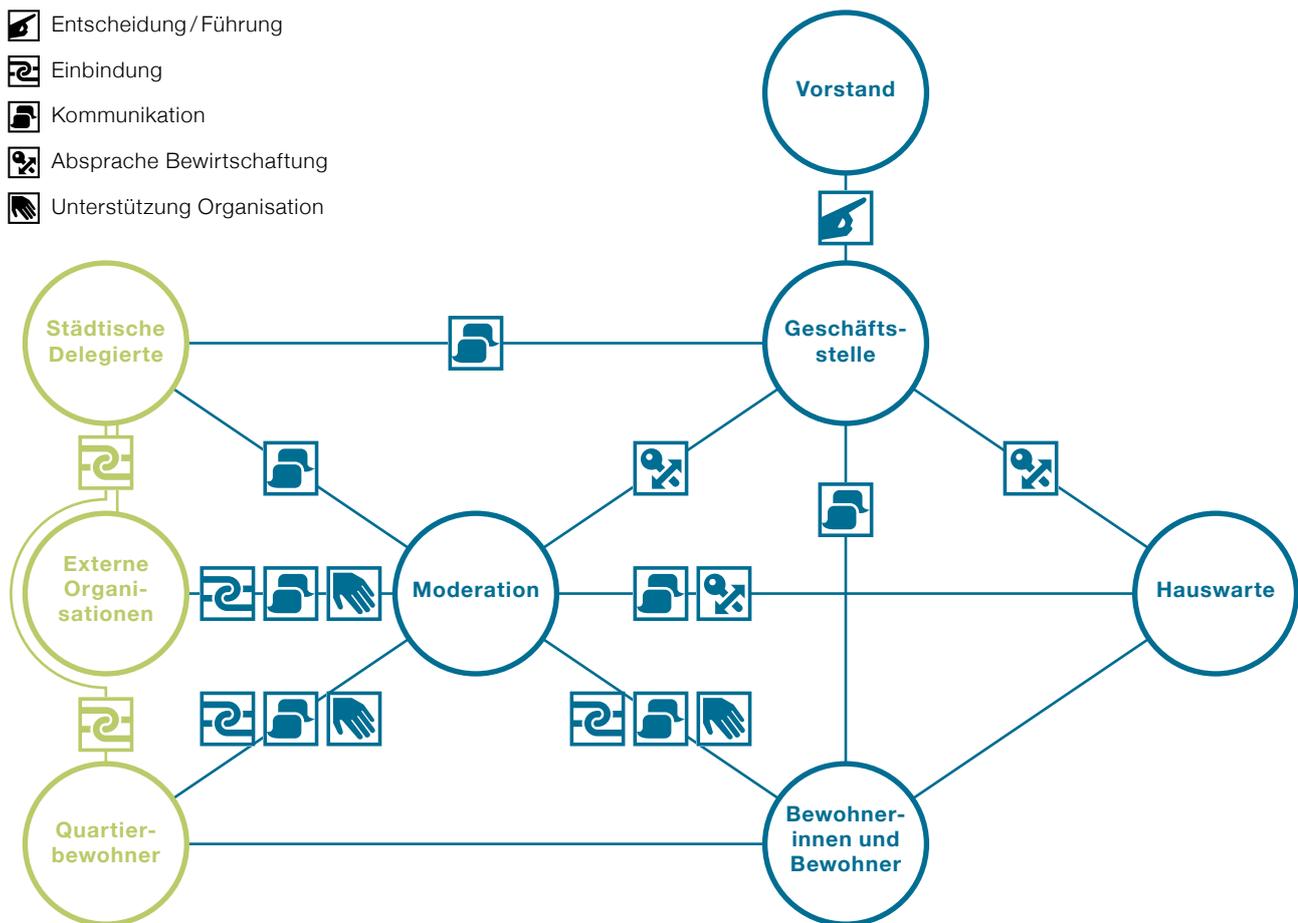
### Startbedingungen für ein funktionsfähiges Angebot klären

Zentral ist bei einem solchen Projekt, dass es zur Chefsache wird und das Commitment von höchster Stelle besteht. Nur wenn ein Vorstand das Konzept versteht und mitträgt, erhält die operative Ebene einen freien Rücken für die Umsetzung. Dabei stehen folgende Grundsatzentscheide im Vordergrund:

- Zielgruppen eines solchen Angebots: Richtet sich das Angebot nur an die Bewohnenden oder sollen auch Interessierte aus dem Quartier zu den Nutzerinnen und Nutzern gehören?
- Organisatorische Begleitung: Wer übernimmt koordinierende und auch organisatorische Funktionen für den Gemeinschaftsraum?
- Finanzierung: Mit welchem Modell wird das Projekt finanziert? Wie werden Raum-, Personal- und Sachkosten abgerechnet?
- Formate: Welche Veranstaltungsformate sollen durchgeführt werden? Welche Formate werden von einer Moderationsperson initiiert?
- Anbieter: Wer erstellt Angebote? Wie werden die Anbieter rekrutiert und eingebunden? Und wie wird die Arbeit der Anbieter honoriert und wertgeschätzt?

Ein transparenter Umgang mit der Finanzierung ist dann besonders relevant, wenn ein Gemeinschaftsraum auch Interessierten aus dem Quartier offensteht.

Auf der operativen Ebene muss das Projekt gut an die Geschäftsstelle angebunden werden, damit organisatorische Entscheidungen schnell getroffen werden können (*Grafik 6.3.1, Seite 46*).



**Grafik 6.3.1** Relevante Schnittstellen für die Einbindung einer Moderation in die Organisation.

Quelle: Eigene Darstellung.

### Genossenschaftler in Entscheidungsprozesse zur Nutzung und Bewirtschaftung einbeziehen

Die Bewohnerinnen und Bewohner des Neubaus an der Bahnhofstrasse zeigen, dass eine neue Generation von Genossenschaftlern älter wird, die Erwartungen an die Mitsprache bei der Nutzung und Bewirtschaftung von Gemeinschaftsräumen formuliert. Ein fortschrittlicher Vorstand reagiert darauf, gibt ihnen ein Mitspracherecht und bezieht sie in Entscheidungsprozesse ein.

### Voraussetzungen für ein Basisangebot schaffen

Ein Quartierwohnzimmer wie in Wetzikon funktioniert nicht von alleine und kostet Geld. Werden

festen, von einer Projektleitung initiierte Formate zur Bespielung eines Quartierwohnzimmers angeboten, so müssen diese von der Genossenschaft fest budgetiert werden. Feste Formate können unter Einbezug von Bewohnenden oder auch ausschliesslich von einer Projektleitung bereitgestellt werden. Sie sind zentral für den Einbezug von älteren Bewohnerinnen und Bewohnern, die an einem Quartierwohnzimmer teilnehmen möchten, aber keine Energie mehr für ein Engagement haben.

Wird eine Projektleiterin eingesetzt, so gehört es zur ihren Aufgaben, eine Grundmoderation zur Koordination der Aktivitäten zu übernehmen, ein Basisangebot an Partizipationsmöglichkeiten zum Erfahren der gewünschten Formate zu schaffen

fen und private und institutionelle Organisatoren zu rekrutieren.

### **Beteiligungsstruktur etablieren und wertschätzen**

Ab einem gewissen Formalisierungsgrad von festen Formaten muss gut bedacht werden, unter welchen Bedingungen und unter welcher Mitsprache Bewohnerinnen und Bewohner als Leistungsersteller einbezogen und einer Projektleiterin unterstellt werden. Formalisiert sind beispielsweise Veranstaltungen mit halböffentlichem oder öffentlichem Charakter oder Formate mit einer sozialräumlichen Bedeutung für die Siedlung und das Quartier.

Als Grundlage muss sich ein Vorstand eine Grundregel für die Beteiligungsstruktur überlegen und den Freiwilligen Wertschätzung entgegenbringen, beispielsweise als «Freunde des Quartierwohnzimmers».

### **Eine Öffnung des Angebots gut vorbereiten**

Ob die Angebote eines Quartierwohnzimmers auch dem Quartier offenstehen, sollte nicht zur offenen Frage werden, sondern von Anfang an klargestellt sein.

Die Öffnung eines Gemeinschaftsraums für Interessierte aus dem Quartier hat in erster Linie mit der Vermischung der Zielgruppen zu tun. Mit der Vermietung des Raums an Organisationen findet diese Vermischung nicht automatisch statt. Wenn Organisation für eigene Zielgruppen Angebote schaffen, entsteht lediglich eine Parallelnutzung. So beschränken sich die Synergien auf die Nutzung des gemeinsamen Raums und der gemeinsamen Infrastrukturen.

Wenn Senioren in einem Gemeinschaftsraum Angebote selbst organisieren, sollen sie über den Grad der Öffnung mitbestimmen können. Sie sollen ein Mitspracherecht haben, für wen sie ihre Angebote machen.

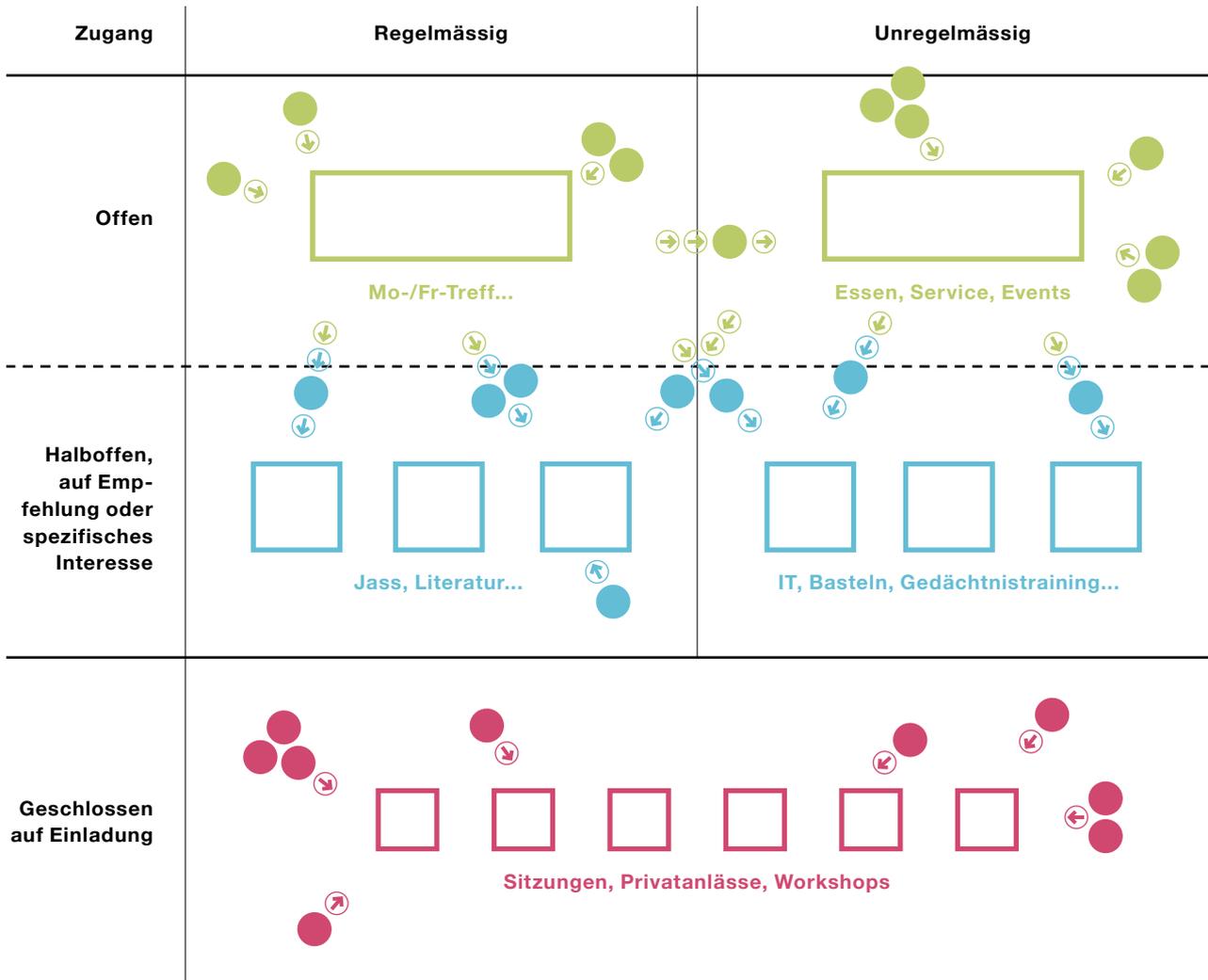
Wird eine Öffnung in Erwägung gezogen, so müssen dazu die räumlichen Voraussetzungen gewährleistet werden. Das heisst, es muss eine externe Erschliessung garantiert sein, welche die Nutzung des Raums ohne direkten Zugang zum Wohnhaus ermöglicht.

Eine Öffnung bedeutet auch eine transparente Ankündigung von Veranstaltungen und Kommunikation von Bedingungen, auf welchem Weg an Veranstaltung teilgenommen werden kann. Bei einer starken Öffnung empfiehlt sich die Kommunikation über eine Website. Diese muss allerdings bewirtschaftet und laufend aktualisiert werden.

Die Öffnung kann auch differenziert nach unterschiedlichen Typen von Angeboten erfolgen. So können grosse Events stark und Kurse, Interessensgruppen und Workshops für Interessierte in einem moderierten Mass geöffnet werden. Daneben können auch geschlossene Formate durchgeführt werden, die sich ausschliesslich an eingeladene Personen richten (*Grafik 6.3.2, Seite 48*).

### **Unterstützung durch die öffentliche Hand holen**

Öffnet sich ein Angebot für das Quartier und trägt es zur Quartierentwicklung bei, so kann sich eine Genossenschaft durchaus um die Unterstützung durch die öffentliche Hand bemühen, insbesondere im Rahmen einer Pilotphase. Die Unterstützung muss dabei nicht zwingend finanzieller Art sein, sondern kann auch über eine Unterstützung



**Grafik 6.3.2** Mögliches Modell für die Programmierung eines Quartierwohnzimmers.

Quelle: Eigene Darstellung.

bei der Kommunikation der Angebote oder Vermittlungsarbeit zu Organisationen stattfinden.

Gerade wenn keine lokal verankerte Person mit eigenen Netzwerken als Projektleitung eines Quartierwohnzimmers angestellt wird, so muss ihr jemand zur Seite gestellt werden, der Zugang zu solchen Netzwerken bietet. Im Fall des Quartierwohnzimmers in Wetzikon war dies die Altersbeauftragte der Stadt Wetzikon.

### Umgang mit Senioren als Zielgruppe

Seniorinnen und Senioren als Organisatoren und Nutzer von Angeboten in einem Gemeinschaftsraum weisen besondere Charaktereigenschaften

auf. Es handelt sich um eine anspruchsvolle Generation, die nicht bevormundet werden möchte. Die Pensionierten bringen Organisations- und Managementtalent und reichhaltige Projekterfahrungen aus ihrem Berufsleben mit. Zentral für eine Projektleitung sind deshalb gute Moderationsfähigkeiten und die Fähigkeit, klare Rahmenbedingungen für eine niederschwellige Organisation bereitzustellen.

Das zunehmende Alter schlägt sich allerdings auch nieder. So muss das Laien-Engagement laufend auf neue Personen abgestützt werden. Die zeitliche Beschränkung ist auf die generell abnehmende Energie oder auch auf abrupte Unpässlichkeiten aufgrund der eigenen Gesundheit oder

der Notwendigkeit, sich um Angehörige zu kümmern, zurückzuführen.

Das Beispiel des Quartierwohnzimmers in Wetzikon zeigt, dass das Engagement schnell zu einer Eigendynamik führen kann. Die Erfahrung mit den zwei Pilotjahren zeigt auch, dass eine solche Eigendynamik durchaus gewährt werden kann. Sie trägt dazu bei, dass vieles passiert. Voraussetzung dafür ist die Bereitschaft der Geschäftsstelle und der Moderatorin, ein gewisses Mass an Kontrolle abzugeben und nur dann einzugreifen, wenn sich Konflikte abzeichnen.

Ein Quartierwohnzimmer kann die Wohnqualität in einer Siedlung erhöhen und zu «mehr als wohnen» beitragen. Dies ist im Falle des Quartierwohnzimmers in Wetzikon gelungen. Die Gespräche mit den Bewohnerinnen und Bewohner der Genossenschaft zeigen, dass die von den Senioren selbst organisierten Aktivitäten ihren Wohnwert deutlich erhöhen. Sie sprechen davon, dass das Wohnen in der Genossenschaft mehr ist als das Wohnen in einer hindernisfreien Wohnung. Sie profitieren von nachbarschaftlichen Kontakten, die sich rasch zu freundschaftlichen Kontakten weiterentwickelt haben. Die gemeinschaftsorientierten Angebote im Quartierwohnzimmer haben dazu beigetragen, dass sich die Hausbewohnerschaft nach dem Erstbezug schnell konsolidiert hat.

# Impressum

## Auftraggeberin

asw  
Genossenschaft Alterssiedlung Wetzikon  
Bahnhofstrasse 256  
8623 Wetzikon  
www.aswetzikon.ch  
Tel.: 044 932 69 59

## Projektgruppe

Vroni Mazenauer (Vorstand asw, Altersbeauftragte Stadt Wetzikon)  
Doris Neuhäusler (local communitywork gmbh)  
Karin Weiss (Age-Stiftung)

## Auftragnehmerinnen

Dr. Joëlle Zimmerli	Daniel Berchtold
Zimraum Raum + Gesellschaft	Kreaprozess
Müllerstrasse 48	Hertensteinstrasse 25
8004 Zürich	5408 Ennetbaden
zimmerli@zimraum.ch	daniel.berchtold@kreaprozess.ch
Tel: 044 586 43 31	Tel: 056 222 51 23

## Förderung

Dieser Bericht dokumentiert ein Förderprojekt der Age-Stiftung – weitere Informationen dazu unter [www.age-stiftung.ch](http://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

Das Quartierwohnzimmer zu Beginn der Pilotphase (11.2014).  
Foto: Doris Neuhäusler.

## Datum

August 2017

Joëlle  
Zimmerli  
Raum +  
Gesellschaft

kreaprozess   
Berchtold Standortentwicklung

asw Genossenschaft  
Alterssiedlung Wetzikon

Age —  
Stiftung  
Wohnen und  
Älterwerden



