

# ZUHAUSE ALT WERDEN

Chancen, Herausforderungen  
und Handlungsmöglichkeiten  
für Wohnungsanbieter



Eveline Althaus und Angela Birrer



---

## **Zuhause alt werden**

Chancen, Herausforderungen  
und Handlungsmöglichkeiten  
für Wohnungsanbieter

# Das Wichtigste in Kürze

Möglichst lange und selbstbestimmt zuhause wohnen, wer möchte das nicht? Dies zu unterstützen ist – nicht zuletzt aus Kostengründen – zu einem zentralen alterspolitischen Ziel vieler Gemeinden geworden. Um hierzu passende Wohnsituationen zu schaffen, spielt die Wohnungswirtschaft eine zentrale Rolle – und es braucht tragfähige, neue Formen der Zusammenarbeit mit kommunalen und sozialen Akteuren.

«Wir müssen *heute* Angebote für die Nachfrage der Zukunft schaffen. Wir müssen an morgen und vor allem auch an übermorgen denken!» fordert ein Vertreter aus der Wohnungswirtschaft am Workshop zum Abschluss unseres Projekts.<sup>1</sup> Und er fügt an: «vielen ist vielleicht noch zu wenig bewusst, was mit der demografischen Alterung auf uns zukommt, es ist jedoch gewaltig.»

Vor allem beim **Wohnangebot im Bestand** besteht grosser **Handlungsbedarf**. Denn laut Bundesamt für Statistik wohnen 80% der über 65-Jährigen in Liegenschaften, die vor 1990 erbaut wurden – also in meist nicht hindernisfreien Gebäuden, die sich aktuell mindestens im ersten Erneuerungszyklus befinden. Im Durchschnitt wohnen in der Schweiz fast die Hälfte aller Pensionierten zur Miete, wobei in städtischen Regionen der Anteil an älteren MieterInnen meist deutlich höher ist. Der Immobilienbewirtschaftung kommt deshalb eine zentrale Rolle zu, bildet sie doch eine wichtige Schnittstelle

zur Bewohnerschaft. Zusammen mit den EigentümerInnen der Liegenschaften kann die Bewirtschaftung einen massgeblichen Beitrag zur Bereitstellung von altersgerechtem Wohnraum leisten – und damit ein möglichst langes selbstbestimmtes Zuhause-Leben unterstützen. Konkrete Umsetzungsstrategien hierzu fehlen in den Organisationen bislang aber oft (vgl. hierzu auch Zimmerli 2016).

Das Tagesgeschäft und die aktuelle Situation auf dem Mietwohnungsmarkt fordern die Immobilienbranche heraus. Tiefe Zinsen und die damit verbundene anhaltend hohe Bautätigkeit üben Druck aus. Und die Digitalisierung und Automatisierung von Arbeitsprozessen erfordern eine Weiterentwicklung aktueller Tätigkeitsfelder (→ *sh. S. 37f*). Die demografische Alterung der Gesellschaft eröffnet Wohnungsanbietenden vor diesem Hintergrund bislang **ungenutzte Chancen**.

## Zusammenarbeit vieler Akteure notwendig

Gefragt sind ganzheitliche Lösungen. Denn «zuhause alt werden» gelingt nur, wenn sowohl die **Hardware** als auch die **Software** stimmen. Konkret heisst dies: Hindernisfreie Wohnungen und altersfreundliche Wohnumgebungen sind wichtig, genügen aber allein nicht. Notwendig sind auch Dienstleistungen, Unterstützungsnetzwerke und Technologien, die den Bedürfnissen älterer Menschen gerecht werden und finanzierbar sind. Und letztlich müssen die Rahmenbedingungen bezüglich Versorgung und auf der politisch-strukturellen Ebene stimmen.

**Zukunftsfähige Geschäftsmodelle** sind deshalb eine Frage der geteilten Verantwortung. Um «ageing in place» breitenwirksam und qualitativ umzusetzen, ist die **Beteiligung Aller** gefragt. Die Schnittstellen zwischen den zahlreichen AkteurInnen,

1

Am Workshop wurden die Projektergebnisse einem interessierten Fachpublikum von ca. 60 Teilnehmenden aus der Wohnungswirtschaft, sozialen und Alters-Organisationen sowie der öffentlichen Hand vorgestellt. In Dialogrunden wurden zentrale Themen diskutiert und Empfehlungen herausgearbeitet. Der hier vorliegende Text bezieht sich auch massgeblich auf diese Inhalte.

Der vorliegende Bericht fasst die Erkenntnisse aus dem dreijährigen Forschungs- und Entwicklungsprojekt «Zuhause alt werden» zusammen (Laufzeit 2016–2019). Es wurde vom ETH Wohnforum zusammen mit sechs ProjektpartnerInnen aus der Wohnungswirtschaft und der öffentlichen Hand durchgeführt und von der Innosuisse und der Age-Stiftung gefördert.



*Abschlussworkshop  
mit Projektbeteiligten  
und -Interessierten  
am 3. Oktober 2019*

welche die vielfältige Angebotslandschaft rund um das «Zuhause-Wohnen im Alter» bereitstellen und nutzen, müssen aufeinander abgestimmt sein. Wohnungs- und Dienstleistungsanbieter, die öffentliche Hand, lokale Organisationen und die Zivilgesellschaft sind gefordert, sich vermehrt zu vernetzen und zusammenzuwirken. So eine am Abschlussworkshop erarbeitete Empfehlung: «Es muss nicht jeder alles wieder neu erfinden und allein machen. Es braucht tragfähige, robuste Kooperationen zwischen Gemeinden, Immobilienbesitzern und -bewerbern, Fachstellen usw.» Letztlich geht es auch darum, lokal verortete **Synergien zu nutzen** – und zwar nicht nur innerhalb der Siedlung, sondern auch auf den Ebenen der Nachbarschaft, des Quartiers, der Gemeinde und der Region.

Die im vorliegenden Bericht porträtierten Fallstudien vermitteln verschiedene inspirierende Beispiele, die illustrieren, wie solche kooperativen Geschäftsmodelle initiiert und umgesetzt werden können. Sie zeigen auch, dass es hierzu bereits viel Wissen gibt – und ermutigen von den gemachten Erfahrungen zu lernen (→ *sh. Fallstudien, S. 88ff*). In den untersuchten Projekten wird deutlich, dass AkteurInnen aus der Wohnungswirtschaft eine initiativ- und tragende Rolle spielen. Basierend auf diesem Wissen lässt sich so aufzeigen, wie sich Wohnungsanbieter konkret mit anderen vernetzen, austauschen und Kooperationen eingehen können (→ *sh. M 2, S. 46f*)

## Handlungsmöglichkeiten für Wohnungsanbieter

Für die Wohnungsanbieter im Allgemeinen und die Bewirtschaftung im Speziellen bietet sich eine Vielzahl von Handlungsmöglichkeiten, um die Wohnsituationen von älteren Menschen zu verbessern und «zuhause alt werden» zu unterstützen. Der Bericht liefert Hinweise, wie diese Massnahmen konkret umgesetzt und miteinander kombiniert werden können. Er zeigt u.a. auf, wo die Zuständigkeiten liegen, mit wem sich kooperieren liesse, welcher Nutzen daraus entsteht, aber auch welche Erfolgsfaktoren und Risiken bei der Umsetzung bestehen.

Damit die Ansätze zum Tragen kommen, ist der Einbezug von älteren Menschen wichtig. Durch ihre **Mitwirkung** können die Erfahrung und Ressourcen der Betroffenen kennengelernt, genutzt und wertgeschätzt werden. So können Lösungen bzw. Projekte entwickelt werden, die auf den tatsächlichen Bedürfnissen bzw. dem jeweils erforderlichen Bedarf vor Ort beruhen, was die Akzeptanz und Nachfrage erheblich erhöht. Dies ist nicht nur für gemeinnützige Wohnbauträger, sondern auch für Investorenprojekte interessant (→ *sh. M 1, S. 44f*).

## Die passende «Hardware» bereitstellen

Für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen erschweren in vielen bestehenden Liegenschaften Treppen, Badewannen oder schmale Türen den Wohnalltag. «Bauliche Anpassungen im Bestand sollten zu einer Selbstverständlichkeit werden, denn sie bringen nicht nur älteren Menschen mehr Wohnqualität» – so eine Empfehlung des Workshops. Der Bedarf ist gross und bei Umbauten oder Sanierungen sollte bereits bei der Planung konsequent auf Hindernisfreiheit geachtet werden (→ *sh. M3, S.48f*). Wo dies aus baustrukturellen Gründen nicht möglich ist, können teils auch kleinere und weniger kostspielige Anpassungen – wie Handläufe, Haltegriffe, Rampen oder bessere Beleuchtungen etc. – schon viel bewirken. Zentral ist dabei, auch das Wohnumfeld und die Erschliessungsbereiche im Aussenraum miteinzubeziehen. Um passende Lösungen zu finden, ist die Wissensvermittlung zentral. So kann eine Liegenschaftsverwaltung ihre (ältere) Mieterschaft beispielsweise aktiv über Möglichkeiten von Wohnungsanpassungen informieren (→ *sh. M4, S.50f*).

## Zugang zu Wohnraum erleichtern

In angespannten Wohnungsmärkten ist es für ältere Menschen, die umziehen wollen oder müssen, äusserst schwierig Zugang zu passendem Wohnraum zu finden. «Der Online-Wohnungsmarkt ist altersdiskriminierend» stellt ein Bewirtschafter im Workshop fest: Sowohl der digitale Zugang wie auch die Schnelligkeit, die von WohnungsbewerberInnen erwartet wird, ist für viele eine Überforderung. Hier können WohnungsanbieterInnen ältere Wohnungssuchende unterstützen und zum Beispiel einen Teil ihres Portfolios gezielt an diese Zielgruppe vermieten – durch einen Vermietungsprozess, der mehr Zeit für Entscheidungen und auch analoge Zugänge zulässt (→ *sh. M7, S.56f*). WohnungsanbieterInnen können aber auch Menschen unterstützen, die einen Umzug in eine altersfreundliche Wohnung planen, indem sie Wohnungswechsel innerhalb ihres Immobilienbestands ermöglichen. Dadurch werden auch grössere Wohnungen frei und können besser belegt werden (→ *sh. M6, S.54f*).

Laut Neurentenstatistik des Bundesamts für Statistik liegt der Median der Neurenten bei CHF 3476.– pro Monat (AHV und BV; CHF 3877.– für Männer und CHF 2925.– für Frauen) (→ *sh. S.23*). Die Nachfrage nach **altersgerechtem günstigem Wohnraum** ist auch mit Blick in die Zukunft nicht zu unterschätzen. WohnungsanbieterInnen sind daher gefordert, entsprechende Angebote zu schaffen und beizubehalten (→ *sh. M5, S.52f*).

## Nachbarschaften stärken und Alltagsunterstützung ermöglichen

Gute Kontakte im Wohnumfeld und kleine Handreichungen können den Wohnalltag zuhause erheblich erleichtern. Mit «Kümmerern» vor Ort können WohnungsanbieterInnen dies massgeblich unterstützen. Sei es indem sie Hauswarpersonen mit einem erweiterten Leistungsprofil für die Mieterbetreuung anstellen (→ *sh. M8, S.58f*); indem sie (allenfalls punktuell) soziale Ansprechpersonen/Siedlungscoaches einsetzen, die sich u.a. gezielt älteren MieterInnen annehmen (→ *sh. M9, S.60f*) oder indem sie sich in Siedlungen und Quartieren mit «Community Work», Freiwilligenprojekten oder digitalen Nachbarschaftsplattformen vernetzen (→ *sh. M10, S.62f*). Wichtig sind diesbezüglich auch räumliche Strukturen vor Ort, die Begegnung und Austausch fördern und zum Verweilen ausserhalb der Wohnung einladen.

Im gemeinnützigen Sektor unterstützen verschiedene WohnungsanbieterInnen bereits heute solche Initiativen. Doch auch für private institutionelle Träger dürften diese Angebote in Zukunft attraktiver werden. Vom diesbezüglichen **Mehrwert** sind jedenfalls unsere ProjektpartnerInnen überzeugt, die sich in Pilotprojekten mit der Frage auseinandergesetzt haben, wie sie für ihre (älteren) MieterInnen eine **soziale Ansprechperson/Siedlungscoach** aufbauen können (→ *sh. genauer Pilotprojekte, S.75ff*). Es gibt verschiedene Finanzierungsmöglichkeiten mittels der sich ein solches Angebot realisieren lässt (→ *sh. S.85*). Herausforderungen zeigen sich vor allem bei der Implementierung in bestehenden Mietverhältnissen, wo – falls kein Träger die Kosten übernimmt – (miet)rechtliche Rahmenbedingungen erschwerend wirken. Um hier situativ angepasste und tragende Finanzie-

rungsmodelle zu entwickeln, ist Kooperations- und «Out of the Box»-Denken von allen Seiten gefragt – so eine weitere Empfehlung aus dem Workshop. Können doch so nicht nur die Verantwortung, sondern auch die Kosten geteilt werden.

### **Weitere Dienstleistungen anbieten**

Um selbstbestimmtes Wohnen zuhause zu erleichtern, stellen Wohnungsanbietende zum Teil zusätzliche Dienstleistungen bereit. Dazu zählen etwa Serviceangebote wie individuell abrufbare Wohnungs- und Fensterreinigungen, Wäsche- und Bügeldienste, administrative oder IT-Hilfen (→ *sh. M 11, S. 64f*). Auch die Installation von intelligenten Haustechnologien und Notrufsystemen birgt grosses Zukunftspotenzial (→ *sh. M 12, S. 66f*).

## **Die Rahmenbedingungen für «zuhause alt werden» schaffen**

Die beschriebenen Massnahmen gehen oft weit über den klassischen Aufgabenbereich der EigentümerInnen oder Bewirtschaftungsunternehmen hinaus und erfordern zusätzliche Kompetenzen. Organisationen und DienstleisterInnen im Altersbereich sowie Gemeinden können einen wesentlichen Beitrag leisten, indem sie sich an den Massnahmen beteiligen. Dies liegt auch in ihrem Interesse, denn die Schaffung besserer Wohnsituationen für ältere Personen verzögert oder vermeidet gar Heimeintritte.

Wenn die öffentliche Hand «ambulant vor stationär Wohnen» im breiten Massstab fördern will, müssen entsprechende Rahmenbedingungen geschaffen werden. Solange die Betreuung zuhause nicht geregelt (resp. finanziert) wird und solange die Mietzinslimiten der Ergänzungsleistungen altersgerechtes Wohnen (insbesondere im Neubau) unbezahlbar machen (→ *sh. genauer S. 23 und → sh. S. 29f*), können sich nicht alle «zuhause alt werden» leisten. Um die hierzu erforderlichen Rahmenbedingungen zu gewährleisten, gilt es politisch einiges in Bewegung zu setzen.

Verstärkt wird der Druck auf ältere Menschen in schwierigen Wohnsituationen zu verbleiben, wenn Gemeinden Heimeintritte limitieren und Menschen mit tieferen Pflegestufen nicht mehr aufnehmen. Durch die Zusammenarbeit mit Wohnbauträgern und Liegenschaftsverwaltungen wird es allerdings möglich, mehr passenden und altersgerechten Wohnraum zu schaffen – und so auch dem Wunsch älterer Menschen gerecht zu werden, die möglichst selbstbestimmt zuhause wohnen möchten. Es handelt sich also um eine gemeinsame Aufgabe, die nicht einseitig an die Wohnungswirtschaft «delegiert» werden kann.

### **«Influencer» für altersgerechtes Wohnen werden**

Um die Aufgaben seitens der Immobilienbranche und Bewirtschaftung anzugehen, gibt es ebenfalls noch einige Hürden zu überwinden. «Wir müssen das Bewusstsein in der Branche für das Thema fördern, bei den Bewirtschaftern an der Front und insbesondere auch bei den Entscheidungsträgern» – so eine Aussage eines Vertreters der Immobilienwirtschaft am Workshop. Andere betonen, dass das Wissen über Alters- und soziale Themen vermehrt auch in Immobilien-Aus- und Weiterbildungen fliessen sollte. Dabei ist die Vermittlung eines differenzierten Altersbild gefragt, das Altern als Normalität und ältere Menschen in ihrer Vielseitigkeit und mit ihren heterogenen Bedürfnissen (und nicht einfach als hilfsbedürftig) betrachtet.

Generell ist ein Umdenken in der Branche wichtig (→ *vgl. S. 38f*). Dazu gehört es, die MieterInnen als KundInnen wahrzunehmen und anzusprechen und die Nutzer- sowie die Bewirtschaftungs- und Betreiberseite auch in die Planung und Entwicklung von (Um-)Bauprojekten mit einzubeziehen. Die EigentümerInnen können dabei eine wesentliche Rolle spielen, indem sie entsprechende Kriterien setzen und die Liegenschaftsverwaltungen beauftragen und darin unterstützen, entsprechende Massnahmen für ein qualitativ gutes «zuhause alt werden» zu ergreifen. Dieses Projekt und die beteiligten PartnerInnen haben zahlreiche Möglichkeiten aufgezeigt, dass dies sowohl zukunfts-fähig als auch machbar ist – und zwar auch mit einem relativ bescheidenen Mitteleinsatz.

# Inhaltsverzeichnis

<b>Das Wichtigste in Kürze</b>	<b>04</b>
<b>Einleitung</b>	<b>11</b>

## TEIL 1

### Kontext und Voraussetzungen

<b>Wohnsituationen von älteren Menschen zuhause</b>	<b>16</b>
– Facts & Figures	16
– Individuelle Erfahrungen und «Kipppunkte»	18
<b>Wie kann «zuhause alt werden» gelingen?</b>	<b>22</b>
– Bedingungen für «zuhause alt werden»	22
– Politisch-strukturelle Voraussetzungen	28
– Die Bedeutung der Schnittstellenarbeit	30

## TEIL 2

### Rolle und Handlungsoptionen der Wohnungsanbieter

<b>«Zuhause alt werden» – Die Rolle der Wohnungswirtschaft</b>	<b>34</b>
– Älter werdende Mieterschaft – Erfahrungen der Bewirtschaftung	34
– Fehlende Strategien zur demografischen Alterung	36
– Veränderte Marktbedingungen	37
– «Zuhause alt werden» als Chance	38
<b>Nutzen des Engagements für Wohnungsanbieter</b>	<b>40</b>
<b>Zwölf Handlungsmöglichkeiten</b>	<b>42</b>
M 1 Die Mieterschaft kennen lernen und ansprechen	44
M 2 Sich vernetzen, austauschen und Kooperationen eingehen	46
M 3 Liegenschaften altersgerecht umbauen und sanieren	48
M 4 Einfache bauliche Anpassungen realisieren	50
M 5 Günstigen Wohnraum beibehalten oder schaffen	52
M 6 Wohnungswechsel ermöglichen und fördern	54
M 7 Ältere Menschen bei der Wohnungssuche unterstützen	56
M 8 Erweiterte Leistungen durch Hauswarte gewährleisten (Hauswart+, Concierge)	58
M 9 Soziale Ansprechpersonen einsetzen (Siedlungs- und Wohnassistenten)	60
M 10 Nachbarschaften stärken (Community Work und digitale Plattformen)	62
M 11 Wohnen mit Services bereitstellen	64
M 12 «Smart Homes» und Notrufsysteme installieren – technologische Lösungen	66

**TEIL 3**

## Vertiefung anhand von Praxisbeispielen

<b>Pilotprojekte: Learning by doing</b>	<b>70</b>
– ABZ: «Integrierende Nachbarschaft für alle Lebensphasen»	70
– Sidenza AG: «Niederschwellige Siedlungsbetreuung»	75
– Max Pfister Baubüro AG: «Soziale Kontaktperson/Troubleshooter»	78
– Vorgehen Pilotprojekte – Übersicht	80
– Aufbau einer Stelle «Ansprechperson/Siedlungsbetreuung»	83
– Gastbeitrag FHSZ – Fachstellen für das Zusammenleben	86
<b>Fallstudien: Bestehende Projekte und Angebote</b>	<b>88</b>
– Vicino Luzern	89
– Hohrainli, Kloten	94
– Morenal, Monte Carasso	98
– Bonacasa	103
– Zopfmatte, Suhr	108
<b>Anhang</b>	
– Projektbeschrieb	114
– Porträts der ProjektpartnerInnen	116
– Dank	118
<b>Literaturverzeichnis</b>	<b>120</b>
<b>Abbildungsverzeichnis</b>	<b>121</b>
<b>Links und Kontakte</b>	<b>122</b>
<b>Impressum</b>	<b>123</b>



## Ausgangslage

Unsere Gesellschaft altert. Die geburtenstarken Jahrgänge der Babyboomer-Generation sind heute zwischen 54 und 74 Jahre alt. Zugleich nimmt die Lebenserwartung stetig zu.<sup>2</sup> Nach Prognosen des Bundesamts für Statistik (Referenzszenario) erhöht sich die Zahl der über 65-Jährigen in der Schweiz von 1.5 Millionen im Jahr 2015 auf 2.7 Millionen im Jahr 2045 (BFS 2015a). Zu diesem Zeitpunkt wird somit voraussichtlich mehr als ein Viertel der Schweizer Gesamtbevölkerung im Rentenalter sein (heute ist es beinahe ein Fünftel). Davon werden mehr als eine Million Menschen – oder jede zehnte Person in der Schweiz – über 80 Jahre alt sein. Heute beträgt der Anteil an über 80-Jährigen rund 5 Prozent (BFS 2018a).

Vor dem Hintergrund dieser demografischen Entwicklung stellt sich die Frage, wie und wo ältere und hochaltrige Menschen heute und in Zukunft leben und wohnen (werden) als dringliche gesellschaftliche Herausforderung. Beim Älterwerden wird die Wohnumwelt – die Wohnung und das Wohnumfeld – zunehmend wichtig. Wohnumwelten mit geeigneter Infrastruktur können dabei die Lebensqualität im Alter massgeblich unterstützen (Classen et al. 2014). Heute gibt es vielfältige Formen des Wohnens im Alter; **individuelle Wohnformen** (Wohnen zuhause ggf. unterstützt mit Serviceleistungen, Alterswohnungen, Wohnen mit Service); **private gemeinschaftliche Wohnformen** (Alterswohn- bzw. Hausgemeinschaften, Mehrgenerationensiedlungen) **sowie altersspezifische institutionelle Wohnformen** (Alters- und Pflegeheime bzw. Alters- und Pflegezentren, Altersresidenzen, Pflegewohngruppen) (Curaviva 2014).

Ein Grossteil der älteren Menschen möchte heute möglichst lange selbständig im eigenen Zuhause wohnen bleiben. Das Konzept «zuhause alt werden» (englisch: **ageing in place**) ist in den letzten Jahren und Jahrzehnten auch in der gesundheits- und alterspolitischen Diskussion zunehmend ins Zentrum gerückt (WHO 2015, 36; Van Wezemaal &

Gilmore 2007). Zahlreiche kommunale oder kantonale Altersleitbilder sowie im Altersbereich tätige Institutionen beziehen sich heute darauf. So lange es geht im Privathaushalt zu wohnen, entspricht nicht nur dem Bedürfnis vieler Menschen, sondern erscheint in Anbetracht der hohen Kosten für stationäre Unterbringungen auch volkswirtschaftlich wichtig und sinnvoll (Röber & Sinning 2010; Marek et al. 2012).

Für «zuhause alt werden» müssen sowohl die **Hardware** als auch die **Software** stimmen: Passender Wohnraum und altersfreundliche Wohnumgebungen allein genügen nicht. Notwendig sind auch Dienstleistungen, Unterstützungsnetzwerke und Technologien, welche die Bedürfnisse älterer Menschen decken – und finanzierbar sind. Um älteren Menschen eine möglichst gute Lebensqualität zuhause zu gewährleisten, müssen zudem die Schnittstellen zwischen den vielen AkteurInnen, die eine solch vielfältige Angebotslandschaft bereitstellen, gut funktionieren. Das heisst: Wohnungs- und Dienstleistungsanbieter, die öffentliche Hand, lokale Organisationen und die Zivilgesellschaft müssen sich vermehrt vernetzen und zusammenwirken.

2

Die Lebenserwartung bei Geburt liegt für Frauen heute im Durchschnitt bei 85.4 Jahren und für Männer bei 81.7 Jahren (BFS Szenario 2018).

Eine Mehrheit älterer wie auch viele hochaltrige Menschen leben in ihren angestammten Mietwohnungen, oft in bestehenden Altbau-Liegenschaften. Damit sie möglichst lange dort bleiben können, kommt der Wohnungswirtschaft – v. a. der Immobilienbewirtschaftung, die an der Schnittstelle zur Bewohnerschaft von Mietliegenschaften steht – eine zentrale Rolle zu.

Wie die Studie «Demografie und Wohnungswirtschaft» (Zimmerli et al. 2016) aufzeigt, ist ein Grossteil der Immobilienunternehmen bislang ungenügend auf die demografische Entwicklung vorbereitet. Gut durchdachte Strategien und passende Angebote für den Umgang mit dem steigenden

Anteil älterer und hochaltriger BewohnerInnen fehlen weitgehend. Insbesondere für die Immobilienbewirtschaftung entstehen daraus erhebliche Zeitaufwände und schwer voraussehbare Kosten. Dies ist eine nicht zu unterschätzende Herausforderung für die Branche, die angesichts fortschreitender Digitalisierungsprozesse sowie sinkender Bewirtschaftungshonorare bereits unter Druck steht.

Diese Ausgangslage bietet auch Chancen. Der vorliegende Bericht nimmt diese in den Blick, mit dem Ziel aufzuzeigen, welche Handlungsmöglichkeiten Wohnungsanbietende, insbesondere die Immobilienbewirtschaftung haben, wenn immer mehr Menschen zuhause alt werden.

## Aufbau des Berichts

### TEIL 1

Der erste Teil widmet sich den Wohnsituationen von älteren und hochaltrigen Menschen zuhause. Ausgehend von Zahlen und Fakten, aber auch von individuellen Porträts, werden die notwendigen Bedingungen diskutiert, unter denen «zuhause alt werden» gelingen kann – und welche Herausforderungen diese erschweren.

### TEIL 2

Der zweite Teil befasst sich mit der Rolle und den Optionen der Wohnungsanbieter. Er zeigt auf, weshalb es sich für die Wohnungswirtschaft und insbesondere für die Immobilienbewirtschaftung lohnt, Ansätze zu entwickeln oder umzusetzen, die «zuhause alt werden» erleichtern und stellt verschiedene Handlungsfelder und Massnahmen vor.

### TEIL 3

Wer vertieft wissen möchte, wie sich solche Handlungsmöglichkeiten konkret umsetzen lassen, erfährt im dritten Teil mehr dazu. Dabei werden einerseits Pilotprojekte porträtiert, die wir mit drei ProjektpartnerInnen initiiert und umgesetzt haben. Andererseits stellen wir – anhand von Fallstudien – Praxisbeispiele vor, die ältere Menschen beim Wohnen im eigenen Zuhause unterstützen.

## Projekt «Zuhause alt werden»

Der vorliegende Bericht fasst die Erkenntnisse aus dem Forschungs- und Entwicklungsprojekt «Zuhause alt werden»: Herausforderungen und Potenziale an der Schnittstelle von Immobilienbewirtschaftung und Bewohnerschaft» des ETH Wohnforum zusammen (Laufzeit von Herbst 2016 bis Herbst 2019). Folgende Fragen waren hierzu projektleitend:

- Welches sind die Potenziale und Herausforderungen von «Zuhause alt werden» für die Immobilienbewirtschaftung? Weshalb lohnt es sich für sie, sich für ein qualitativ gutes Zuhause-Wohnen im Alter einzusetzen?
- Welche zukunftsweisenden Handlungsansätze gibt es, mit denen die Wohnungswirtschaft den demografischen Herausforderungen begegnen kann?
- Und wie lassen sich hierzu die Schnittstellen zu, bzw. die Kooperationen mit anderen AkteurInnen (Dienstleistungsorganisationen, öffentliche Hand, BewohnerInnen und Freiwillige etc.) besser gestalten, um das bestehende Wohn- und Dienstleistungsangebot zu verbessern und aufeinander abzustimmen?

Das Vorgehen im Projekt setzte **drei Schwerpunkte** (→ ausführlicher siehe Projektbeschreibung im Anhang, S. 114):



Hierzu wurden neben Dokumenten – und quantitativen Analysen insbesondere Interviews und Fokusgruppengespräche mit verschiedenen AkteurInnen durchgeführt und ausgewertet – von der Wohnungswirtschaft (Geschäftsführung sowie Mitarbeitende aus Bewirtschaftung und Hauswartung), über Alters- und Dienstleistungsorganisationen (bzw. Verantwortlichen von Projekten) bis hin zu älteren BewohnerInnen selbst.

Die Projektförderung erfolgte durch die Innosuisse (die Schweizerische Agentur für Innovationsförderung) und die Age-Stiftung. Durchgeführt wurde das Projekt in Zusammenarbeit – und mit Unterstützung von – sechs Partnerfirmen und -institutionen: der Stadt Schaffhausen (Bereich Alter) sowie fünf Unternehmen aus der Immobilienwirtschaft, der Livit AG, der Allgemeinen Baugenossenschaft Zürich (ABZ), der Max Pfister Baubüro AG, der Regimo Zürich AG sowie der Sidenza AG.

**TEIL 1**

# Kontext und Voraussetzungen



# Wohnsituationen von älteren Menschen zuhause

## Facts & Figures

### «Zuhause alt werden» – gelebte Realität

Der Grossteil der älteren Menschen in der Schweiz lebt heute zuhause in einem Privathaushalt: Bei den 65–79-Jährigen sind es 98% und bei den 80–89-jährigen 90%. Bei Personen, die 90 Jahre und älter sind, sinkt der Anteil auf 66% (vgl. BfS 2017a, BfS 2017b).

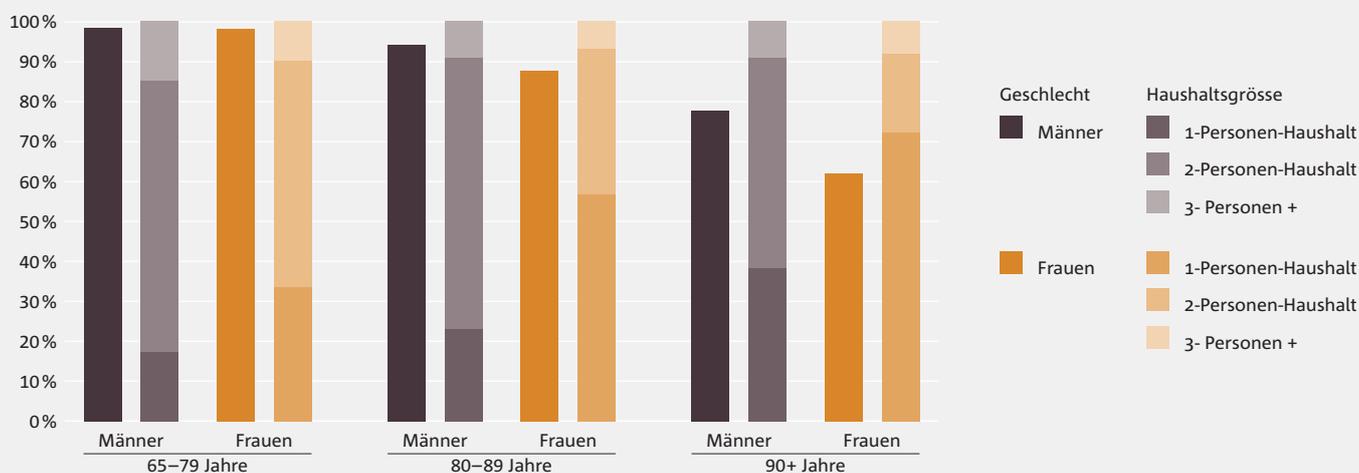
Die «jüngeren Älteren» zwischen 65 und 79 Jahren wohnen am häufigsten in einem Zweipersonenhaushalt (61%), während rund ein Viertel alleine lebt. Mit zunehmendem Alter nimmt dann der Anteil der Einpersonenhaushalte zu, insbesondere da Partner bzw. Partnerinnen sterben. So leben bei den 80–89-Jährigen 43% alleine und 49% zu zweit. Hochaltrige Personen über 90 Jahre wohnen zu 60% in einem Einpersonenhaushalt (vgl. BfS 2017a).

### Grosse Unterschiede zwischen den Geschlechtern

Augenfällig ist der Unterschied zwischen den Geschlechtern. Hochaltrige Frauen leben häufiger in einem Alters- oder Pflegeheim als Männer derselben Altersgruppe. Während noch beinahe vier von fünf Männern über 90 (77%) zuhause wohnen, sind es bei den Frauen der gleichen Altersgruppe «nur» drei von fünf (62%).

Zudem wohnen ältere Frauen häufiger als Männer in einem Einpersonenhaushalt. In der Altersgruppe der 65–79-Jährigen lebt jede dritte Frau alleine (33%), ab 80 Jahren jede zweite und mit 90 sind es 70%. Hingegen wohnt mehr als die Hälfte der zuhause lebenden Männer bis ins hohe Alter zu zweit – 67% sind es bei den 65–79-Jährigen und noch 53% bei den über 90-Jährigen (BfS 2017a).

## Ältere Menschen in Privathaushalten nach Geschlecht und Haushaltsgrosse





Die grossen Unterschiede zwischen den Geschlechtern hängen u. a. damit zusammen, dass Männer eine tiefere Lebenserwartung haben und Frauen in vielen Partnerschaften jünger sind als die Männer. Zudem unterstützen Frauen häufig ihre pflegebedürftigen Männer und ermöglichen ihnen so, zuhause alt zu werden. Frauen ihrerseits haben dann im höheren Alter niemanden mehr zur Seite, was einen Umzug in ein Alters- oder Pflegeheim zur Folge haben kann.

### **Mangelnde Passung von Wohnangebot und Lebenssituation**

Fast die Hälfte der älteren Menschen (65+) in der Schweiz wohnt zur Miete<sup>3</sup> (46.9%), die andere Hälfte ist EigentümerIn des Hauses oder der Wohnung, in der sie wohnt (48.8%). Diesbezüglich zeigen sich jedoch Unterschiede zwischen den Grossregionen – wobei der Anteil der MieterInnen in städtischen Gebieten höher ist. So beträgt bspw. in der Grossregion Zürich der Mieteranteil 54.6%, während er in der Ostschweiz bei 39% liegt (BfS 2017c).

Etwas über die Hälfte der älteren Personen lebt in Wohnungen in Mehrfamilienhäusern (53%), knapp ein Drittel (31%) in einem Einfamilienhaus. Dieser Anteil wird mit steigendem Alter kleiner, beträgt aber bei den 85-Jährigen noch immer gut einen Viertel (BfS 2018c).

Am häufigsten bewohnen ältere Menschen vier Zimmer. Damit unterscheidet sich die Gruppe der über 65-Jährigen nicht gross von Personen zwischen 25–64. Hingegen wohnen ältere Menschen viel häufiger alleine oder zu zweit (*ebd*). Dies verdeutlicht, dass die Wohnsituation oft nicht den veränderten Lebenssituationen und Platzbedürfnissen angepasst wird. Ein wesentlicher Grund hierzu liegt darin, dass die Bestandsmieten in langjährigen Mietverhältnissen in der Regel wesentlich niedriger sind als die Angebote auf dem Markt – insbesondere im Vergleich mit altersgerechten Neubau- oder sanierten Wohnungen. Dies gilt aufgrund abbezahlter Hypotheken auch für die Wohnkosten im Eigentum.

Zudem wohnen ältere Menschen überdurchschnittlich lange am selben Ort und sind deshalb häufig sehr ortsverbunden, was die Umzugsbereitschaft zusätzlich einschränkt. Während die durchschnittliche Wohndauer am Wohnort in der Schweiz 15 Jahre beträgt, leben 65–74-Jährige durchschnittlich schon 34 Jahre am selben Ort und 24 Jahre in derselben Wohnung. Über 85-Jährige schauen im Schnitt auf 52 Jahre am selben Wohnort und 34 Jahre in derselben Wohnung zurück (*Age-Report IV 2019, 97*). Diese lange Wohndauer bedeutet auch, dass 80% der älteren und hochaltrigen Menschen in Gebäuden leben, die vor 1990 erbaut

**3**  
Zu den MieterInnen werden hier auch die BewohnerInnen von Wohnbaugenossenschaften mit Anteilscheinen gezählt.

worden sind – also in Gebäuden, die sich aktuell im ersten oder zweiten Renovationszyklus befinden (BfS 2018b).

Ältere Liegenschaften sind meist nicht barrierefrei und können für ältere Menschen insbesondere dann zum Problem werden, wenn Mobilitätsschwierigkeiten auftauchen. Eine Vielzahl von Zimmern bedeutet mehr Aufwand für den Unterhalt, was mit zunehmenden Einschränkungen im höheren Lebensalter ebenfalls zur Belastung werden kann.

### Steigender Bedarf nach Alltagsunterstützung

Mit steigendem Alter nehmen die Einschränkungen im Alltag zu. Laut der schweizerischen Gesundheitsbefragung hat fast die Hälfte der über 75-Jährigen Personen Mühe, schwere Hausarbeiten zu erledigen, öffentliche Verkehrsmittel zu nutzen, Wäsche zu waschen, einzukaufen oder die finanziellen Angelegenheiten selbständig zu regeln. Beinahe ein Drittel der Befragten gibt ausserdem an, Schwierigkeiten beim Sehen, Hören, Sprechen oder Gehen zu haben (BfS 2018c). Diese Einschränkungen gehen oft mit einem erhöhten Unterstützungsbedarf einher – v. a. bei Alltagsaktivitäten. Die benötigte

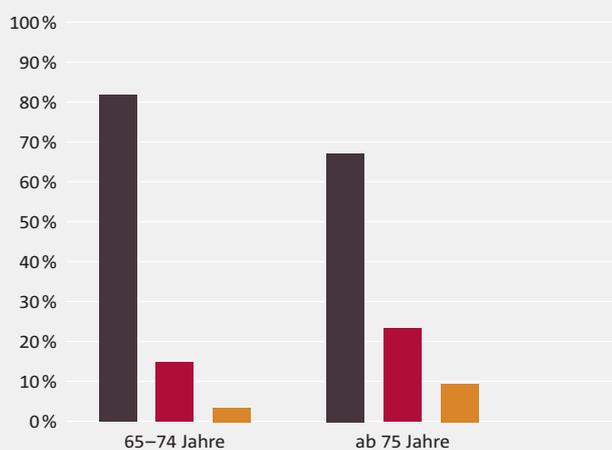
Unterstützung erfolgt durch informelle Hilfeleistungen von Angehörigen, Bekannten oder NachbarInnen – und bei Bedarf auch durch die Spitex oder anderen ambulanten Dienstleistungsorganisationen.

## Individuelle Erfahrungen und «Kippunkte»

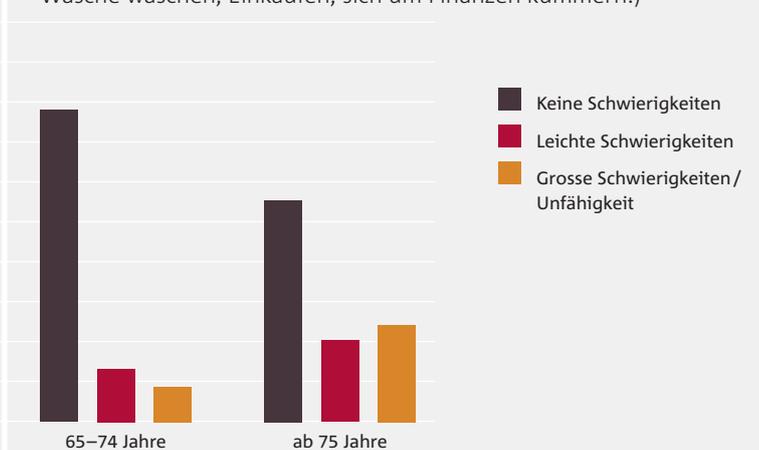
Altern ist ein Prozess, der in verschiedene Phasen aufgeteilt werden kann. Diese Phasen verlaufen nicht linear, sondern dynamisch und bei jedem Menschen unterschiedlich – abhängig von ihrer individuellen Situation. Dies bedeutet, dass immer wieder neue Herausforderungen entstehen (können), diese aber nicht zwingend zu einer anhaltenden Verschlechterung der Situation führen müssen, sondern sich auch verbessern können oder gewinnbringende Veränderungen hervorgerufen (Age-Report III 2014, 19). Der Verbleib in den eigenen vier Wänden wird meist dann unmöglich, wenn sich verschiedene Probleme kumulieren. Haupthindernisse sind sukzessive, aber auch plötzlich auftauchende gesundheitliche Einschrän-

## Einschränkungen bei Personen im Privathaushalt

**Funktionelle Einschränkungen**  
(Seh-, Hör-,Sprech-, Gehvermögen)



**Einschränkungen in den instrumentellen Alltagsaktivitäten**  
(Schwere Hausarbeit erledigen, öffentliche Verkehrsmittel benutzen, Wäsche waschen, Einkaufen, sich um Finanzen kümmern.)



kungen, bauliche Hürden, soziale Isolation und Zugangs- resp. Finanzierungsprobleme zu Unterstützungsangeboten. Diese werden individuell ganz unterschiedlich erlebt. Wie jemand mit solchen Situationen umgehen kann, hängt auch von den Ressourcen, finanziellen Möglichkeiten und dem Unterstützungssystem einer Person ab. Um uns diesen individuellen Erfahrungen und «Kippunkten» anzunähern, haben wir im Forschungsprojekt mit der Methode der Persona gearbeitet (s. Kasten unten). Hierzu haben wir auf Basis von Interviewmaterial, Expertenwissen und Fachliteratur vier fiktive Personen entwickelt (u. a. Höpflinger 2009; Hugentobler & Wurster 2013; Köppel 2016; Saup 2001 & 2003).

Ziel war es, die im Projekt untersuchten Praxisbeispiele im Hinblick auf ihr Unterstützungspotenzial sowie auf ihre Grenzen für «zu Hause alt werden» zu untersuchen (vgl. *Praxischecks der Fallstudien*: → [Vicino S. 92](#); → [Hohrainli S. 97](#); → [Morenal S. 102](#); → [Bonacasa S. 106](#); → [Zopfmatte S. 112](#)). So gelang es auch einzuschätzen, wie und inwiefern die Projekte anhand konkreter Herausforderungen wirken können.

Hierzu haben wir bewusst idealtypische Lebenssituationen aufgegriffen, in denen das selbständige Wohnen zu Hause aufgrund bestimmter Bedingungen erschwert wird und die bei unpassender Wohnung und mangelnder Unterstützung einen Heimtritt zur Folge haben kann. Die im folgenden vorgestellten Persona entsprechen deshalb keineswegs umfassend den Lebensrealitäten älterer Menschen, sondern greifen einige typische Situationen auf, die als sog. «Kippunkte» das «zu Hause alt werden» erschweren und auf den Prüfstand stellen können. Sie veranschaulichen damit auch, dass hinter den dargelegten Zahlen und Statistiken einzelne Menschen und ihre Geschichten stehen.



## Persona

Persona sind fiktive Personen, die zum einen aufgrund demografischer Merkmale erstellt und zum anderen mit Informationen aus Literatur, Interviews, Beobachtungen etc. gespeist werden. Gemäss Cooper (1998) stellen sie «hypothetische Archetypen» einer Zielgruppe dar. Die, aus der IT Systementwicklung stammende Methode, wird heute häufig in der Produktentwicklung, im Interaktionsdesign und im Marketing verwendet und soll dazu verhelfen, den/die NutzerIn in den Fokus zu rücken. Zu diesem Zweck wird der Persona eine Lebenssituation mit bestimmten Bedürfnissen, Zielen, Herausforderungen und Eigenheiten zugeordnet (Chang 2008, SDM 2016). Ähnlich ist das methodische Instrument der Fall-Vignetten in den Sozialwissenschaften. Der Ansatz ermöglicht es, durch imaginierte Situationen herauszufinden, wie Akteure ihrem Handeln Sinn verleihen und Prozesse nachzuvollziehen, in denen sie soziale Wirklichkeit herstellen (Stiehler et al. 2016, Schnurr 2003).



**Frau Bernasconi**  
83 Jahre

**Haushaltsform** Einpersonenhaushalt

**Erschwernisse beim Zuhause-Wohnen** Verlust des Partners, depressive Zustände, psychosomatische Schmerzen, einseitige Ernährung

**Kippunkt** Überforderung im Alltag u. a. im Finanziell-Administrativen (Miete bezahlen)

**Finanzielle Situation** Witwenrente CHF 1880.–/Mt.  
+ Vermögen (Bank) > CHF 150 000.–

**Soziale Kontakte** Zwei Kinder (andere Region und Ausland), eine nahe Freundin

**Ressourcen** Lokal gut verankert (war in Vereinen engagiert)

**Frau Bernasconi** ist 83 Jahre alt. Seit dem Tod ihres Ehepartners vor einem Jahr lebt sie alleine. Frau B. kommt nur schwer über den Verlust ihres Partners hinweg. Seit seinem Tod leidet sie unter Depressionen. Ebenso kämpft sie mit Rückenschmerzen, für die ihr Arzt psycho-somatische Gründe vermutet. Die Schmerzen und ihr Gemütszustand schränken sie in ihrer Alltagsgestaltung zunehmend ein. Frau B. hat kaum mehr Lust, für sich alleine zu kochen und ernährt sich einseitig.

Die Regelung finanziell-administrativer Belange hat immer ihr Mann übernommen. Frau B. ist heute diesbezüglich, insbesondere dem rechtzeitigen Bezahlen von Rechnungen, wie der Miete, überfordert. Frau B. ist folglich mit Betreibungen (und einer Androhung für eine Wohnungskündigung) konfrontiert. Finanziell kommt Frau B. mit ihrer kleinen Witwenrente und vor allem dem Vermögen, das sie geerbt hat, gut über die Runden.

Frau B. hat zwei Kinder. Die Tochter wohnt in einer anderen Region der Schweiz, der Sohn ist nach Australien ausgewandert. Jahrzehntelang war Frau B. mit ihrem Mann in der Blasmusik und im Turnverein aktiv. Seit dem Tod ihres Mannes hat sie sich stark zurückgezogen, samstags trifft sie sich jeweils mit einer Kollegin zum Kaffeetrinken. Auch blüht sie auf, wenn sie Konzerte hört, Sportübertragungen im Fernsehen sieht oder ihre Enkel trifft.



**Frau Müller**  
79 Jahre

**Haushaltsform** Einpersonenhaushalt

**Erschwernisse beim Zuhause-Wohnen** Augenkrankheit, eingeschränkte Mobilität, Sturzneigung, Unsicherheit

**Kippunkt** Verschlechterung des Gesundheitszustandes, zunehmend in eigener Wohnung isoliert

**Finanzielle Situation** Min. AHV-Rente: CHF 1175.–/Mt. + PK und wenig Vermögen (Bank), mtl. Budget: CHF 2600.– (+ EL)

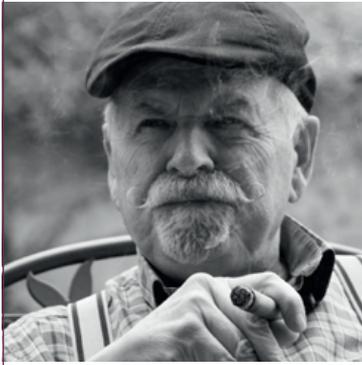
**Soziale Kontakte** Keine Kinder, guter und enger Freundeskreis verkleinert sich zunehmend

**Ressourcen** Gastgeberin, soziale Einstellung

**Frau Müller** ist 79 Jahre alt und lebt alleine. Lange ging es ihr gesundheitlich gut, aufgrund einer Makula-Degeneration sieht sie hingegen immer schlechter. Seit sie vor einigen Monaten gestürzt ist, fühlt sie sich unsicher beim Gehen. Sie fühlt sich schwach auf den Beinen und hat Angst erneut zu stürzen, ohne von anderen bemerkt zu werden. Ihre Wohnung verlässt sie seitdem nur noch, wenn es unbedingt sein muss. Das Einkaufen sowie der Gang zur Waschküche und das Waschen bereiten ihr immer mehr Schwierigkeiten.

Gegenüber Verwaltungen und amtlichen Stellen hat Frau M. grossen Respekt und würde von sich aus nicht den Kontakt suchen. Über mögliche Unterstützungsangebote, die ihren Wohnalltag zuhause erleichtern könnten, weiss sie nicht Bescheid. Frau M. lebt mit einer sehr kleinen AHV-Rente und erhält Ergänzungsleistungen.

Frau M. ist ledig geblieben und hat keine Kinder. Früher hatte sie viele gute und enge soziale Kontakte, die sie jeweils mit Leidenschaft bekocht hat. Die Zubereitung von guten, gesunden Mahlzeiten ist für sie nach wie vor wichtig. Ihr soziales Netz verkleinert sich allerdings zunehmend. Ihre Schwester sowie zwei langjährige Freundinnen sind in den letzten Jahren verstorben. Zu einer Nichte, die mit ihrer Familie weiter weg wohnt sowie einer Freundin, pflegt sie Kontakt. Diese Begegnungen geben ihr jeweils viel Kraft.



## Herr Kaufmann 72 Jahre

**Haushaltsform** Einpersonenhaushalt

**Erschwernisse beim Zuhause-Wohnen** Konflikte in Nachbarschaft, streitlustig

**Kippunkt** Beginnende Demenz

**Finanzielle Situation** Max. AHV-Rente: 2350.–/Mt. + PK, mtl. Budget: CHF 4500.–

**Soziale Kontakte** Stammtischkollegen, kaum Kontakt zu Angehörigen

**Ressourcen** Handwerkliches Geschick

**Herr Kaufmann** ist 72 Jahre alt und lebt seit seiner Scheidung vor 10 Jahren alleine. Herr K. verbringt viel Zeit zuhause. In der Nachbarschaft sorgt er sich um «Recht und Ordnung» und weist alle zurecht, die nicht den – teils auch von ihm definierten – Regeln entsprechen. Herr K. hat einen aufbrausenden Charakter. Seine Art stösst vielfach auf Unverständnis und er eckt oft an. Immer wieder kommt es zu Streit.

Seit einigen Monaten häufen sich die Anzeichen für eine mögliche beginnende demenzielle Erkrankung. Er vergisst verschiedentlich Abmachungen, verlegt Dinge und kann sich Verschiedenes nicht mehr merken. Diese Veränderungen verunsichern Herrn K. zunehmend. Von seiner AHV-Rente und Pensionskassenbeiträgen lebt Herr K. ganz gut.

Das Verhältnis zu seiner Ex-Frau und seinem Sohn ist zerrüttet und er hat kaum Kontakt. Herr K. geht fast täglich in die Quartierkneipe zum Stammtisch und jasst mit seinen Kollegen. Er schätzt dort die Geselligkeit und das Zusammen-Sein. Seit vielen Jahren baut er mit viel handwerklichem Geschick Modellflugzeuge und geht auch gerne an Flugshows.



## Herr und Frau Lehner 88 und 84 Jahre

**Haushaltsform** Zweipersonenhaushalt

**Erschwernisse beim Zuhause-Wohnen** Geh-Schwierigkeiten, Kraftlosigkeit, eingeschränkte Mobilität, Haushalt belastet zunehmend

**Kippunkt** Oberschenkelhals-Bruch der Frau und Überforderung Ehemann

**Finanzielle Situation** Max. Ehepaar-AHV-Rente: CHF 3525.–/Mt. + PK und Vermögen (Bank), mtl. Budget: CHF 7500.–

**Soziale Kontakte** Drei Kinder (nahes Umfeld), Bekannte

**Ressourcen** Liebevolle Beziehung, gegenseitige Hilfe

**Herr und Frau Lehner** sind seit 60 Jahren verheiratet. Ihr hohes Alter – sie ist 85 und er 88 Jahre alt – zeigt sich in zunehmenden Beschwerden. Herr L. kann nur noch mit einer Gehhilfe gehen. Treppenstufen oder Schwellen machen ihm zunehmend Mühe. Auch Frau L. merkt, dass ihre Kraft nachlässt, sie hat Osteoporose. Herr und Frau L. wollen so lange es geht zuhause bleiben und helfen sich gegenseitig so gut es geht. Ihre Katze und die vielen Zimmerpflanzen, die sie hegen und pflegen, bedeuten ihnen viel.

Die Situation verschärft sich, als Frau L. stürzt und sich den Oberschenkelhals-Knochen bricht. Die Rückkehr nach der Operation und einem längeren Krankenhausaufenthalt gestaltet sich schwierig. Herr L. ist oft müde und mit den Arbeiten im Haushalt und der erforderlichen Unterstützung seiner Frau überfordert. Einkaufen oder zum Arzt gehen, bedeutet für die beiden ein Kraftakt. Ihr Mobilitätsradius schränkt sich zunehmend ein.

Ihre drei Kinder, insbesondere eine Tochter, die in der Nähe wohnt, kümmern sich um sie, unterstützen sie gelegentlich bei Hausarbeiten oder gehen auch mal für sie einkaufen. Die Kinder machen sich allerdings Sorgen um ihre betagten Eltern und versuchen sie von einem Umzug in ein Alterszentrum zu überzeugen. Von ihrer AHV und beruflichen Vorsorge leben Herr und Frau L. gut.

# Wie kann «zu Hause alt werden» gelingen?

Um «zu Hause alt werden» zu ermöglichen, sind die individuellen Lebenssituationen und Ressourcen älterer Menschen zentral. Zugleich müssen aber auch die Voraussetzungen auf der Ebene der Versorgung (passendes Unterstützungs- und Wohnangebot) und auf der politisch-strukturellen Ebene (Finanzierung, Regulierung) stimmen. Über alle Verantwortlichkeitsebenen hinweg braucht es gut funktionierende Schnittstellen zwischen allen Beteiligten.



## Bedingungen für «zu Hause alt werden»

Im Rahmen des Projekts führten wir Interviews mit zahlreichen zu Hause lebenden älteren Menschen und ExpertInnen aus verschiedenen Altersorganisationen durch. Basierend auf ihren Aussagen und abgestützt auf bestehender Literatur zum Thema, lassen sich sechs grundlegende Bedingungen für «zu Hause alt werden» ausmachen. Diese Bedingungen werden je nach individueller Situation und Standortgemeinde unterschiedlich erlebt und organisiert.



## Zugang zu bezahlbaren Wohnungen

Ältere Menschen brauchen eine möglichst angemessene Wohnsituation. Wenn keine solche besteht, sollte der Zugang zum Wohnungsmarkt gewährleistet sein. In angespannten Wohnungsmärkten wie in Zürich, Basel, Bern oder der Genferseeregion – aber nicht nur dort – ist dies für RentnerInnen jedoch eine grosse Herausforderung. Wohnungsinserate, meist nur noch online und für eine sehr kurze Zeitspanne publiziert, erfordern eine schnelle Bewerbung –

*“ Ich habe mich sehr gefreut, die Wohnung zu erhalten. Das ist ja nicht selbstverständlich mit über 80, dass einem eine Verwaltung noch eine Wohnung gibt.<sup>4</sup> ”*

meist ebenfalls digital – und oftmals auch einen kurzfristigen Umzug. Diese Entwicklung erschwert die Wohnungssuche für ältere Personen, die (noch) nicht alle versiert sind im Umgang mit dem Internet. Ausserdem ist ein Umzug im Alter meist kein einfacher Entscheid. Viele ältere Menschen wollen ihre gewohnte Umgebung – auch mit dem Hilfsnetz, das sie sich dort in der Nachbarschaft aufbauen konnten – nicht verlassen. Deshalb erfordert ein Umzug im Alter oft eine längere Überlegungs- und Planungsphase.

*“ Ich fand keine andere Wohnung zu einem bezahlbaren Preis in der Umgebung und entschied deshalb zu bleiben. ”*

Auf Seite der Immobilienbewirtschaftung braucht es ein Verständnis für den höheren Zeitbedarf sowie die Bereitschaft, auch einer Person im Pensionsalter eine Wohnung zu vermieten. Befürchtungen,

# Alterseinkommen in der Schweiz

## Gesetzliche Grundlage in der Schweiz:

Wenn die Rente die Kosten für die Lebenshaltung nicht deckt, können Ergänzungsleistungen beantragt werden. Im Jahr 2016 bezog jede zehnte Person zwischen 65–79 und fast jede Fünfte über 80 (18.4%) Ergänzungsleistungen (BSV 2018). Folgende Ausgaben werden als monatliche Lebenskosten anerkannt:<sup>5</sup>

(CHF)	Allgemeiner Lebensbedarf	Höchstbetrag Wohnkosten
Einzelperson	1620.80	1100.–
Ehepaare	2431.25	1250.–

Mit der Reform der Ergänzungsleistungen, die voraussichtlich 2021 in Kraft tritt, gelten neu folgende Mietzinsmaxima:

Für eine Einzelperson in den Grosszentren CHF 1370.– im Monat (inkl. Nebenkosten), in mittelgrossen und kleineren Städten CHF 1325.– und auf dem Land CHF 1210.–; für Paare CHF 1620.– (Grosszentren), resp. CHF 1575.– (Stadt) oder CHF 1460.– (Land).<sup>6</sup>

## Tatsächliche Neurenten (AHV + BV) 2017:

Personen, die im Jahr 2017 zum ersten Mal eine Altersrente bezogen, erhielten zusammen aus AHV und beruflicher Vorsorge im Monat durchschnittlich CHF 3844.– (Bfs 2017d). Augenfällig ist der Unterschied zwischen Männern und Frauen.

(CHF)	Durchschnitt	Median
Männer	4269.–	3877.–
Frauen	3238.–	2925.–
Total	3844.–	3476.–

<sup>4</sup> Diese Zitate sind Interviews entnommen, die wir mit zuhause lebenden MieterInnen durchgeführt haben.

<sup>5</sup> → [www.ahv-iv.ch](http://www.ahv-iv.ch)

<sup>6</sup> → [www.prosenectute.ch/de/engagement/politik/ergaenzungsleistungen/mietzinsmaxima](http://www.prosenectute.ch/de/engagement/politik/ergaenzungsleistungen/mietzinsmaxima)

wie ein erhöhter Verwaltungsaufwand und abnehmende Flexibilität im höheren Alter, sowie Vorurteile gegenüber älteren Menschen hemmen diese Bereitschaft und haben dazu geführt, dass alleinlebende ältere Personen und insbesondere alleinlebende ältere Frauen auf dem Wohnungsmarkt nachweislich benachteiligt werden und Mühe haben, eine Wohnung zu finden (Heye und Landolt 2011, Zimmerli 2016).

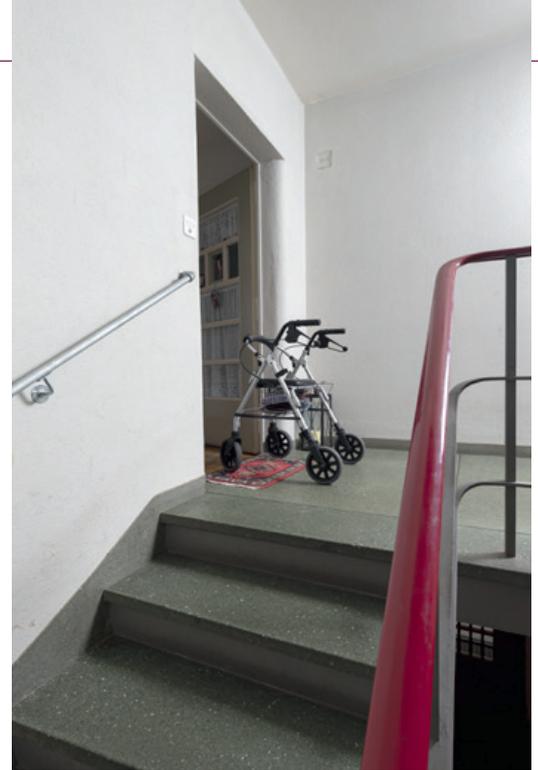
Auch die, in den letzten Jahren teils massiv gestiegenen Mieten in urbanen Zentren, sind ein wichtiger Faktor. Ältere Menschen sind häufig langjährige MieterInnen mit entsprechend tiefen Mietkosten. Eine neuere, oft kleinere hindernisfreie Wohnung bedeutet meist einen Umzug in einen Neubau oder eine sanierte Wohnung mit höheren – für Pensionierte mit kleineren Einkommen oft unerschwinglichen – Wohnkosten. Ein ausreichendes Angebot an bezahlbaren, hindernisfreien Wohnungen ist deshalb unabdingbar, damit ältere Menschen möglichst lange selbständig wohnen können.

**B**  
Bedingung

**Altersgerechtes Wohnumfeld und Nahversorgung**

Ein nicht-altersgerechtes Wohnumfeld stellt eine der grössten Herausforderungen dar für ältere Menschen, die zuhause wohnen. Mit dem Alter nehmen funktionale Einschränkungen zu – d. h. es können Schwierigkeiten, beispielsweise beim Gehen oder Sehen, auftreten. Bei Mobilitätseinschränkungen wird es oft schwierig in einer bestehenden Wohnsituation zu bleiben, wenn diese bauliche Hindernisse aufweist. Da der Unterhalt der Wohnung anstrengender wird, können auch grosse Wohnungen und Reihen- oder Einfamilienhäuser zu einem Problem werden. Der Bewegungsradius nimmt ab. Bewegung bleibt

*“ Ab einem gewissen Alter ist eine Dusche nötig, anstatt einer Badewanne. ”*



*“ Obwohl ich früher den Lift nie vermisst habe, fände ich ihn jetzt langsam gut. Das wird im Alter schon wichtig. ”*

aber bis ins hohe, fragile Alter wichtig. Deshalb können bewegungsanimierende Elemente und auch Stufen ältere Menschen unterstützen, agil zu bleiben – insofern auch die Option von hindernisfreien Zugängen besteht.

Das Wohnumfeld ist für ältere Menschen häufig ein identitätsstiftender, wichtiger Platz. Ein Ort der Vertrautheit und der Erinnerungen, wo sie soziale Kontakte pflegen, die Nahversorgung genau kennen und Lieblingsorte haben (Hugentobler 2012, 51). Deshalb arrangieren sich viele ältere Menschen sehr lange mit baulichen Hürden wie Treppenstufen, Schwellen, Badewannen etc. und mit den damit einhergehenden, teils starken Einschränkungen im Alltag.

*“ Bei der Wohnungssuche war ausschlaggebend, dass es keine Treppen gibt und ich alle Geschäfte zu Fuss erreiche. ”*

Dementsprechend wichtig ist ein breites Angebot an hindernisfreien, kleineren Wohnungen. Bis jetzt ist dieses ungenügend, insbesondere in Bestandsliegenschaften besteht dringend Handlungsbedarf (ebd. 2012, 55; Van Wezemaal 2014b, 26).

Die meisten Personen wünschen sich mindestens ein abtrennbares Zimmer – also keine 1 ½-Zimmerwohnungen, sondern mindestens 2- bis 3 ½-Zimmerwohnungen. Gerade bei Paaren, bei denen regelmässig Kinder und/oder Enkelkinder zu Besuch kommen oder ein intensives Hobby gepflegt wird, ist der Platzbedarf höher. Neubau und sanierte Wohnungen stellen zwar einen Lösungsansatz dar, sind aber für viele RentnerInnen zu teuer (→ sh. Bedingung A).

Zentral ist die Nahversorgung in Gehdistanz – Geschäfte für den täglichen Bedarf sollten zu Fuss gut erreichbar sein. Auch ein guter Anschluss ans öffentliche Verkehrsnetz ist für das selbstbestimmte Älterwerden grundlegend wichtig – ebenso wie ein Wohnumfeld mit Möglichkeiten zur Begegnung und zum Austausch (→ sh. Bedingung C).



*“ Es ist sehr wertvoll, dass der Hauswart für kleine Hilfeleistungen da ist, beispielsweise um die Glühbirnen zu wechseln oder schwere Sachen hochzutragen. ”*

immer mehr Menschen ins Alter, die keine Kinder haben. Heute hat jede fünfte Person zwischen 50 und 80 Jahren keine leiblichen oder adoptierten Kinder (BfS 2015b, 8). Auch Scheidungen und Trennungen haben zugenommen. Mit dem Verlust von Freunden und Bekannten verkleinert sich das soziale Umfeld mit steigendem Alter zwangsläufig. Demgegenüber steht der Befund, dass jede vierte Person in der Schweiz, die älter als 75 Jahre alt ist, Mühe hat bei instrumentellen Alltagsaktivitäten. Dazu gehören z.B. das Erledigen der Hausarbeit, die Nutzung des öffentlichen Verkehrs, Wäschewaschen oder das selbständige Erledigen finanzieller Angelegenheiten (BfS 2018c).

Umso wichtiger werden im Alter deshalb andere Unterstützungsnetzwerke, Freundschaften, aber auch Netzwerke im Wohnumfeld, in der Nachbarschaft und im Quartier. Zentral sind dabei NachbarInnen, HauswartInnen oder auch soziale Ansprechpersonen, die einfache Unterstützung in alltäglichen Aufgaben bieten können und vor Ort sind.

## C Bedingung

### Soziale Kontakte und kleine Alltagshilfen

Nicht alle Menschen haben im Alter Mobilitätseinschränkungen. Nebst den baulichen und räumlichen Voraussetzungen sind auch die sozialen Aspekte zentral für den Verbleib zuhause.

*“ Unsere Nachbarschaft würde ich etwa so beschreiben: guter Zusammenhalt aber doch Distanz. ”*

Angehörige spielen eine wichtige Rolle und übernehmen oft Unterstützungsfunktionen, wohnen aber aufgrund der zunehmenden Mobilität heutzutage häufig nicht in der unmittelbaren Nähe, sind selbst im Familienleben eingebunden und/oder von ihrer Arbeit stark beansprucht. Auch möchten nicht alle älteren Menschen von ihren Angehörigen unterstützt werden, u.a. auch weil sie diese nicht zu sehr belasten wollen. Zudem kommen mit den Babyboomer-Jahrgängen auch

“ *Nachbarschaftshilfe ist sehr wichtig. Man möchte aber die andere Person nicht zu sehr belasten. Und man hat auch Hemmungen, gewisse Hilfen von Nachbarn anzunehmen.* ”

Eine lebendige Nachbarschaft bietet die Möglichkeit für ältere Menschen – gerade für solche, die familiär nicht so eingebunden sind – bis ins hohe Alter in ein soziales Netz eingebunden zu sein, Kontakte in ihrem Wohnumfeld pflegen zu können und auch selbst ihre Ressourcen einzubringen. Wichtig ist dabei, dass ältere Personen in ihrem vertrauten Umfeld bleiben können – auch im Falle eines Umzugs – um so weiterhin auf langjährig aufgebaute Kontakte zählen zu können. Gleichzeitig sollten nicht zu hohe Erwartungen an das Konzept der Nachbarschaft geknüpft werden. Die meisten Menschen schätzen es zwar, ihre NachbarInnen zu kennen, möchten aber nicht unbedingt allzu nahe Kontakte. Auch beruhen kleinere Hilfeleistungen und Gefälligkeiten in der Nachbarschaft meist auf dem Prinzip der Gegenseitigkeit (vgl. *Althaus 2018, 318 ff*). Leistungen für ältere Menschen mit etwas grösserem Unterstützungsbedarf, lassen sich demnach nicht oder nur bedingt durch NachbarInnen abdecken.



### Sicherheit

Ein wichtiges Themenfeld für «zuhaus alt werden» ist auch die Sicherheit, respektive das Gefühl von Sicherheit. Im höheren Alter sind Menschen häufiger sturzgefährdet. Gleichzeitig wohnt ein immer grösserer Anteil älterer Menschen alleine. Die Befürchtung zu stürzen und von niemandem gehört zu werden, ist weit verbreitet. In gleicher Masse haben NachbarInnen, HauswartInnen oder die Bewirtschaftung Angst, jemandem zu spät zur Hilfe zu kommen.

Ein Aktiv-Sein auch mit Einschränkungen und soziale Kontakte im Wohnumfeld können zu einem verbesserten Sicherheitsgefühl beitragen: Wenn jemand bemerkt, dass die Rollläden tagsüber nicht hochgezogen werden oder abends kein Licht brennt und dann nachschaut, ob alles in Ordnung ist, kann dies für alleinlebende hochaltrige Personen sehr hilfreich sein.

Technische Hilfsmittel, wie Notrufsysteme oder Sturzsensoren, können ebenfalls die Sicherheit erhöhen. Schwierigkeiten zeigen sich zum Teil in der Akzeptanz dieser Systeme. Bedenken vor einer

“ *Ich schaue jeweils bei den Nachbarn, ob sie das Tagblatt reingenommen haben.* ”

Überwachung und das Widerstreben, die eigene Verletzlichkeit einzugestehen, verhindern teils die Verwendung der technologischen Hilfsmittel. Werden die Geräte sichtbar am Körper getragen (wie beim klassischen «Notfallknopf»), bestehen auch Befürchtungen, deswegen stigmatisiert zu werden. Mit neueren Notfalluhren oder Accessoires sind mittlerweile Angebote auf dem Markt, die dem versuchen entgegenzuwirken.

Für die Sicherheit gesundheitlich fragiler Menschen zuhause ist allerdings nicht nur die Bereitstellung der technischen Systeme wichtig, sondern auch, dass die Notfallorganisation dahinter einwandfrei funktioniert.

“ *In Notfällen kommt der Hauswart auch am Sonntag vorbei und man kann ihn auch anrufen, wenn man stürzen würde.* ”

## E Bedingung

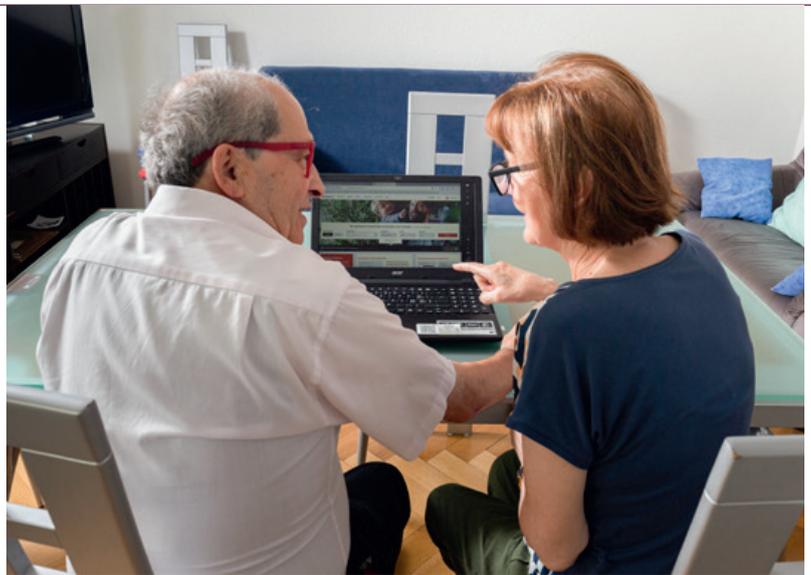
### Zugang zu passenden Dienstleistungen

Damit «zu Hause alt werden» gelingt, ist ein gut ausgebautes Netz an ambulanten Dienstleistungen unabdingbar. Dank verschiedenen Dienstleistern und Hilfsorganisationen wie Spitex, Pro Senectute, Rotes Kreuz, Caritas u. v. a. besteht in der Schweiz eine breite Angebotslandschaft: ambulante Pflegeleistungen, Haushaltshilfen (Reinigung, Wäsche etc.), Mahlzeiten-, Fahr- und Besuchsdienste, Beratungen in administrativen oder finanziellen Fragen, aber auch Entlastungsangebote für betreuende Angehörige etc. Diese Unterstützungsangebote sind auch in Randregionen vorhanden, jedoch weniger zahlreich und aufgrund der langen Wege z. T. schwieriger zu koordinieren.

*“ Es ist manchmal schwierig, sich im Dschungel der Angebote zurechtzufinden. ”*

Das Problem liegt vor allem im Zugang zu den Dienstleistungsangeboten. Es braucht «Informationen darüber, was vorhanden ist, wie man dazu kommt und wie viel es kostet» (Hugentobler 2012, 55). Informationen über das breit gefächerte Angebot erreichen ältere Menschen häufig nicht – und es fehlt ihnen demnach auch an Wissen, welche Dienstleistungen für ihre Situation die richtigen wären. Ebenfalls kann ein unübersichtlich grosses Angebot in einer Stadt oder einer Region ältere Menschen überfordern – dies betrifft v. a. diejenigen, die sich nicht gewohnt sind oder aus gesundheitlichen Gründen wenig Kraft haben, sich Hilfe zu organisieren und die keine Angehörigen haben, die sie dabei unterstützen.

Zentral ist auch die Frage der Finanzierbarkeit. Gerade ältere Menschen mit kleinen Renten und höherem Unterstützungsbedarf können sich die Dienstleistungen (sofern nicht gratis oder nicht von Krankenkassen bezahlt) oft nicht leisten. Ein



Heimeintritt kann paradoxerweise für die Betroffenen dann günstiger sein, da die Kosten hier anders abgerechnet werden (→ [vgl. S. 29f](#)).

## F Bedingung

### Nutzung und Einbringen eigener Ressourcen

Ältere Menschen sind nicht einfach bedürftig und brauchen Hilfe, sondern sie haben viele Fähigkeiten und Ressourcen, die sie bereits heute vielseitig einbringen. Viele SeniorInnen, gerade im dritten Lebensalter, sind sehr engagiert und beteiligen sich in vielerlei Hinsicht an der Gesellschaft, machen Freiwilligenarbeit, unterstützen ihre Familien oder NachbarInnen und bringen sich auch in die Politik ein. Dazu gehören auch die Initiativen zur Selbsthilfe und die Netzwerke von und für SeniorInnen sowie das Engagement in intergenerationellen Projekten.

*“ Wir zwei haben uns gut miteinander organisiert. Wenn etwas ist, sind wir füreinander da. ”*

Diese Tätigkeiten können beim «zu Hause alt werden» unterstützend wirken: sowohl emotional, indem der Alltag sinnstiftend gestaltet wird, aber auch präventiv, indem Beziehungen aufgebaut werden, die einer Person im fragilen Alter dann wiederum zugutekommen könnten.

Wenn die Kräfte im fragilen Alter nachlassen, steigt der Bedarf nach Unterstützung. Für viele ist die Hemmschwelle, Hilfe anzunehmen jedoch gross –



“*Alt werden ist nichts für Feiglinge. Das muss man lernen und man muss sich ständig an neue Grenzen gewöhnen.*”

auch weil sie befürchten, dann auf ihre «Hilfsbedürftigkeit» reduziert zu werden. Denn das Pflege- und Betreuungssystem verfolgt meist keinen Ansatz, der Menschen im fragilen Alter in ihren Fähigkeiten und eigenen Problemlösungsstrategien bestärkt (Müller 2018). Zudem prägen vorherige Lebenserfahrungen die Art und Weise, wie sich jemand Hilfe organisieren kann. Ausschlaggebend sind letztlich die Finanzierungsmöglichkeiten, die massgeblich durch politisch-strukturelle Regulierungen gesteuert werden.

## Politisch-strukturelle Voraussetzungen

**«Wenn betagte Einwohnerinnen und Einwohner auch mit leichter Pflegebedürftigkeit durch ein vernetztes Dienstleistungsangebot zuhause bleiben können, kann das Bettenangebot im stationären Bereich reduziert werden. Hierzu braucht es allerdings passende Voraussetzungen auf politischer und gesetzlicher Ebene.»**

Monica Studer,  
Bereichsleiterin Alter, Stadt Schaffhausen

## Rolle der Kantone und Gemeinden für «zuhause alt werden»

Im föderalistischen System der Schweiz wird die Altersversorgung massgeblich durch die Kantone und Gemeinden gesteuert. Alle kantonalen und immer mehr kommunale Altersleitbilder orientieren sich an der Zielsetzung «ambulant vor stationär» – ein Begriff, der häufig synonym mit «ageing in place» oder «zuhause alt werden» verwendet wird (Hugentobler & Wurster 2014, 2; Pardini 2018, 68).

Doch dieses strategische Ziel steht vor einigen Hürden. Der Wirtschaftsgeograph Joris Van Wezemael formuliert die Problematik folgendermassen:

**«Zu Hause alt werden» ist aktuell ein Votum und nicht eine Gegebenheit (Datum). Die Voraussetzungen für «ambulant vor stationär» auf der Ebene von Wohnungsangeboten sind gegenwärtig weder erfüllt noch genügend bekannt, die alterspolitische Wirklichkeit setzt adäquate Wohnsituationen eher voraus, als dass sie sie sicherstellt.»**

Van Wezemael 2014, 214

Die Gemeinden haben den Auftrag, älteren Menschen ein Versorgungsnetz zu garantieren und Betreuung und Pflege zu sichern. Dadurch stehen sie auch vor der Aufgabe, «das Wohnungsangebot für die Bedürfnisse im Alter weiterzuentwickeln, unterstützende Angebote (...) zu koordinieren, lokale Möglichkeiten zur täglichen Versorgung zu schaffen, ein Grundangebot an Mobilität zu sichern und die EinwohnerInnen und Einwohner gut zu beraten» (Weidmann 2018, 16). Die Alterspolitik auf der kommunalen Ebene ist demnach eine «Querschnittsaufgabe», die hauptsächlich aus Vernetzungsarbeit zwischen den zahlreichen AkteurInnen der Altersversorgung besteht. In vielen Gemeinden fehlt jedoch eine umfassende strategische Planung – oder sie konzentriert sich ausschliesslich auf Bau- oder Präventionsprojekte sowie Leistungsaufträge (Pardini 2018, 70f mit Verweis auf Hürlimann et al. 2012, 7ff).

Die gesetzliche Zuständigkeit der Kantone beschränkt sich demgegenüber auf den Bereich der stationären Versorgung (wie Alters- und Pflegeheime, Spitäler, Ferienbetten etc.) und fokussiert hauptsächlich auf pflegerische Aufgaben (*ebd.*, 70).

### **Fehlende Regulierung der Betreuung zuhause**

Eine grundlegende Schwierigkeit in der Steuerung der Altersversorgung der Schweiz liegt darin, dass für die Betreuung – also für alle nicht-pflegerischen, d. h. sozialen und hauswirtschaftlichen Leistungen, die ältere Menschen im Alltag unterstützen – bislang eine eindeutige rechtliche Regulierung fehlt (*Knöpfel 2018, 200*). Um dem entgegenzuwirken, haben zwar einzelne Städte oder Gemeinden Bemühungen gestartet. Im Unterschied zu der Pflegefinanzierung, ist die Finanzierung von Betreuungsleistungen allerdings nicht übergreifend geregelt.

Generell gilt, dass ältere Menschen in der Schweiz für Betreuungsauslagen (im Gegensatz zur Pflege) selbst aufkommen müssen – sowohl zuhause, wie auch in Alters- oder Pflegeeinrichtungen oder in intermediären Versorgungsstrukturen (wie Tagesstätten oder Wohnangeboten mit Services). Ältere Menschen, die nur oder hauptsächlich Betreuungsleistungen nötig haben, erfahren demnach eine weitaus stärkere finanzielle Belastung als andere mit einem (hohen) Pflegebedarf (*ebd.*, 202).

Aktuell erhalten in der Schweiz rund 11 % der Männer und 20 % der Frauen, die 65 und älter sind und in Privathaushalten wohnen, Unterstützung. Bei beiden Geschlechtern überwiegt die informelle Hilfe. Ab 85 bezieht jeder fünfte Mann Hilfe durch die Spitex und/oder informelle Unterstützung. Bei den Frauen ab 85 erhalten 38 % Unterstützung durch das Umfeld und 28 % zusätzliche/alleinige Unterstützung durch die Spitex (*BfS 2018c*).

Nebst den Angehörigen wird die Betreuung von älteren Menschen zuhause zunehmend von professionellen AkteurInnen – privaten Betreuungsfirmen, Care-MigrantInnen und Organisationen – wahrgenommen. Dienstleistungen anzubieten, die das selbständige Wohnen im Alter unterstützen, ist wirtschaftlich attraktiv (*Hürlimann et al.*

2012, 9). Je nach finanzieller Situation und Gesundheitszustand sind die Kosten für die NutzerInnen allerdings erheblich – und es bestehen starke Ungleichheiten in den Möglichkeiten, diese bezahlen zu können. Mit den Ergänzungsleistungen zur AHV gibt es im sozialen Sicherungssystem der Schweiz zwar ein Instrument, das einkommensschwache, ältere Menschen dabei unterstützt, ihre Lebenskosten zu decken. Wenn eine ärztliche Verordnung vorliegt, übernehmen Ergänzungsleistungen bis zu einem gewissen Grad auch hauswirtschaftliche Unterstützungsleistungen für zuhause lebende RentnerInnen (*Knöpfel 2018, 202*).

Die Kosten für die Wohnungsmiete, die über die Ergänzungsleistungen abgerechnet werden können, sind allerdings auch nach den jüngsten Anpassungen tief bemessen – und liegen unter den durchschnittlichen Mietzinsen der meisten Alters- bzw. hindernisfreien Wohnungen (*→ sh. Infobox Alterseinkommen, S. 23*). Günstige Wohnungen sind meist nicht altersgerechte Wohnungen (*Hugentobler 2012, 55*). Wenn ältere Menschen ihre angestammte günstige Wohnung verlassen müssen und kein Wohnungsangebot im selben Preissegment finden, sehen sie sich deshalb häufig aus finanziellen Gründen dazu gezwungen, in ein Alters- oder Pflegeheim zu ziehen. Dies, weil im Unterschied zu der privaten Wohnsituation, Kanton und Gemeinden – nach dem Vermögensverzehr – die Taxen und Auslagen im Heim übernehmen (*Weidmann 2018, 11*).

Das Leben in stationären Einrichtungen ist – gerade für Menschen mit wenig Pflegebedarf – wesentlich kostspieliger als zuhause. So sind rund 45 % der BewohnerInnen in Alters- und Pflegeheimen auf Ergänzungsleistungen angewiesen. Bei Pensionierten, die selbständig zuhause wohnen, sind es nur 12 % (*Weidmann 2018, 11*).

Aus übergreifender volkswirtschaftlicher Sicht liegt es demnach im Interesse der öffentlichen Hand, Massnahmen zu fördern, die «zuhause alt werden» ermöglichen. So erstaunt es nicht, dass Initiativen für «ambulant vor stationär» häufig von Städten oder Gemeinden unter Spardruck initiiert worden sind (*vgl. etwa Hugentobler & Wurster 2014*).

Damit der Wunsch älterer Menschen daheim wohnen zu bleiben von den, im Steuerwettbewerb stehenden, Gemeinden nicht zu einer Pflicht umgekehrt wird (*Knöpfel 2018, 28*) bzw. damit das Konzept «ambulant vor stationär» älteren Menschen ein zukunftsfähiges Lebensmodell ermöglicht und nicht als «Mogelpackung zur Kostensenkung» missbraucht wird (*Hugentobler 2012, 45ff*), muss der ambulante Sektor und die Betreuung gestärkt werden. Hierzu ist auch die Zusammenarbeit aller Beteiligten unabdingbar.

Das Konzept von «zu Hause alt werden» darf allerdings nicht als Deckmantel genutzt werden, um Pflegeeinrichtungen zu reduzieren und Leistungen mit höherem Pflege- und Betreuungsaufwand in stationären und intermediären Strukturen zu kürzen.

Denn in gewissen Situationen – insbesondere für hochaltrige Menschen mit starken gesundheitlichen oder mentalen Einschränkungen – ist dem Wohnen im privaten Haushalt Grenzen gesetzt – sei es auf eigenen Wunsch, Überforderung von (pflegenden) Angehörigen bzw. des sozialen Umfelds oder aufgrund von äusserem Druck. Intermediäre und stationäre Strukturen bieten in solchen Situationen dann oft die passendere Unterstützung und mehr Lebensqualität für die Betroffenen.

## Die Bedeutung der Schnittstellenarbeit

**«Wenn private Wohnsituationen von älteren und fragilen Menschen durch formelle und informelle Unterstützungsleistungen stabilisiert werden müssen, ist es für die Betroffenen entscheidend, ob das Zusammenspiel zwischen Familie, Nachbarschaft, Wohnungsverwaltung und weiteren Dienstleistungsorganisationen gelingt.»**

Karin Weiss

Stv. Geschäftsführerin Age-Stiftung

Es gibt eine Vielzahl an privaten, öffentlichen, gemeinnützigen und informellen AkteurInnen, die ältere Menschen in privaten Wohnsituationen unterstützen. Die Erweiterung des Angebots um immer weitere, einzelne Dienste – und seien sie fachlich noch so hervorragend – dient hingegen älteren Menschen kaum. Wird es für sie doch immer schwieriger, sich einen Überblick in der Angebotslandschaft zu verschaffen. Um die grossen Herausforderungen des (privaten) Wohnens im Alter nachhaltig zu lösen, ist die Beteiligung und systematische Vernetzung aller relevanten Beteiligten vor Ort zentral (*Otto 2008*). Hierzu müssten die Ressourcen gebündelt, vernetzt, leicht zugänglich und damit auch effizient und zielorientiert genutzt werden. Kurz: Schnittstellenarbeit ist gefragt. In der Realität harzt es diesbezüglich jedoch häufig – und die vielfältigen Angebote sind konzeptionell, organisatorisch, kommunikativ und operativ kaum vernetzt (*vgl. Kwiatkowski & Tenger 2016, 39; Weeber + Partner & Otto 2015*).

### Unterstützungsnetzwerke – und der «freie Markt»

Diejenigen, die Dienstleistungen für ältere Menschen zu Hause anbieten, bewegen sich in einem Feld, in dem die Grenze zwischen Kooperation und Konkurrenz fließend ineinander übergeht. Wie aus den Interviews mit VertreterInnen von Dienstleistungs- und Altersorganisationen hervorgeht, stellt die übergeordnete Koordination und Kooperation der Angebote die Organisationen vor verschiedene Herausforderungen. Dies hat sowohl organisationsinterne (Gärtchendenken) als auch ökonomische Gründe: Es greift der freie Markt. So sagt eine Stellenleiterin im Interview: «Alle bangen um ihre Finanzierung, deshalb sind Kooperationen für Organisationen immer etwas bedrohlich». Erschwerend kommt hinzu, dass die Organisationen häufig kein Budget zur Vernetzung haben und ihre Mitarbeitenden dies nur schwierig über ihre Arbeitszeit abrechnen können. Ausserdem fehlt oft auch das Wissen über die genauen Tätigkeiten der anderen dienstleistenden Organisationen und Institutionen in der Region oder die Zeit, sich über deren aktuelle Angebote zu informieren. Auch der Wissenstransfer in und zwischen den Teams und Abteilungen funktioniert nicht immer.

Damit die Schnittstellen funktionieren, ist es wichtig, sich der gemeinsamen Berührungspunkte bewusst zu sein und von den AngebotsnutzerInnen und ihren Bedürfnissen her zu denken: Wo sind Parallelangebote für die KundInnen interessant? Wo bräuchte es vermehrt einer Zusammenarbeit? Hilfreich ist, wenn Aufgabenbereiche und Kompetenzen definiert und auch klare Abgrenzungen vorgenommen werden. Dies erleichtert es auch den NutzerInnen, sich einfacher im Unterstützungssystem orientieren zu können.

In Planungsprojekten zum Wohnen im Alter auf kommunaler oder regionaler Ebene sind oft viele AkteurInnen involviert und auch miteinander vernetzt. Die Sozialgeografin Christina Zweifel hat solche alterspolitischen Netzwerke untersucht und konnte aufzeigen, wie die Ausprägung des Netzwerks – und die jeweils spezifische Konstellation der Beteiligten zueinander – Planungsverläufe beeinflussen. Sie kommt dabei zum Schluss, dass die Qualität der Beziehungen zwischen den Beteiligten viel wesentlicher ist für ein gut funktionierendes Netzwerk, als die geografische oder institutionelle Nähe oder Distanz der AkteurInnen zueinander (*Zweifel 2014, 208*). Beziehungen können sich dabei entwickeln oder auch wieder verlieren – und von den einzelnen AkteurInnen auch ganz unterschiedlich definiert und wahrgenommen werden (*ebd.*)

### **Zwei Welten: Wohnungswirtschaft und soziale Organisationen**

Die Umsetzung von «ageing in place» würde um einiges erleichtert, wenn die Wohnungswirtschaft und die Alters- und Dienstleistungsorganisationen besser miteinander vernetzt wären und teilweise sogar zusammenarbeiten würden. Aus den Interviews mit VertreterInnen von Altersorganisationen und der Wohnungswirtschaft wurde deutlich, dass in der Praxis jedoch eine grosse Distanz zwischen diesen beiden Bereichen besteht und auch wenig kommuniziert wird. Viele sind sich auch gar nicht bewusst, dass hier gewinnbringende Schnittstellen bestehen bzw. sich in Zukunft bilden könnten.

Schnittstellenarbeit geschieht nicht einfach so, sie ist anstrengend und stellt die Beteiligten vor diverse Herausforderungen. Die starke Arbeitsbelastung der Mitarbeitenden und mangelnde Zeit für Vernetzungstätigkeiten ist sicher ein wesentlicher Hinderungsgrund. Aber auch gegenseitige Vorurteile sind wirkmächtig: Die Bilder der «rein renditeorientierten, bösen» VermieterInnen, der «wenig effizienten und bürokratischen» Behörden oder den «zu defizitorientierten» Altersorganisationen erschweren die Kontaktaufnahme und Vernetzung auf institutioneller und zwischenmenschlicher Ebene.

Weiter stellt der Daten- und Persönlichkeitsschutz einige Hürden, um sich über einzelne MieterInnen – etwa hochaltrige Menschen in schwierigen Wohnsituationen – austauschen zu können. Dienstleistungsorganisationen dürfen ohne Auftrag durch ihre KlientInnen keinen Kontakt mit Verwaltungen aufnehmen. Und Vermietende können rechtlich erst handeln, wenn das Mietrecht verletzt wird. Falls ältere Menschen Hilfe brauchen, muss die Initiative von ihnen selbst – oder von Angehörigen in ihrem Auftrag – ausgehen.

Den Bedarf zum Austausch gibt es aber, wie aus den Interviews mit beiden Gruppen hervorgeht, durchaus. Sei es, um bestehende Wohnungen altersgerechter umzugestalten oder wenn (etwa aufgrund altersbedingter oder mentaler Erkrankungen) Probleme im Mietverhältnis bestehen und ein Verlust der Wohnung droht. In der Praxis gibt es deshalb immer wieder Kontakte. Diese sind aber meist punktueller Art und nicht selten erfolgt ein Kontakt erst bei gravierenden Problemen, wenn eine präventive Unterstützung schon zu spät ist.

Das strategische Ziel «ageing in place» kann nur gelingen, wenn solche «Routinen und Identitäten verändert werden und sich private und öffentliche Akteure auf neue Formen der Kooperation einlassen» (*Van Wezemael 2014, 221*). Im Folgenden zeigen wir verschiedene Möglichkeiten auf, wie Schritte dazu konkret initiiert und umgesetzt werden können – und was insbesondere auch die Immobilienbewirtschaftung dafür tun kann.

## TEIL 2

# Rolle und Handlungsoptionen der Wohnungsanbieter



## «Zuhause alt werden» – Die Rolle der Wohnungswirtschaft

Wohnungsanbieter spielen eine grundlegend wichtige Rolle für Menschen, die möglichst lange in ihrer gewohnten Umgebung bleiben möchten. Um in bestehenden Mietliegenschaften altersfreundliche und umfassende Lösungen umsetzen zu können, ist sowohl die Bereitschaft der EigentümerInnen zentral als auch die Praxis der Immobilienbewirtschaftung. Letztere ist in einer Sandwichposition: Sie handelt im Auftrag von EigentümerInnen und InvestorInnen und vertritt deren Interessen, steht zugleich aber auch an der Schnittstelle zur Bewohnerschaft und ist für deren Anliegen zuständig. Bezüglich der demografischen Alterung ist die Bewirtschaftung<sup>7</sup> nicht nur mit diversen Herausforderungen konfrontiert, sondern es eröffnen sich auch Potenziale für neue Tätigkeitsfelder in einem sich verändernden Marktumfeld.

7

Die Bewirtschaftung umfasst alle Tätigkeiten, die zur Nutzung und zum Werterhalt einer Liegenschaft erforderlich sind. Gegenüber den HauseigentümerInnen ist die Bewirtschaftung verantwortlich für den Ertrag, die (Voll)Vermietung und den Erhalt der Bausubstanz (Buchhaltung, Rechnungswesen, Anstellung Hauswarte, Unterhaltsarbeiten etc); gegenüber den MieterInnen für die Benutzbarkeit und Sicherheit der Liegenschaften, die Einhaltung der Mietverträge sowie die Mieterbetreuung allgemein.

→ [www.weka.ch/themen/bau-immobilien/immobilienverwaltung](http://www.weka.ch/themen/bau-immobilien/immobilienverwaltung)

### Älter werdende Mieterschaft – Erfahrungen der Bewirtschaftung

Menschen im Pensionsalter sind ein wachsendes und zunehmend wichtiger werdendes MieterInnensegment. In den Interviews betonten die BewirtschafteterInnen, dass es «die ältere Mieterschaft» nicht gibt. In ihrem Arbeitsalltag haben sie vielmehr mit Personen mit ganz unterschiedlichen Lebensentwürfen und sozio-ökonomischen Hintergründen zu tun. Mit Bezug auf das Lebensalter berichten die BewirtschafteterInnen vor allem von unterschiedlichen Erfahrungen mit Menschen im jüngeren Pensionsalter (den sogenannten Babyboomern) und hochaltrigen Menschen, die in der (Vor-)kriegszeit geboren wurden.

Das **Mietersegment der Babyboomer-Generation** wird als attraktiv beurteilt im Hinblick auf Zahlungsfähigkeit und zeitliche Ressourcen für freiwilliges, auch nachbarschaftliches Engagement. Viele Menschen dieser Generation seien sehr aktiv («immer unterwegs») und auch eher bereit, nochmals umzuziehen. Bezüglich Betreuungsaufwand unterschieden sich die Babyboomer nicht stark von anderen Altersgruppen. Sie hätten, wie auch jüngere MieterInnen, zum Teil relativ hohe Ansprüche an die Verwaltung und die Hauswartung.

Viele **hochaltrige MieterInnen** zeichnen sich aus der Perspektive der BewirtschafteterInnen demgegenüber durch Eigenschaften wie Regelkonformität, Dankbarkeit, Bescheidenheit, Zuverlässigkeit und eine hohe Zahlungsmoral aus. Da diese Gruppe viel Zeit in ihrer Wohnung verbringt, ist sie gut erreichbar und kümmert sich oft – solange es geht – auch um die kollektiven Räume im Haus. Viele sind mit dem Wohnort eng verbunden und

pflegen langjährige Nachbarschaftskontakte. Im höheren Lebensalter sei es für viele MieterInnen wichtig, dass möglichst alles beim Alten bleibt. Sie hätten deshalb zum Teil auch Mühe, neue Geräte in der Wohnung zu akzeptieren, wie z. B. ein Kochherd mit Touch-Control-Funktion anstatt eines Drehknopfes.

### Herausforderungen in der Mieterbetreuung

Herausforderungen für die Bewirtschaftung ergeben sich vor allem mit hochaltrigen MieterInnen, die zunehmend mit gesundheitlichen Einschränkungen konfrontiert sind und nicht in familiäre oder andere Unterstützungs-Strukturen eingebettet sind: «Wir erfahren mehr von Problemen, wenn keine Angehörigen da sind» meint eine Bewirtschafterin im Interview und fügt an: «Solange ein Ehepaar zusammenwohnt, geht es meistens gut. Oft tauchen Probleme erst nach einer Trennung oder dem Todesfall eines der beiden Partner auf».

Ein wiederkehrendes Interviewthema sind ältere MieterInnen, die unter Einsamkeit oder Langeweile leiden. Einige unter ihnen würden bei jeder Kleinigkeit bei der Verwaltung anrufen, möchten aber vor allem reden, da sie in ihrem Alltag sonst kaum Kontakte haben. «Dann übernehmen wir fast eine Seelsorger-Rolle» berichtet eine Bewirtschafterin. Schwierig werde es, wenn sich Menschen dauernd über ihre NachbarInnen beschwerten oder als «selbsternannte Polizisten alles sehen und an die Verwaltung rapportieren wollen». Dies könne «das ganze Umfeld in einer Liegenschaft vergiften» – und für die Bewirtschaftung zu einem nicht unerheblichen Zeitaufwand führen.

Eine besondere Herausforderung ist, wenn sich bei älteren MieterInnen erste Anzeichen von Verwirrung respektive einer demenziellen Erkrankung zeigen. Für die Bewirtschaftung ist es wichtig, sowohl für die Betroffenen wie auch für die restliche Bewohnerschaft Sicherheit bezüglich der Wohnsituation zu gewährleisten. Wenn eine Person sich selbst oder andere gefährdet – beispielsweise vergisst den Kochherd auszuschalten und einen Feueralarm oder Brand auslöst – kann dies Grund für eine Wohnungskündigung sein.

Immer wieder würden sich MieterInnen bei der Verwaltung melden, die sich um die Sicherheit ihrer hochaltrigen NachbarInnen Sorgen machen. Die InterviewpartnerInnen machen aber die Erfahrung, dass in der Mieterschaft eine gewisse Toleranz gegenüber älteren Menschen besteht, die «verwirrt oder schwierig werden». Nur gelegentlich gebe es Beschwerden, z.B. wenn Menschen eine Altersschwerhörigkeit nicht behandeln und «in voller Lautstärke fernsehen oder radiohören».

Dass alleinstehenden älteren Menschen in der Wohnung etwas zustossen und dies lange un bemerkt bleiben könnte, fürchten die BewirtschafterInnen am meisten – aus menschlichen aber auch aus finanziellen Gründen. Ein nicht sofort entdeckter Todesfall in einer Wohnung bringt oft einen hohen Sanierungsaufwand und – falls keine Angehörigen da sind – hohe Räumungskosten mit sich.

Diese verschiedenen Herausforderungen im Umgang mit einer alternden Mieterschaft führen für die Bewirtschaftung zu einem zusätzlichen Zeitbedarf und einer entsprechenden Belastung im Alltagsgeschäft.

Wie eine Studie zur Sicht von Liegenschaftsverwaltungen auf ältere Menschen zeigt, können sich solche Vorstellungen oder Erfahrungen auch diskriminierend auf die Vermietungspraxis auswirken (Heye und Landolt 2011). Während jüngere SeniorInnen bei der Wohnungsvergabe beliebt sind, zögern BewirtschafterInnen Wohnungen an alleinstehende Ältere (vor allem Frauen) über 75 Jahren zu vermieten. Sie befürchten bei dieser Altersgruppe nicht vorhersehbare Entwicklungen wie die Verschlechterung des physischen und psychischen Gesundheitszustandes oder ein potenziell schwieriges Verhalten – und damit verbunden einen höheren Verwaltungsaufwand. Entsprechend vergeben sie Wohnungen lieber an jüngere Personen (ebd.).

In unseren Interviews wurden solche Befürchtungen ebenfalls geäußert. Um sich abzusichern, beziehen die BewirtschafterInnen deshalb im Umgang mit hochaltrigen MieterInnen, wenn immer möglich, Angehörige ein. Bei Neuvermietungen

verlangen sie teilweise auch die Unterzeichnung des Mietvertrags durch Angehörige als «Mitmietpartei».

Um auftauchende Probleme in einer Liegenschaft zu erkennen, spielen HauswartInnen eine wichtige Rolle. Vor allem wenn sie täglich in einer Siedlung arbeiten oder eventuell sogar vor Ort wohnen, bekommen sie schwierige Situationen von älteren MieterInnen mit und leiten dies bei Bedarf an die Bewirtschaftung weiter. Wo es keine voll- oder nebenamtlichen Hauswarpersonen gibt – etwa weil die Unterhalts- und Reinigungsarbeiten an externe Facility-Management-Betriebe ausgelagert wurden und diese keine Mieterkontakte pflegen – erfährt eine Liegenschaftsverwaltung oft erst sehr spät von einem Problem – etwa wenn die Miete nicht mehr bezahlt wird oder wenn Reklamationen von NachbarInnen eingehen.

Wie die Bewirtschaftung auf die Problemsituation einer älteren Person reagieren kann, hängt auch von den EigentümerInnen ab. So haben gemeinnützige Wohnbauträger nicht selten einen strategischen Auftrag sowie entsprechende Fachpersonen (z.B. Sozialabteilung, Ansprechpersonen für Nachbarschaftsfragen etc.), um BewohnerInnen in schwierigen Situationen zu unterstützen.

Bei kommerziellen Unternehmen haben die einzelnen BewirtschafterInnen in der Mieterbetreuung einen gewissen Handlungsspielraum im operativen Tagesgeschäft. So bemühen sich Mitarbeitende, die von sich sagen «sozial eingestellt» zu sein, oft im Rahmen des für sie Machbaren darum, ältere und langjährige MieterInnen zu unterstützen. Allgemein zeigt sich jedoch, dass keine standardisierten Abläufe und nur in Einzelfällen Vorgehensmodelle bestehen, um Probleme mit älteren und insbesondere mit hochaltrigen MieterInnen frühzeitig zu erkennen – und entsprechend Unterstützung zu bieten.

## Fehlende Strategien zur demografischen Alterung

**«Der Mietwohnungsmarkt ist heute nicht ausreichend auf die Bedürfnisse der Pensionierten eingestellt. Notwendig sind Neuausrichtungen auf die Zielgruppe der Pensionierten beim Wohnungsangebot, bei der Hauswartung und der Vermietung»**

Joelle Zimmerli 2016, 145

Die Studie «Demografie und Wohnungswirtschaft» von Joëlle Zimmerli et al. zeigt, dass viele Immobilienunternehmen die Tragweite der demografischen Alterung unserer Gesellschaft noch zu wenig verstehen (Zimmerli et al. 2016, 5). Die Untersuchung befragte 227 AkteurInnen der Wohnungswirtschaft aus der ganzen Schweiz. Die Frage, ob die Unternehmen eine Strategie zum demografischen Wandel verfolgten, beantworteten etwas mehr als die Hälfte der befragten ImmobilienentwicklerInnen (54%) und EigentümerInnen (53%) positiv. Bei den Liegenschaftsverwaltungen hingegen ist das Thema bei nur rund jedem fünften Unternehmen (19%) strategisch verankert (ebd., 23). Entsprechend zeigen die Ergebnisse, dass sich die Strategien der Wohnungswirtschaft zur demografischen Alterung bislang mehrheitlich auf die Entwicklung neuer Bauten konzentriert. Übergreifende Lösungen, die es älteren Menschen ermöglichen, möglichst lange in Bestandswohnungen wohnen zu bleiben, werden jedoch «kaum umgesetzt» (ebd. 2016, 24). Da die grosse Mehrheit älterer Menschen im Bestand wohnt, liegt dadurch «ein grosses Potenzial brach» (ebd.) – insbesondere für die Bewirtschaftung.

Die von Zimmerli befragten LiegenschaftsverwalterInnen sehen zwar die Relevanz der Anpassung des Wohnungsbestands und die Ausrichtung der Vermietung auf die Bedürfnisse älterer und hochaltriger MieterInnen. Sie betonen jedoch, eine entsprechende Initiative müsse von den EigentümerInnen und EntwicklerInnen ausgehen und sehen wenig Handlungsbedarf «das Thema selbst anzugehen und Lösungen zu entwickeln» (ebd., 26). Dies wird dadurch verstärkt, dass auch die EigentümerInnen



Wohnen im Bestand vs. Neubau

→ sh. Zopfmatte, S. 108

wenig Handlungsbedarf bei der Verwaltung orten und «entsprechend auch keine aktivierende Rolle für eine «Demografie-gerechte» Bewirtschaftung ihres Wohnungsbestands» übernehmen (*ebd.*) Den Grund sieht Zimmerli auch darin, dass viele «Wohnungsanbieter von der Nachfrage verwöhnt» sind und deshalb neue Geschäftsfelder an den Schnittstellen zwischen Entwicklung, Bewirtschaftung, Vermietung und weiteren Dienstleistungsangeboten nicht erkennen (*ebd.*, 149).

In unseren Interviews mit VertreterInnen aus der Immobilienbewirtschaftung hat sich bestätigt, dass die Relevanz des Themas «zu Hause alt werden» durchaus bekannt ist, konkrete Handlungsansätze auf strategischer Ebene bislang aber oft fehlen.

## Veränderte Marktbedingungen

Die Immobilienbewirtschaftung steht generell unter Druck. Die Digitalisierung schreitet voran, Verwaltungsprozesse und Routinearbeiten werden automatisiert. Gemäss verschiedener InterviewpartnerInnen nehmen die Honorarerträge für Bewirtschaftungsmandate seit Jahren stetig ab, während immer mehr «Reportings» gegenüber EigentümerInnen zu erbringen sind. Zugleich steigen die Anforderungen: Die Arbeit sei im Vergleich zu früher anspruchsvoller geworden. Gefordert ist ein rasches Handeln bei Problemen sowie hohe und adressatengerechte Kommunikationsleistungen gegenüber MieterInnen, HandwerkerInnen, HauswartInnen, Behörden usw. Gleichzeitig erhielten BewirtschafteterInnen in der Regel wenig Wertschätzung für ihre Arbeit – «was auch damit zusammenhängt, dass die Branche ein Imageproblem hat», so eine Interviewaussage:

**«Früher war der typische ‹Herr Verwalter› 50-jährig, männlich und eine Respektperson. Heute ist die typische Bewirtschaftlerin weiblich, zwischen 25 und 35 Jahre alt und nicht mehr die Respektperson, sondern einfach jemand, der den Job macht. Und immer wieder wird man kritisiert und muss beweisen, dass man nicht der ‹böse Halunke› ist, der die Leute abzockt, sondern eigentlich da ist für die Liegenschaften und die Mieter.»**



Hauseingang  
ohne Stufen

→ sh. Hohrainli, S. 94

Die Bewirtschaftungsarbeit verlangt heute viele Kompetenzen. Die Auslagerung gewisser Aufgaben (wie dem Facility Management) und Spezialisierungen sind die Folge, wobei sich einzelne Personen (vor allem in grösseren Unternehmen) zunehmend auf sehr begrenzte Aufgabengebiete konzentrieren (Finanzen, Mieterbetreuung, Verträge mit HandwerkerInnen, Marketing etc.). Prozessoptimierungen und digitale Kommunikations- und Transaktionsportale gewinnen dabei immer mehr an Bedeutung. Um auch in Zukunft auf dem Markt bestehen zu können, gilt es für die Bewirtschaftung die altbekannten Tätigkeitsfelder weiterzuentwickeln. Letztlich geht es auch darum, gegenüber der Konkurrenz attraktive Wohnlösungen anbieten zu können.

Der Schweizer Mietwohnungsmarkt befindet sich aktuell «im Abschwung». Das vorherrschende Tiefzinsumfeld hat zur Folge, dass Immobilien weiterhin eine attraktive Anlage bleiben (*Credit Suisse (CS) 2017, 21*). Der Bau von Mietwohnungen wird deshalb gemäss verschiedener Branchenreports (*CS 2019, Wüest Partner 2019*) intensiv weitergehen – obwohl das Angebot inzwischen vielerorts die Nachfrage übersteigt. Leerstände werden voraussichtlich weiter zunehmen, v.a. an weniger zentralen Lagen. Auch für EigentümerInnen wird damit eine gute Positionierung im Marktumfeld umso dringlicher. Um MieterInnen ausserhalb angespannter Wohnungsmärkte gewinnen und an

sich binden zu können, muss man ihnen etwas bieten. Die Rückbesinnung auf die Wohn- und Wohnungsqualität wird zunehmend wichtig. Das Leerstandsrisiko kann durch kluge und attraktive Wohnungsgrundrisse reduziert werden (*CS 2019*) – aber auch durch «weiche Faktoren» wie nutzerfreundliche Bewirtschaftungskonzepte. Machen es doch die veränderten Markt- und Rahmenbedingungen für die Immobilienwirtschaft notwendig, ihre «inhärent unzureichende Kundenorientierung zu überdenken» und das «Imageproblem anzugehen, mit dem die Branche insgesamt zu kämpfen hat» (*Bender & Christoph 2017, 17*). Denn eine konsequente Ausrichtung auf die Bedürfnisse von MieterInnen – bzw. spezifische Mieter-Zielgruppen – hat auch das Potential neue Tätigkeitsfelder zu erschliessen.

## «Zuhause alt werden» als Chance

Die demografische Alterung der Gesellschaft eröffnet vor diesem Hintergrund neue und bislang ungenutzte Handlungschancen. Unterstützungsnetzwerke im Wohnumfeld, einfache Hilfen zur Alltagsbewältigung, bauliche Anpassungen, ambulante Dienstleistungen aber auch die Möglichkeit ihre eigenen Ressourcen einzubringen, gewinnen für ältere MieterInnen zunehmend an Bedeutung (→ *vgl. S. 22 ff*). Für die Wohnungsanbieter im Allgemeinen und die Bewirtschaftung im Speziellen bieten sich diesbezüglich durchaus neue Handlungsfelder (→ *vgl. S. 42 ff*).

## Potenzial durch Kundenorientierung

Für die Bewirtschaftung ermöglicht die Zielsetzung «zuhause alt werden», die eigenen Leistungen im Bereich der Vermietung, Mieterbetreuung und Hauswartung anzupassen – oder in Zusammenarbeit mit spezialisierten DienstleisterInnen ggf. auch zu erweitern. Die MieterInnen in Bestandesliegenschaften erwarten von ihren VermieterInnen und der Bewirtschaftung jedoch meist keine Unterstützungsmassnahmen oder zusätz-



*Immer mehr ältere  
Menschen organisieren  
sich auch digital*

lichen Leistungen (Services) – das hat sich auch in den Fokusgruppen mit älteren BewohnerInnen von Mietliegenschaften deutlich gezeigt. Oftmals stehen sie den Unternehmen aufgrund verbreiteter Negativbilder oder aus Angst vor negativen Folgen im Mietverhältnis eher skeptisch und distanziert gegenüber.

«Der Einzahlungsschein sei meist die Hauptschnittstelle zur Mieterschaft» – so die Interviewaussage eines Bewirtschafters. Kontakte ergeben sich in der Regel nur bei Schwierigkeiten und Reklamationen.

Um neue Handlungsfelder seitens der Verwaltung erfolgreich zu erschliessen ist deshalb ein (Um) Denken erforderlich, das nicht nur die EigentümerInnen und InvestorInnen sondern auch die MieterInnen als «Kunden und Kundinnen» der Bewirtschaftungspraxis versteht. Eine solche Kundenorientierung zeigt sich in der Art und Weise,

wie eine Verwaltung mit ihren MieterInnen kommuniziert und wie sie auf ihre Anfragen und Bedürfnisse eingeht.

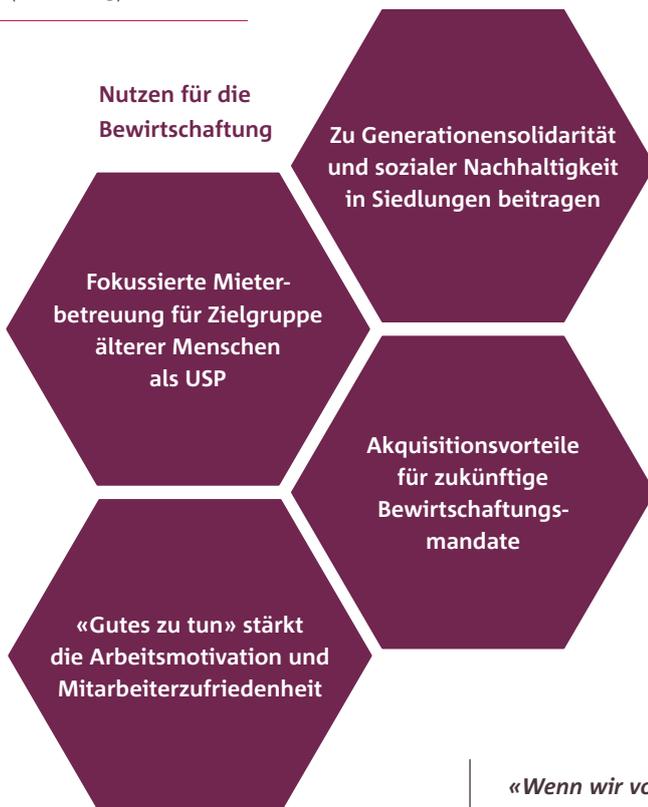
Dies bedingt jedoch auch die Unterstützung durch die Eigentümerschaft, widerspiegelt die Haltung der Bewirtschaftung doch oft – wenn auch nicht immer – diejenige der EigentümerInnen.

# Nutzen des Engagements für Wohnungsanbieter

Die Umsetzung von Massnahmen für altersfreundliche Wohnsituationen bietet verschiedene Potenziale:

8

Je höher die Fluktuation ist, desto weniger rentabel ist eine Immobilie. Denn jeder Mieterwechsel erfordert zwischen 3000 und 8000 Franken Instandsetzungskosten und schmälert somit direkt den Liegenschaftsertrag, wie eine 2009 durchgeführte Studie von Verit Immobilien berechnet hat (Weber 2009).



«Wohnen im Alter ist eine Querschnittsaufgabe, die ein vernetztes Handeln erfordert»

Faust Lehni  
Leiter Mitglieder und Wohnen, ABZ

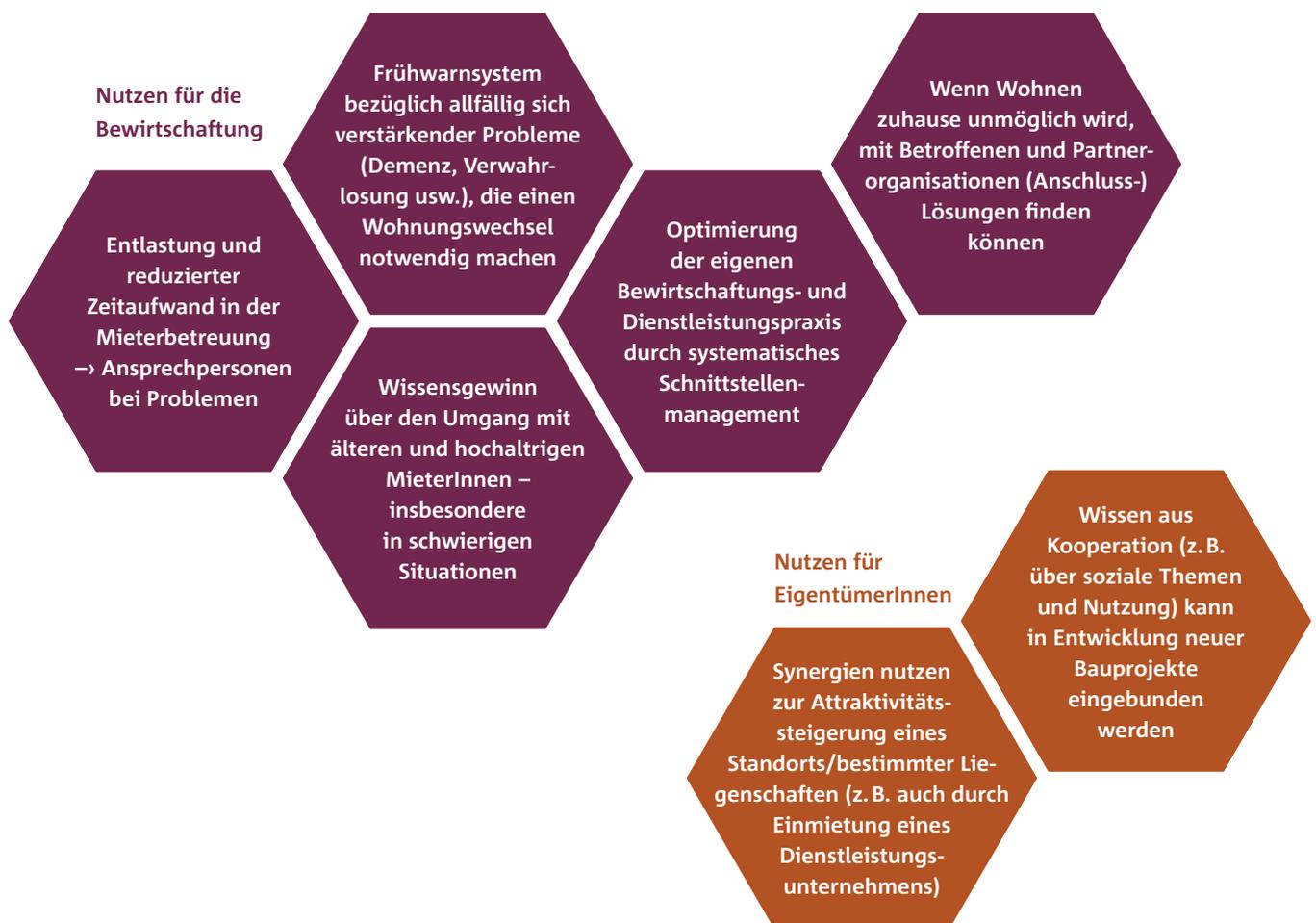
«Wenn wir von der Bewirtschaftung einer 80-Jährigen Person helfen können eine Wohnung zu finden, dann macht das einfach auch Freude. Gutes zu tun motiviert bei der Arbeit.»

Silvia Vorburger  
Geschäftsführerin, Regimo Zürich AG

«Mit dem Engagement für das häufig benachteiligte Mietersegment der Senioren kann die Immobilienbranche nicht nur etwas für die Allgemeinheit tun, sondern auch zum Ausdruck bringen, dass es nicht immer nur um die Rendite geht.»

Dieter Beeler  
SVIT Zürich und immoprozessor.ch

In der Zusammenarbeit mit Dritten (Fachstellen, öffentliche Hand, Dienstleistungsanbieter etc.) – lassen sich ausserdem folgende Vorteile nutzen:



*«Mieter sind Kunden bei uns. Indem wir uns für ihre Anliegen einsetzen und neue Wege erproben, optimieren wir unsere Vermietungsmöglichkeiten. Damit wollen wir auch Leerstände vermeiden.»*

Jürg Pfister  
Stellv. Geschäftsführer  
Max Pfister Baubüro AG, St. Gallen

*«Unser Engagement zur Erlangung und Erhaltung der Befähigung zum selbstbestimmten Wohnen im Alter zeichnet uns in der Immobilienbewirtschaftungsbranche als Spezialist mit sozialer Verantwortung aus»*

Jürg Röthlisberger  
Partner Sidenza AG, Wallisellen

*«Zeitgemässe Bewirtschaftung beinhaltet kundenzentrierte Prozesse zu erstellen, die Bedürfnisse der Zielgruppen zu verstehen und daraus einen massgeschneiderten Dienstleistungskatalog mit entsprechenden Produkten anzubieten.»*

Wolfgang Stiebellehner  
Leiter Bewirtschaftung, Livit AG

# Handlungsmöglichkeiten

Liegenschaftsverwaltungen und EigentümerInnen haben verschiedene Möglichkeiten, «zu Hause alt werden» konkret zu unterstützen. Sie können – je nach Bedarf und Kooperationsmöglichkeiten – Anpassungen in ihrem Baubestand vornehmen, den Zugang zum Wohnungsmarkt erleichtern, die Alltagsunterstützung vor Ort fördern oder auch verschiedene Zusatzdienstleistungen anbieten. Konkret lassen sich folgende zwölf Massnahmen (M1–M12) herausarbeiten.<sup>9</sup>

## Wissen aneignen & Vernetzungspotenzial nutzen

- M1** Die Mieterschaft kennen lernen und ansprechen
- M2** Sich vernetzen, austauschen und Kooperationen eingehen

## «Hardware» – altersgerechte Wohnungen und Infrastruktur bereitstellen

- M3** Liegenschaften altersgerecht umbauen und sanieren
- M4** Einfache bauliche Anpassungen realisieren
- M5** Günstigen Wohnraum beibehalten oder schaffen

## Zugang zu passendem Wohnraum erleichtern

- M6** Wohnungswechsel ermöglichen und fördern
- M7** Ältere Menschen bei der Wohnungssuche unterstützen

## Nachbarschaften stärken und Alltagsunterstützung ermöglichen

- M8** Erweiterte Leistungen durch Hauswarte gewährleisten (Hauswart+, Concierge)
- M9** Soziale Ansprechpersonen einsetzen (Siedlungs- und Wohnassistenten)
- M10** Nachbarschaften stärken (Community Work und digitale Plattformen)

## Weitere Dienstleistungen anbieten

- M11** Wohnen mit Services bereitstellen
- M12** «Smart Homes» und Notrufsysteme installieren – technologische Lösungen

Die folgenden Steckbriefe stellen diese zwölf Massnahmen kurz vor. Zur Sprache kommen dabei grundlegende Informationen, die zur konkreten Umsetzung wichtig sind, wie:

- Wer ist zuständig – und mit wem liesse sich allenfalls kooperieren?
- Welches Know-how ist erforderlich?
- Welche Arbeitsschritte braucht es zur Umsetzung?
- Und welche Zielgruppe(n) profitieren von der Massnahme?

Um den Nutzen einer Massnahme genauer einschätzen, und von den Erfahrungen bereits bestehender Beispiele profitieren zu können, finden sich ausserdem Angaben zu:

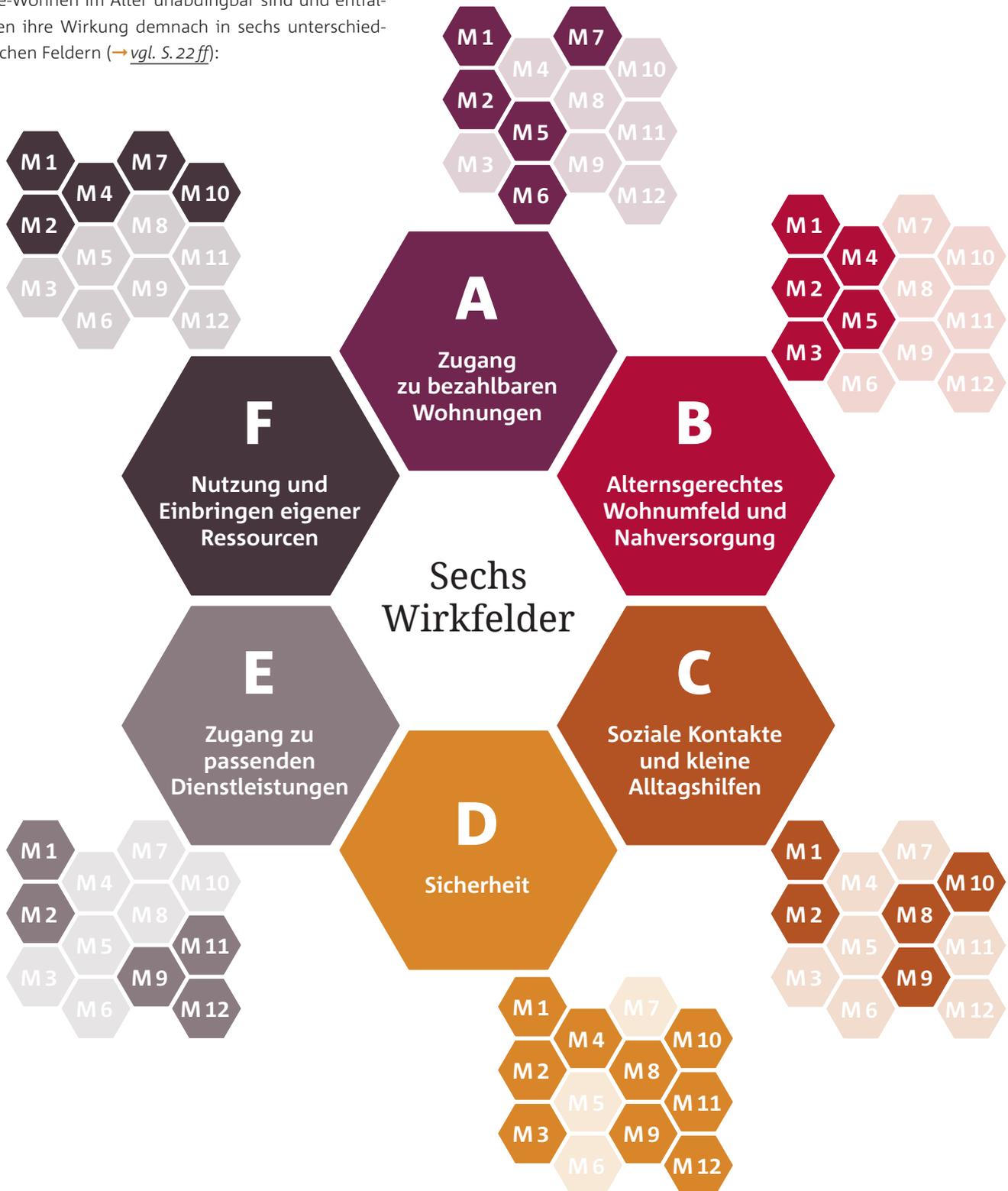
- Welcher soziale Nutzen lässt sich mit der Massnahme bewirken?
- Welcher Mehrwert für die Organisation und welche wirtschaftlichen Vorteile bieten sich den Anbietenden?
- Welcher Aufwand geht damit einher?
- Welche Erfolgsfaktoren führen dazu, dass die Umsetzung gelingt?
- Und welche Herausforderungen und Risiken stellen sich den Anbietenden?

Die Steckbriefe schliessen mit Hinweisen zu interessanten Praxisbeispielen aus der Schweiz und entsprechenden Referenzen ab. Diese Angaben sind keineswegs umfassend, sondern sollen einfach ein Bild bereits gemachter Erfahrungen vermitteln – mit entsprechenden Kontakten und Links.

9

Basierend auf der Untersuchung von Praxisbeispielen (→ vgl. Fallstudien S. 88ff)

Die Massnahmen schaffen bzw. erleichtern damit die Bedingungen, die für ein selbständiges Zuhause-Wohnen im Alter unabdingbar sind und entfalten ihre Wirkung demnach in sechs unterschiedlichen Feldern (→ [vgl. S. 22ff](#)):





## Die Mieterschaft kennen lernen und ansprechen

Bevor neue Massnahmen für «zuhaus alt werden» entwickelt oder umgesetzt werden, ist es sinnvoll, sich in einem ersten Schritt ein besseres Bild von der eigenen Mieterschaft und der Situation zu machen. Mieterspiegel und Bewohnerstatistiken liefern wichtige Hinweise, u. a. zur sozio-demografischen Zusammensetzung oder der Wohndauer. Um zielgruppenspezifische Bedürfnisse differenzierter zu erheben und allenfalls Angebotslücken aufdecken zu können, bieten sich weitere Befragungen an. Dadurch lässt sich auch abschätzen, ob eine Massnahme überhaupt zur Mieterschaft und dem Umfeld passt und auf Nachfrage stösst.

sh. → M3, → M4, → M6, → M8, → M9, → M10, → M11, → M12

### GRUNDLAGEN ZUR UMSETZUNG

#### Zuständigkeit

Liegenschaftsverwaltung, Eigentümerschaft

#### (Mögliche) Kooperationspartner

Externe PartnerInnen, spezialisiert auf soziodemografische Analysen, Befragungen, resp. Bedürfniserhebungen.

#### Erforderliches Know-how

- Von Verwaltung: ggf. digitale Aufbereitung von Mieterspiegeln; wenn Auftrag an Dritte: Koordination und Kommunikation
- AuftragnehmerInnen: Fach- und Methodenkenntnisse

#### Arbeitsschritte zur Umsetzung

- Systematische Zusammenstellung Mieterspiegel (ggf. durch Auftrag an Dritte)
- Aufgleisen Kommunikationsmassnahmen/Information an MieterInnen
- Auftrag für Analysen/Befragungen an Dritte
- Fazit aus Auswertung ziehen & ggf. Aufgleisen von Folgemassnahmen

#### Zielgruppe

Gesamt-Bewohnerschaft, falls spezifische Bedürfnisse erhoben werden sollen ggf. zielgruppenspezifische Auswahl (z. B. Altersgruppen)

---

## POTENZIALE UND HERAUSFORDERUNGEN

---

### Sozialer Nutzen

- Die BewohnerInnen fühlen sich als Kunden wahrgenommen und geschätzt. Dass sie die Möglichkeit haben, ihre Bedürfnisse zu äussern, zeigt Engagement seitens der Wohnungsanbieter und deren Interesse an einer guten Wohnsituation ihrer MieterInnen.
- Im besten Fall hat die Massnahme eine Steigerung der Wohnqualität zur Folge und baut Hemmungen gegenüber Liegenschaftsverwaltungen ab.

### Wirtschaftlicher und organisationaler Nutzen

- Eine bessere Kenntnis über die Mieterschaft und deren Bedürfnisse kann eine bessere Mieterbindung zur Folge haben. In der Folge ggf. weniger Fluktuation und eine Reduktion der Leerstände.
- Bei Bedarf können neue Angebote zielgruppengerecht entwickelt und evtl. neue Geschäftsmodelle aufgebaut werden.

### Finanzieller Aufwand

Abhängig von der Fragestellung und Grössenordnung der Erhebung

### Erfolgsfaktoren

- Die Mieterdaten sind digital vorhanden und systematisch aufbereitet, d.h. sie können gezielt und mit wenig Aufwand nach verschiedenen sozio-demografischen Kriterien analysiert werden.
- Die MieterInnen werden frühzeitig über eine anstehende Befragung informiert und dazu ermutigt, mitzumachen. Die Befragung erfolgt anonymisiert, so dass keine Rückschlüsse auf Einzelpersonen möglich sind.
- Je nach Bewohnerschaft wird die Befragung in mehreren Sprachen durchgeführt. Durch qualitative Zugänge und direkte Interviews vor Ort können auch Bewohnergruppen erreicht werden, die auf Briefe/Fragebögen nicht reagieren.
- Falls zielgruppenspezifische Angebote bereitgestellt werden sollen (z. B. Anbringen von Hilfsmitteln für ältere Menschen) wird dies schriftlich bekannt gemacht und die Zielgruppe direkt angesprochen.

### Risiken und mögliche Schwierigkeiten

- Mieterdaten sind nur physisch in den Mieterdossiers vorhanden, nicht systematisch aufbereitet. Dementsprechend schwierig ist eine Analyse.
- Kein Interesse an einer Befragung, sprachliche Barrieren oder Skepsis gegenüber der Liegenschaftsverwaltung können eine Beteiligung verhindern und zu tiefen Rücklaufquoten führen.
- Werden bei Bedürfniserhebungen die Möglichkeiten und Grenzen der Befragung nicht klar kommuniziert, besteht Gefahr, dass hohe Erwartungen geschürt werden und ein «Wunschkonzert» lanciert wird, das wenig mit dem realen Bedarf zu tun hat.

---

## HINWEISE AUF PRAXISBEISPIELE

---

### Verbreitung

- Es gibt sowohl bei gewinnorientierten wie auch bei gemeinnützigen VermieterInnen zahlreiche Beispiele für Mieterbefragungen und Bedürfniserhebungen.
- Ein Beispiel: Die Pensimo Management AG hat im Jahr 2017 eine umfassende Mieterbefragung bei 4400 Haushalten lanciert (sh. «Referenzen und Links»).
- Im Rahmen dieses Forschungsprojekts fand eine quantitative Auswertung der Bewohnerschaftsdaten von ausgewählten Liegenschaften der Projektpartner statt – mit spezifischem Fokus auf den Anteil älterer BewohnerInnen in den Liegenschaften
- Zudem wurden im Rahmen der drei Pilotprojekte die Bedürfnisse von älteren MieterInnen erhoben – und darauf basierend z. T. neue Angebote entwickelt oder bestehende überprüft (→ vgl. S. 70ff)

### Referenzen und Links

- Mieterbefragung Pensimo: → [www.pensimo.ch/files/docs/PM/Publicationen/Pensimo\\_Mieterumfrage-2017.pdf](http://www.pensimo.ch/files/docs/PM/Publicationen/Pensimo_Mieterumfrage-2017.pdf)
- Befragung und Auswertung durchgeführt von der ImmoQ GmbH, Zürich: → [www.immoq.ch](http://www.immoq.ch)
- Quantitative Analysen/Bewohnerstatistiken für dieses Projekt durchgeführt von raumdaten GmbH, Zürich → [www.raumdaten.ch](http://www.raumdaten.ch)
- Standortanalyse & Bedürfniserhebung für Max Pfister Baubüro AG zur Siedlung Heiligkreuz, ETH Wohnforum – ETH CASE → <https://wohnforum.arch.ethz.ch/forschung/projekte/ersatzneubau-siedlung-heiligkreuz-standortanalyse-und-beduerfnisabklaerung.html>



## Sich vernetzen, austauschen und Kooperationen eingehen

Wenn sich Wohnungsanbieter mit DienstleisterInnen, Altersorganisationen oder Zuständigen der öffentlichen Hand in einem Quartier oder einer Gemeinde bzw. Region vernetzen und – je nach Problemsituation – auch austauschen oder zusammenarbeiten, kann dies für alle Beteiligten gewinnbringend sein. Durch die entstehenden Kontakte können zum Beispiel altersgerechte Wohnungen gezielt an geeignete Personen vermietet, Beratungen/Tipps im Umgang mit schwierigen Situationen ausgetauscht oder zusätzliche Dienstleistungen angeboten oder vermittelt werden.

sh. → M6, → M7, → M9, → M10, → M11, → M12

### GRUNDLAGEN ZUR UMSETZUNG

#### Zuständigkeit

- Liegenschaftsverwaltung und/oder Eigentümerschaft: Initiative und Koordination (z. B. Organisation eines «Round-Table» mit allen relevanten AkteurInnen) oder Teilnahme (wenn Initiative von extern)
- Falls vorhanden: via firmeninterne soziale Fachpersonen

#### (Mögliche) Kooperationspartner

- ggf. Auftrag an externe Fachperson (Moderation/Prozessbegleitung)
- Im Netzwerk möglichst viele relevante Organisationen/ AkteurInnen einbinden

#### Erforderliches Know-how

- Kenntnisse über relevante AkteurInnen und DienstleisterInnen in Quartier/Gemeinde/Region
- Moderationskompetenz
- Administration & Netzwerkpflge

#### Arbeitsschritte zur Umsetzung

- Übersicht erstellen über bestehende AkteurInnen/ Organisationen
- Kontaktaufnahme und Organisation der Treffen, evtl. Moderation organisieren
- Ziel definieren für Treffen, erhoffter Nutzen
- Nachbearbeitung und Auswertung → Gefässe für weiteren Austausch festlegen (z. B. regelmässige Treffen, Lunch-Meetings, Telefonanrufe bei Bedarf, etc.)

#### Zielgruppe

Relevante AkteurInnen und DienstleisterInnen im Altersbereich, öffentliche Hand, evtl. Gemeinwesenarbeit und/oder Quartierarbeit

---

## POTENZIALE UND HERAUSFORDERUNGEN

---

### Sozialer Nutzen

- Durch Schnittstellenarbeit und Kooperationen kann das Risiko minimiert werden, dass ältere Menschen durch die «Lücken im System fallen».
- Der Zugang zum Wohnungsmarkt aber auch zu passenden Unterstützungsangeboten kann erleichtert werden. Dies unterstützt im besten Fall den Verbleib in einer eigenen Wohnung und ermöglicht Unterstützung im Alltag.

### Wirtschaftlicher und organisationaler Nutzen

- Entlastung und Zeitersparnisse für Bewirtschaftung, weil die Möglichkeit besteht, in einer Problemsituation gezielt Partner zu kontaktieren und gemeinsam nach Lösungen zu suchen
- Prozessoptimierung durch Wissensgewinn und Verbesserung der Nahtstellen als Mehrwert für die eigene Organisation
- Profilierung als engagierter Wohnungsanbieter und Imagegewinn in der Gemeinde – Beziehungspflege kann «Goodwill» bei Bauprojekten zur Folge haben
- Eine Zusammenarbeit der Bewirtschaftung mit Altersorganisationen/Altersbeauftragten kann die Vermietung altersgerechter Wohnungen unterstützen – und an weniger zentralen Lagen das Leerstandsrisiko verhindern.

### Finanzieller Aufwand

Gering – bedingt zeitliche Ressourcen für Anfangsphase (Übersicht und Organisation der Treffen) und ggf. für Auftrag an externe Fachperson, danach sporadischer Austausch

### Erfolgsfaktoren

- Das Bewusstsein über Schnittstellen zu anderen AkteurInnen und der Wunsch nach gegenseitigem Austausch ist vorhanden.
- Das Unternehmen ist bereit, in Vernetzung auch etwas zu investieren (Bereitstellung Ressourcen, Arbeitszeit).
- Eine gezielte und frühzeitige Kommunikation macht den Nutzen des gegenseitigen Austauschs klar sichtbar.
- Eine Vernetzung findet nicht nur auf strategischer, sondern auch auf operativer Ebene statt.
- Die Beziehungen/der Austausch werden nach dem Vernetzungstreffen unkompliziert weiter gepflegt.

### Risiken und mögliche Schwierigkeiten

- Kein Interesse seitens der Organisationen, wenig Bereitschaft zu Treffen/Austausch, ablehnende Haltung oder gegenseitige Vorurteile.
- Der Daten- und Persönlichkeitsschutz stellt Hürden, um sich über einzelne MieterInnen auszutauschen.
- «Faktor Mensch» – wenn sich die VertreterInnen von Organisationen persönlich unsympathisch sind, wird auch keine Zusammenarbeit gesucht/gepflegt.
- Hindernis, wenn Vernetzungstätigkeiten nicht über die Arbeitszeit abgerechnet werden können.

---

## HINWEISE AUF PRAXISBEISPIELE

---

### Verbreitung

- Eine gezielte Vernetzung zwischen Wohnungswirtschaft und Organisationen im Altersbereich/öffentliche Hand findet bislang selten statt.
- Beispiele für interessante Projekte der Schnittstellenarbeit und Vernetzung, die durch die Initiative von EigentümerInnen entstanden sind: Fallstudie «Hohrainli» (→ [vgl. S. 94ff](#)) und Fallstudie «Morenal» (→ [vgl. S. 98ff](#)). Im Fallbeispiel von «Vicino Luzern» (→ [vgl. S. 89ff](#)) hat das Bündnis zahlreicher Organisationen im Rahmen eines Vereins zu einem kooperierenden Netzwerk geführt.
- Jahrelange Erfahrungen der Beziehungspflege zwischen sozialen Organisationen und der Immobilienbranche im Rahmen von Angeboten der Wohnhilfe (wie z. B. der Stiftung Domicil in Zürich oder der IG Wohnen in Basel).

### Referenzen und Links

Forschung und Dokumentation zu Angeboten der Wohnhilfe in der Schweiz u. a. von → [www.domicilwohnen.ch](http://www.domicilwohnen.ch) oder → [www.ig-wohnen.ch](http://www.ig-wohnen.ch) (Althaus et al. 2016 & 2017).



## Liegenschaften altersgerecht umbauen und sanieren

Ältere Liegenschaften sind häufig nicht optimal für die sich verändernden Bedürfnisse im Alter, aber auch generell für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen geeignet. Gleichzeitig wohnen ältere Menschen überdurchschnittlich häufig in alten Liegenschaften. Ein Umbau oder eine Sanierung bietet die Möglichkeit, eine hindernisfreie Wohnumgebung zu schaffen, die einen selbständigen Wohnalltag bis ins hohe Alter ermöglicht.

### GRUNDLAGEN ZUR UMSETZUNG

#### Zuständigkeit

- Eigentümerschaft (Strategie, Finanzierung)
- Liegenschaftsverwaltung (Einleitung, Koordination und Begleitung der Umbauarbeiten)

#### (Mögliche) Kooperationspartner

- Bauunternehmen, Handwerker
- Ggf. Auftrag an Fachperson für Beratung zu «altersgerechtem Wohnungsbau» (sh. Referenzen und Links).

#### Erforderliches Know-how

Fachwissen zum hindernisfreien Umbauen (bzw. Kenntnis entsprechender Fachstellen)

#### Arbeitsschritte zur Umsetzung

- Abklärungen über Bedarf und Umsetzungsmöglichkeiten
- Ggf. Beratung durch Fachperson
- Einwilligung und Regelung der Finanzierung mit EigentümerInnen
- Auftrag an Umbau-Unternehmen
- Begleitung im Umbauprozess und (Neu)vermietung

#### Zielgruppe

Ältere Menschen, die auf (möglichst) hindernisfreie Wohnungen angewiesen sind.  
Der Abbau von Hindernissen kommt auch anderen Mietergruppen zugut (Familien mit Kleinkindern, Menschen mit temporären oder permanenten Behinderungen etc.)

---

## POTENZIALE UND HERAUSFORDERUNGEN

---

### Sozialer Nutzen

- Durch einen altersgerechten Umbau wird grossen Teilen der Bevölkerung ein hindernisfreier Wohn-Alltag ermöglicht.
- Die Anpassungen in den Häusern sind auch gewinnbringend für andere Mietergruppen (z. B. Eltern mit Kinderwägen, Menschen mit Mobilitätseinschränkungen). Dies fördert generationelle Durchmischung und befähigt Menschen zum selbständigen Wohnen – auch im hohen Alter.
- Ein Umzug aufgrund von Mobilitätseinschränkungen ist nicht mehr nötig. So können langjährige Beziehungen in der Nachbarschaft aufrechterhalten werden.

### Wirtschaftlicher und organisationaler Nutzen

- Für die Wohnungsanbieter hat ein Umbau oder eine Sanierung eine Aufwertung der Liegenschaft zur Folge – was wiederum zu einer positiven Quartierentwicklung beitragen kann.
- In langfristiger Perspektive sind zudem grössere Mietentnahmen möglich, weil der Mietpreis nach oben angepasst werden kann.

### Finanzieller Aufwand

Relativ hoch – je nach Eingriffstiefe unterschiedlich

### Erfolgsfaktoren

- Im Prozess des Umbaus resp. der Sanierung werden die Bedürfnisse älterer Menschen aufgenommen und umgesetzt.
- Die Normen und Richtlinien für hindernisfreie Architektur werden – nach bautechnischen Möglichkeiten – berücksichtigt.
- Durch den Einbezug des «know-hows» von Fachpersonen oder Beratungsstellen für Wohnen im Alter werden passende, bedarfsgerechte und kosteneffiziente Lösungen für alle Beteiligten gefunden.
- Liegenschaftsverwaltungen und EigentümerInnen verfolgen eine aktive und frühzeitige Kommunikationsstrategie und unterstützen die MieterInnen bei der Suche nach sozialverträglichen Übergangs- oder Anschlusslösungen. Ggf. werden soziale Fachpersonen zur Mieterbegleitung eingesetzt.
- Mietpreiserhöhungen aufgrund einer Sanierung entsprechen den gesetzlichen Bestimmungen und sind auch für Menschen mit wenig finanziellen Mitteln tragbar. Ein etappiertes Verfahren schont das Budget (vgl. *Age-Dossier 2017*).
- Beim altersgerechten Umbau wird nicht nur an die Wohnung, sondern auch an die Wohnumgebung (Aussenräume, Siedlungswege etc.) gedacht.

### Risiken und mögliche Schwierigkeiten

- Je nach Standort kann eine Erhöhung des Mietpreises zu Schwierigkeiten bei der Vermietung führen – insbesondere, wenn die Wohnungen zuvor sehr tiefe Bestandsmieten aufwiesen.
- Wenn nicht konsequent hindernisfrei umgebaut wird, besteht das Risiko, dass die Zielgruppe nicht erreicht wird.
- Hindernisfreie Umbau- und Umnutzungsmassnahmen im Bestand sind teils wegen bautechnischen oder denkmalpflegerischen Einschränkungen schwer umzusetzen, eine schwellenfreie Erschliessung ist nicht überall umsetzbar. Z. B. führt der Einbau eines Lifts zu erheblichen Eingriffen in die bestehende Struktur (Entkernung, breite Abstützung, Liftschacht an Fassade etc).
- Die Vermietung nach einem Umbau kann anfangs harzig starten (vgl. *Age-Dossier 2017*)

---

## HINWEISE AUF PRAXISBEISPIELE

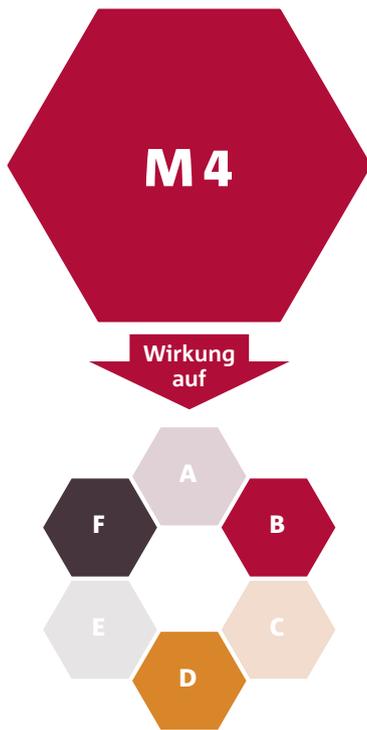
---

### Verbreitung

- Die Schweizer Fachstelle für Hindernisfreie Architektur stellt online umfassendes Informationsmaterial zu altersgerechten Wohnbauten zur Verfügung (sh. *Referenzen und Links*).
- Die Fallstudie Bonacasa AG (→ vgl. S. 103 ff) verfolgt in ihren Liegenschaften eine konsequent schwellenlose Architektur und hat dazu einen eigenen Baustandard entwickelt. Als B2B-Lösung kann dieser auch von anderen Bauträgern angewendet werden.
- Wie in Bestandsliegenschaften eine altersgerechte Anpassung möglich ist, zeigen die beiden Fallstudien-Beispiele «Morenal» (→ vgl. S. 98 ff) und «Hohrainli» (→ vgl. S. 94 ff).

### Referenzen und Links

- Pro Infirmis/FHNW (Hg.) (2017): *Zukunftsweisend umbauen, hindernisfrei Wohnen*. Basel: Christoph Merian Verlag.
- Schweizer Fachstelle für Hindernisfreie Architektur: → [hindernisfreie-architektur.ch/normen-publikationen/](http://hindernisfreie-architektur.ch/normen-publikationen/)
- Age-Stiftung (2017): *Age-Dossier «Alte Gebäude altersgerecht umnutzen»*. Zürich
- Felix Bohn, Fachberatung für altersgerechtes Bauen: → [www.wohnenimalter.ch](http://www.wohnenimalter.ch)



## Einfache bauliche Anpassungen realisieren

Um bestehende Wohnungen und Wohnumgebungen an veränderte Bedürfnisse im Alter anzupassen, sind (je nach individuellem Bedarf) Hilfsmittel aber auch kleinere bauliche Eingriffe erforderlich – wie z. B. die Installation von Haltegriffen, beidseitigen Handläufen, Treppenliften, Rampen, Schwellenkeilen, schwellenlosen Duschen sowie besseren Beleuchtungen oder rutschsicheren Belägen. Ggf. sind auch elektrisch bedienbare Storen, Verbreiterungen von Türen o. a. gefragt. Der Wohnungsbestand wird dadurch altersfreundlicher gestaltet.

### GRUNDLAGEN ZUR UMSETZUNG

#### Zuständigkeit

- Ältere BewohnerInnen – mit Einwilligung und ggf. Kosten(anteil)-Übernahme durch EigentümerInnen
- Liegenschaftsverwaltung (Ansprechpersonen, ggf. Initiative, Information über Möglichkeiten, Einleitung von Massnahmen), Handwerker oder Hauswarte (zur Montage)

#### (Mögliche) Kooperationspartner

Eine Beratung durch spezialisierte Fachpersonen für Wohnungsanpassungen bietet sich an (Bewirtschaftung und EigentümerInnen vermitteln geeignete Kontakte).

#### Erforderliches Know-how

- Fachwissen zu Anpassungsmöglichkeiten und entsprechenden Produkten auf dem Markt
- Handwerkliches Wissen zur Installation
- Ggf. Koordination und Kommunikation durch Verwaltung

#### Arbeitsschritte zur Umsetzung

- Abklärungen bzgl. Bedarf, Möglichkeiten und passenden Produkten
- Anbringen von Hilfsmitteln/Installation/Montage
- Einwilligung und Regelung der Finanzierung mit EigentümerInnen (allenfalls Beteiligung MieterInnen)

#### Zielgruppe

Ältere Menschen, die auf (möglichst) hindernisfreie Wohnungen angewiesen sind. Der Abbau von Hindernissen kommt auch anderen Mietergruppen zugute (Familien mit Kleinkindern/Kinderwagen, Menschen mit Behinderungen etc.)

---

## POTENZIALE UND HERAUSFORDERUNGEN

---

### Sozialer Nutzen

- Ältere MieterInnen mit zunehmenden oder plötzlich eintretenden Mobilitäts-Einschränkungen oder Sehschwächen können länger selbständig in ihrer gewohnten Wohnung bleiben und sind weniger unfallgefährdet.
- Dadurch können bestehende Unterstützungsnetzwerke in Nachbarschaft und Quartier beibehalten werden.

### Wirtschaftlicher und organisationaler Nutzen

- Je nach baulicher Anpassung erfolgt eine Modernisierung/ Aufwertung von Wohnraum (werterhaltende oder wertsteigernde Investition).
- Durch die Anpassungen von Bestandsliegenschaften das Angebot für demografie-bedingte Nachfrageänderungen auf dem Mietwohnungsmarkt erweitern.

### Finanzieller Aufwand

- Je nach Eingriffstiefe unterschiedliche Kosten: Kleiner Aufwand: Installation von Haltegriffen, Schwellenkeilen, neuen Leuchten, etc.; höherer Aufwand: Installation von Rampen, Treppenliften, schwellenlosen Duschen, Verbreiterung von Türen etc.
- Bei Eingriffen, die auch anderen MieterInnen zugute kommen (können) – Beteiligung oder Kostenübernahme durch EigentümerInnen
- Finanzierung ist im Einzelfall zu klären. Bei kleineren oder sehr individuellen Lösungen Kostenübernahme durch MieterInnen (ggf. mit Unterstützung von Stiftungen etc.).
- Bei systematischer Anpassung des Bestands auf Hindernisfreiheit, ggf. mit Unterstützung von Förderprogrammen.

### Erfolgsfaktoren

- Die Anpassungen in den Wohnungen entsprechen den individuellen Bedürfnissen der MieterInnen, berücksichtigen jedoch auch den Bedarf einer älter werdenden Mieterschaft generell. Die Eingriffe in den Häusern sind auch gewinnbringend für andere Mietergruppen (z. B. Eltern mit Kinderwagen, Gehbehinderte).
- Durch den Einbezug des «know-hows» von Fachpersonen oder Beratungsstellen für Wohnen im Alter werden passende, bedarfsgerechte und kosteneffiziente Lösungen für alle Beteiligten gefunden.
- Bewirtschaftung und EigentümerInnen verfolgen eine aktive Anpassungsstrategie und informieren ältere MieterInnen über entsprechende Möglichkeiten.
- Um die Wirksamkeit zu erhöhen und einen z. T. kostspieligen Rückbau einer angepassten Wohnung zu verhindern, werden bei einer Wiedervermietung wiederum ältere Personen bevorzugt.

### Risiken und mögliche Schwierigkeiten

- Schwer wieder rückgängig machbare Anpassungen in Wohnungen (wie Haltegriffe in Badezimmerfliesen oder Duschklapsitze) stossen auf wenig Akzeptanz bei NachmieterInnen.
- Ungewissheit, wer nach Auszug einer älteren Person, die Kosten für die Demontage von Hilfsmitteln in den Häusern übernimmt (z. B. bei Treppenlift).

---

## HINWEISE AUF PRAXISBEISPIELE

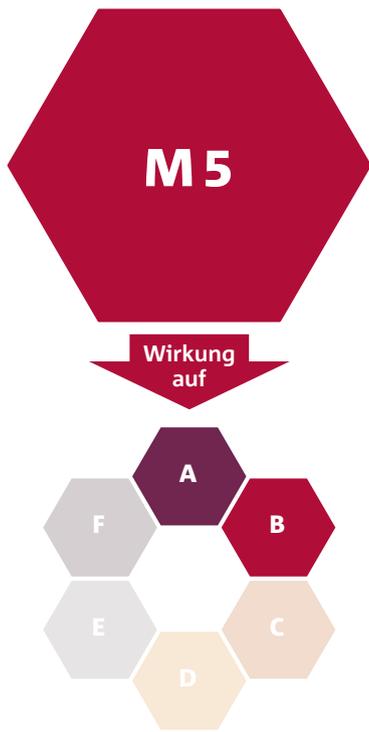
---

### Verbreitung

- Kleinere bauliche Anpassungen in Wohnungen oder Wohnhäusern sind verbreitet – sie werden bislang i.d.R. von älteren MieterInnen selbst initiiert.
- Laut einer Umfrage unter verschiedenen AkteurInnen der Wohnungswirtschaft sind insbesondere Genossenschaften sowie PrivateigentümerInnen oder Stiftungen diesbezüglich aktiv – und verfolgen teilweise auch eine Strategie zur altersgerechten Anpassung ihres Wohnungsbestands (Zimmerli 2017, 122f).
- Beispiele einer systematischen altersgerechten Anpassung einer Bestandsliegenschaft finden sich in den Fallstudien «Morenal» (→ [vgl. S. 98ff](#)) und «Hohrainli» (→ [vgl. S. 94ff](#)).

### Referenzen und Links

- Publikationen und Ratgeber von Felix Bohn unter → [www.wohnenimalter.ch](http://www.wohnenimalter.ch)
- Schweizer Fachstelle für Hindernisfreie Architektur: → [hindernisfreie-architektur.ch/normen-publikationen/](http://hindernisfreie-architektur.ch/normen-publikationen/)
- MONA – Hilfsmittel zur Planung von altersgerechtem Wohnen → [www.mona-tool.ch](http://www.mona-tool.ch)
- Checkliste «Wohnung anpassen» von Pro Senectute Schweiz → [prosenectute.ch/de/ratgeber/alltag-freizeit/wohnen.html](http://prosenectute.ch/de/ratgeber/alltag-freizeit/wohnen.html)



## Günstigen Wohnraum beibehalten oder schaffen

Ältere MieterInnen mit tiefen Einkommen – insbesondere wenn sie nur von der AHV und Ergänzungsleistungen leben – sind zwingend auf erschwinglichen Wohnraum angewiesen. Die Wohnungswirtschaft ist gefordert, passende Angebote für diese Nachfrage zu schaffen, sei es indem sie bestehenden preisgünstigen Wohnraum beibehalten oder neuen schaffen.

### GRUNDLAGEN ZUR UMSETZUNG

#### Zuständigkeit

EigentümerInnen und InvestorInnen

#### (Mögliche) Kooperationspartner

- Gemeinden und öffentliche Hand
- Liegenschaftsverwaltung, bei Vermietung ggf. Zusammen-

arbeit mit sozialen DienstleisterInnen (Wohnungsvermittlung, Wohnbegleitung, finanzielle Garantien)

#### Erforderliches Know-how

- Bauökonomie, Finanzwesen, Recht

- Kenntnisse über Marktumfeld und durchschnittliche Alterseinkommen

#### Arbeitsschritte zur Umsetzung

##### Erhalt von günstigem Wohnraum:

- Verzicht auf maximale Rendite/ bei gemeinnützigen Wohnbauträgern: Kostenmiete
- Sanfte Unterhalts- und Sanierungsstrategien von Altbau-liegenschaften

effekten durch Standardisierung von Bauteilen und der Projektgrösse (Fahrländer et al. 2017, 116)

- Erstellung mit Objekthilfe (Subventionierung einzelner Wohnungen) der öffentlichen Hand (v. a. gemeinnütziger und sozialer Wohnungsbau): u. a. Abgabe von Boden in Baurecht, Bürgschaften, Darlehen, Baukosten-, Zins- oder Abschreibungsbeiträge
- Vorgaben und Anreize zur Nutzungsplanung durch Gemeinden (u. a. bauliche Dichten, Vereinbarungen zu Zielgruppen der Belegung).

##### Erstellung/neue Projektentwicklung:

- Reduktion der Wohnfläche sowie Maximierung des Wohnflächenanteils (an der gesamten bebaubaren Fläche)
- Tiefere Herstellungskosten (pro m<sup>2</sup>) mittels entsprechender Ausstattung und Materialisierung; Nutzung von Skalen-

#### Zielgruppe

Einkommensschwache Bevölkerungsgruppen, u. a. auch ältere Menschen

---

## POTENZIALE UND HERAUSFORDERUNGEN

---

### Sozialer Nutzen

- Preisgünstigen Wohnraum zu schaffen und zu erhalten, stärkt den gesellschaftlichen Zusammenhalt in Gemeinden und Städten.
- Wenn erschwinglicher Wohnraum auch tatsächlich an Personen vermietet wird, die darauf angewiesen sind, werden einkommensschwache Bevölkerungsschichten nicht verdrängt.
- Soziale Folgekosten, die mit zu hohen Wohnkosten einhergehen, können reduziert werden.

### Wirtschaftlicher und organisationaler Nutzen

- Profilierung und Imagegewinn in der Öffentlichkeit.
- Günstige Wohnraumangebote stossen auf eine sehr grosse Nachfrage – je nach Realisierung lassen sich durchaus auch Renditen erzielen.
- Kaum Leerstandrisiken, auch an wenig nachgefragten Wohnstandorten/-lagen (Leerstände betreffen meist grössere und entsprechend teure (Neubau-)Wohnungen auch an zentralen Lagen).

### Finanzieller Aufwand

Unterschiedlich je nach Kosten für Landerwerb/Bodenpreis, Entwicklungsaufwand, Erstellungskosten, Vermietungs- und Vermarktungskosten sowie Kosten für Unterhalt und Bewirtschaftung im Betrieb.

### Erfolgsfaktoren

- Wohnungsanbieter «reservieren» beschränkten günstigen Wohnraum für Personen, die darauf angewiesen sind.
- Einkommensschwache ältere Wohnungssuchende werden bei der Vermietung bevorzugt behandelt.
- Eine Vermittlung durch soziale DienstleisterInnen oder kommunale Altersfachstellen dürfte sich hier als gewinnbringend herausstellen (→ *sh. M 7, S. 56*).
- Gemeinden und Städte setzen wirksame Rahmenbedingungen zur Erstellung von preisgünstigem Wohnraum – auch in Kooperation mit privaten AkteurInnen. Allfällige Belegungsvorschriften beziehen die Kriterien Alter und Einkommen/Vermögen mit ein (*vgl. Beck et al. 2013, 9*).
- Wird günstiger Wohnraum erstellt, werden gesetzliche Vorgaben zur Hindernisfreiheit konsequent umgesetzt.
- Ebenso kann ein Beitrag zu einem häuslichen Umgang mit Boden geleistet werden.

### Risiken und mögliche Schwierigkeiten

- Bei einer Vielzahl der heute günstigen, vor 1980 oder früher gebauten Mietwohnungen stehen Sanierungsmassnahmen an. Bestehender günstiger Wohnraum geht durch Totalsanierungen und Ersatzneubauten oft verloren.
- Bodenknappheit und hohe Bodenpreise erschweren es, günstigen Wohnraum zu erstellen. Auch Befürchtungen eines höheren Verwaltungs- oder Instandsetzungsaufwands können hinderlich wirken.

---

## HINWEISE AUF PRAXISBEISPIELE

---

### Verbreitung

- Preisgünstiger Wohnraum findet sich meist bei gemeinnützigen Wohnbauträgern (Genossenschaften, kommunalen Wohnbauträgern, Stiftungen).
- Auch einige institutionelle Anleger sind in diesen Markt eingestiegen (z. B. die Anlagestiftung Adimora der Pensimo Management AG).
- Beispiele der Erhaltung von günstigem Wohnraum nach Erneuerungen & einer gezielten Vermietung an Ältere finden sich in den Fallstudien «Morenal» (→ *vgl. S. 98ff*) und «Hohrainli» (→ *vgl. S. 94ff*).

### Referenzen und Links

- Fallstudie «Günstiger» Wohnungsbau ist möglich» (*von Fahrländer et al., in Zimmerli 2017*)
- Studie «Gemeinnütziges Wohnen im Fokus» (*sotomo 2017*)
- Broschüre «Preisgünstiger Wohnraum. Ein Baukasten für Städte und Gemeinden» (*Beck et al. 2013*)



## Wohnungswechsel ermöglichen und fördern

Ältere MieterInnen können in hindernisfreie oder kleinere Wohnungen umziehen, die ihren Bedürfnissen und ihrer Lebenssituation besser entsprechen. Interessierte werden bei freierwerdenden Wohnungen informiert und der Wohnungstausch (z. B. mit Familien mit Kindern) wird koordiniert. Dies ermöglicht auch eine sinnvolle Wohnungsbelegung, weil der Wohnflächenverbrauch pro Person reduziert werden kann.

### GRUNDLAGEN ZUR UMSETZUNG

#### Zuständigkeit

Liegenschaftsverwaltung – mit Unterstützung und Einwilligung von EigentümerInnen

#### (Mögliche) Kooperationspartner

Eine Zusammenarbeit mit sozialen DienstleisterInnen oder Gemeinden/Städten (Altersfachstellen) bietet sich an, u. a. zur Unterstützung/Begleitung der Älteren im Umzugsprozess resp. zur Abstimmung von Angebot und Nachfrage

#### Erforderliches Know-how

Administration, Kommunikation, Netzwerk

#### Arbeitsschritte zur Umsetzung

- Die Mieterschaft über das Angebot informieren (Brief, Telefon, Internet)
- Eine interne Liste mit Umzugsinteressierten führen (ältere Menschen mit Einschränkungen haben Priorität gegenüber anderen)
- Geeignete Wohnungsangebote im Portfolio (wenn möglich derselben Siedlung) finden/ggf. die Wohnungstauschpartner «matchen»
- Mit Umzugsinteressierten kommunizieren
- Ev. mit sozialen DienstleisterInnen zusammenarbeiten (zur eigenen Entlastung und um eine Unterstützung älterer Menschen im Umzugsprozess einzuleiten)
- Reguläre Wohnungsvermietungen einleiten und durchführen

#### Zielgruppe

- Ältere Menschen (65+) mit Umzugswunsch oder Umzugsnötigkeit (aufgrund von Mobilitätseinschränkungen, reduziertem Platzbedarf und/oder finanzieller Situation)
- Ausweitbar auf andere Mietergruppen mit spezifischen Bedürfnissen (Familien mit Kindern, Menschen mit Behinderungen etc.)

---

## POTENZIALE UND HERAUSFORDERUNGEN

---

### Sozialer Nutzen

- Durch den Umzug in eine altersgerechte, möglichst hinderisfreie Wohnung erfahren ältere MieterInnen mehr Wohnqualität und können auch mit Mobilitäts- oder funktionalen Einschränkungen länger selbständig zuhause wohnen.
- Zugleich werden grössere Wohnungen frei für Familien mit Kindern oder andere grössere Haushalte.

### Wirtschaftlicher und organisationaler Nutzen

- Freiwerdende Wohnungen im Bestand können wieder zu Marktpreisen an andere Zielgruppen vermietet werden.
- Längerfristig weniger Fluktuation durch Wohnzufriedenheit
- Imagegewinn durch Orientierung an Bedürfnissen der MieterInnen.

### Finanzieller Aufwand

- Für Bewirtschaftung: Aufwand für Administration und Mieterbetreuung im Umzugsprozess.
- Für EigentümerInnen: Instandsetzungskosten bei Wohnungswechseln (Malerarbeiten etc.), ggf. Anpassung der Bewirtschaftungshonorare für die zur Umsetzung der Massnahme erforderlichen ausserordentlichen Leistungen.

### Erfolgsfaktoren

- Durch entsprechende Kommunikationsmassnahmen wissen die MieterInnen über die Möglichkeit von Wohnungswechseln Bescheid.
- Das Angebot geht mit finanziellen Anreizen für die Umzugsinteressierten einher: die Miete ist nach wie vor erschwinglich, sie erhalten aber mehr Lebensqualität.
- Ältere Menschen werden im Umzugsprozess begleitet – eine Zusammenarbeit/Weitervermittlung an soziale DienstleisterInnen oder kommunale Fach- und Beratungsstellen bietet sich hierzu an.
- Die Kosten für Instandsetzung/Modernisierung bei Wohnungswechseln können mittelfristig ausgeglichen werden, indem die freiwerdenden Wohnungen wieder zu Marktpreisen vermietet werden.
- Für kommerzielle Wohnungsanbieter wird das Angebot interessant, wenn es tiefe Transaktionskosten mit sich bringt, skalierbar ist und ein möglichst grosser Wohnungspool für die Wohnungssuche besteht (Zimmerli 2019, 107).

### Risiken und mögliche Schwierigkeiten

- Risiko einer geringen Nachfrage und eines zum Teil hohen Aufwands in der Mieterbetreuung: Ein Umzug ist für ältere Menschen mit viel Aufwand verbunden. Entsprechend brauchen sie in der Regel viel Zeit, um sich für einen Umzug zu entscheiden oder verbleiben lieber lange in bestehenden ungeeigneten Wohnungen.
- Viele Ältere wünschen sich möglichst in ihrer Siedlung/ ihrem Quartier zu bleiben – was die Organisation eines Wohnungstauschs erschweren kann.
- Die Erfahrungen eines Pilotprojekts von Immobilien Basel-Stadt zeigen, dass ein solches Angebot in der Aufbauphase und in der Bewirtschaftung aufwändig ist (Zimmerli 2019, 107).

---

## HINWEISE AUF PRAXISBEISPIELE

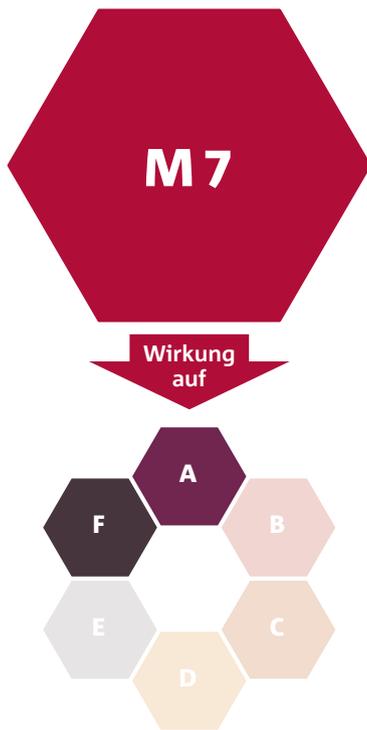
---

### Verbreitung

- Das Angebot wird bislang vor allem von Wohnbaugenossenschaften und gemeinnützigen Wohnungsanbietern praktiziert (z. B. von der ABZ → [vgl. S. 70ff](#)).
- Im Fall von Leerkündigungen machen auch ein Grossteil institutioneller EigentümerInnen den Betroffenen entsprechende Wohnungsangebote (Zimmerli 2019, 68).
- Pilotprojekt von Immobilien Basel-Stadt (in Zusammenarbeit mit der Pensionskasse Basel-Stadt und der Gebäudeversicherung): Angebot an MieterInnen im Pensionsalter innerhalb des Kantons Basel-Stadt zu einem vergleichbaren Quadratmeterpreis von einer grossen in eine kleinere Wohnung umziehen zu können.

### Referenzen und Links

- Projekt «Sicheres Wohnen im Alter» von Immobilien Stadt-Basel: → [www.immobilienbs.ch/projekte/sicheres-wohnen](http://www.immobilienbs.ch/projekte/sicheres-wohnen)
- Fallstudie zum Projekt von Joëlle Zimmerli in Zusammenarbeit mit Rolf Borner, Immobilien Basel-Stadt (Zimmerli 2019, S. 95–108).



## Ältere Menschen bei der Wohnungssuche unterstützen

Der Zugang zum Wohnungsmarkt ist für viele ältere Menschen erschwert – insbesondere wenn sie: keine Kenntnisse im Umgang mit Websuchportalen und Online-Bewerbungen haben, mit der Schnelligkeit der Wohnungsvergabe (und den sehr kurzen Entscheidungsfristen) überfordert sind, keine Unterstützung von Angehörigen haben und aufgrund begrenzter finanzieller Möglichkeiten auf (sehr) günstigen Wohnraum angewiesen sind. Liegenschaftsverwaltungen können – in Kooperation mit sozialen Organisationen oder Freiwilligen – hier unterstützend wirken.

### GRUNDLAGEN ZUR UMSETZUNG

#### Zuständigkeit

Liegenschaftsverwaltungen – mit Unterstützung von EigentümerInnen

#### (Mögliche) Kooperationspartner

Entlastungsmöglichkeit durch die Kooperation mit einer sozialen Organisation/Stiftung, mit Freiwilligenprojekten oder mit kommunalen Altersfachstellen

#### Erforderliches Know-how

- Administration, Kommunikation
- Für KooperationspartnerInnen: Kenntnisse der Vermietungsprozesse und der Wohnungswirtschaft

#### Arbeitsschritte zur Umsetzung

- Freiwerdende, altersfreundliche und günstige Wohnungen gezielt an ältere Wohnungssuchende vermitteln (ggf. in Kooperation mit sozialen DienstleisterInnen)
- Älteren Menschen mehr Zeit für die Erstellung der Bewerbungsdossiers und/oder eine längere Entscheidungsfrist gewähren
- Neben digitalen auch analoge Bewerbungen und telefonische Auskünfte zulassen
- Bei Erstvermietungen: ein bestimmter Anteil der Wohnungen für ältere Personen reservieren
- Bei Härtefällen: Bonitätsprüfungen anpassen, Sonderbehandlungen zulassen, günstige Wohnungen gezielt vermieten (*Zimmerli 2019, 136*)

#### Zielgruppe

Ältere Personen mit Umzugswunsch oder Umzugsnotwendigkeit, deren Zugang zum Wohnungsmarkt erschwert ist

---

## POTENZIALE UND HERAUSFORDERUNGEN

---

### Sozialer Nutzen

- Wenn ältere Menschen, die aus ihrer angestammten Wohnung ausziehen müssen und auf dem Wohnungsmarkt benachteiligt sind, eine für sie passende Wohnung finden, können frühzeitige oder unnötige Heimeintritte vermieden werden.
- Beitrag zu Wohn- und Lebensqualität älterer Menschen. Kostenersparnis für Betroffene und die öffentliche Hand (Heimaufenthalte).

### Wirtschaftlicher und organisationaler Nutzen

- Profilierung und Imagegewinn für Wohnungswirtschaft
- Mitarbeiterzufriedenheit durch Möglichkeit, gute Lösungen anbieten zu können
- Beitrag zur Optimierung der Wohnungsbelegungen
- Reduktion oder Vermeidung von Leerstand bei Liegenschaften, die schwierig zu vermieten sind

### Finanzieller Aufwand

- Für Bewirtschaftung: Aufwand für Anpassung/«Verlangsamung» des Vermietungsprozesses sowie allenfalls für eine zusätzlich erforderliche Mieterbetreuung.
- Für EigentümerInnen: ggf. Anpassung der Bewirtschaftungshonorare für die zur Umsetzung der Massnahme erforderlichen ausserordentlichen Leistungen.
- Für KooperationspartnerInnen: Aufwand für Begleitung der Wohnungssuchenden.

### Erfolgsfaktoren

- Die durch die Digitalisierung freiwerdenden zeitlichen Effizienzgewinne werden für «Mieterspezialbetreuungen» u. a. zur Unterstützung von älteren Wohnungssuchenden genutzt (*ebd.*, 134).
- Eine Zusammenarbeit mit sozialen Organisationen, die auf Wohnungsvermittlungen spezialisiert sind, bringt Entlastung im Vermietungsprozess. Die sozialen Organisationen legen viel Wert auf die Zusammenarbeit mit der Immobilienbranche und bieten – falls keine Angehörigen vorhanden sind – finanzielle Absicherungen und zuverlässige Ansprechpersonen im Mietverhältnis.
- Bei Freiwilligenprojekten, die bei der Wohnungssuche unterstützen, bringen die Freiwilligen fundierte Kenntnisse der Vermietung mit. Ihr Engagement erfährt Wertschätzung.

### Risiken und mögliche Schwierigkeiten

- Die Unterstützung erfordert eine persönliche Begleitung älterer Menschen. Mit einem erheblichen zeitlichen Aufwand ist zu rechnen.
- Das Risiko besteht, dass eine ältere Person das vorgeschlagene Wohnungsangebot ablehnt – u. a. wegen nicht zu erfüllenden Erwartungen oder dem Wunsch im selben Quartier wohnen zu bleiben.
- Qualifizierte Freiwillige sind nicht leicht zu finden und passende Wohnungen sind oft rar (*Hoffmann 2017*).

---

## HINWEISE AUF PRAXISBEISPIELE

---

### Verbreitung

- Seniorenfreundliche Vermietungsmassnahmen sind v. a. bei Genossenschaften verbreitet, werden aber z. T. auch von institutionellen oder privaten Wohnungsanbietern angewandt (*Zimmerli 2019, 54f*).
- Soziale DienstleisterInnen, die benachteiligten (u. a. auch älteren) Menschen Wohnungen vermitteln – und im Mietverhältnis Garantien übernehmen, z. B.: Stiftung Domicil (Zürich) oder IG Wohnen (Basel).
- Projekt der Pro Senectute «Freiwillige unterstützen Senioren bei der Wohnungssuche» und daraus hervorgehend «SVIT Senior» zeigen Herausforderungen und Potenziale in der Zusammenarbeit mit Freiwilligen.
- Die Fallstudie «Hohrainli» (→ *vgl. S. 94 ff*) verdeutlicht die Potenziale, die sich aus der Kooperation mit Altersfachstellen ergeben können.

### Referenzen und Links

- Fallstudie zum Projekt «SVIT Senior» → [svit-senior.ch](http://svit-senior.ch) (*Zimmerli 2019*) und Evaluation zum Vorgänger-Projekt der Pro Senectute (*Hoffmann 2017*).
- Forschung und Dokumentation zu Angeboten der Wohnhilfe u. a. von → [www.domicilwohnen.ch](http://www.domicilwohnen.ch) oder → [www.ig-wohnen.ch](http://www.ig-wohnen.ch) (*Althaus et al. 2016 & 2017*).



## Erweiterte Leistungen durch Hauswarte gewährleisten (Hauswart+, Concierge)

Entgegen dem Trend zur Auslagerung der Hauswartung an externe Facility-Management-Unternehmen, setzen einige Wohnungsanbieter bewusst auf den Einsatz vollamtlicher Hauswarte oder auch auf Profile wie Hauswart+ oder Concierge, welche die (ältere) Mieterschaft bei kleineren Alltagsproblemen unterstützen – und teilweise erweiterte Leistungen für individuelle Bedürfnisse anbieten.

sh. → [M 11](#)

### GRUNDLAGEN ZUR UMSETZUNG

#### Zuständigkeit

- EigentümerInnen (Entscheidung über Hauswartmodell in Liegenschaften) und Liegenschaftsverwaltung (Anstellung)
- Operative Umsetzung: HauswartInnen selbst nach Pflichtenheft

#### (Mögliche) Kooperationspartner

- Bei Hauswart+/Concierge-Modellen ggf. Kooperation(en) mit weiteren Service-DienstleisterInnen oder ambulanten
- Betreuungs- oder Pflegeorganisationen zur Vermittlung individuell gewünschter weiterer Leistungen.

#### Erforderliches Know-how

- Administration, Kommunikation
- Für Liegenschaftsverwaltung: HR Management und Menschenkenntnis zur Anstellung geeigneter Personen.

#### Arbeitsschritte zur Umsetzung

- Liegenschaftsverwaltungen/EigentümerInnen: Anstellung und Personalmanagement; Definieren Stellenprofil/Pflichtenheft bzgl. Leistungen, die von der Hauswartung (zusätzlich) übernommen wird – ggf. periodische Anpassung
- HauswartInnen: Neben klassischen Hauswarttätigkeiten bei Bedarf auch zusätzliche kleine Alltagshilfen für ältere MieterInnen, wie z. B. Glühbirnen wechseln,
- schwere Sachen tragen, kleinere Reparaturen vornehmen, bei Siedlungsrundgängen aufmerksam sein, ob Rollläden hochgezogen oder Briefkästen geleert werden etc.
- ggf. Erbringung von individuellen Zusatzleistungen (gegen Entgelt) wie Fensterreinigungen, Gartenarbeiten etc.
- Vermittlung von weiteren Leistungen in Kooperation mit DienstleisterInnen (→ [sh. M 11, S. 64](#))

#### Zielgruppe

Die (erweiterten) Leistungen der Hauswartung stehen allen BewohnerInnen von Mietliegenschaften (oder Genossenschaftssiedlungen) zur Verfügung. Sie kommen älteren MieterInnen besonders zugute.

---

## POTENZIALE UND HERAUSFORDERUNGEN

---

### Sozialer Nutzen

- Eine Ansprechperson vor Ort, die nicht nur zu mehr Ordnung und Sauberkeit im Wohnumfeld beiträgt, sondern auch mit kleinen Handreichungen bei Alltagsproblemen unterstützt und sich auch mal für ein Gespräch Zeit nehmen kann, ist besonders für alleinstehende ältere BewohnerInnen wertvoll.
- Mehr Wohnzufriedenheit sowie ein grösseres Sicherheitsgefühl – durch das Wissen, dass «sich jemand kümmert, wenn etwas ist».

### Wirtschaftlicher und organisationaler Nutzen

- Umfassender Beitrag zum Werterhalt der Liegenschaften
- Mehr Arbeitsmotivation durch Anerkennung vielseitiger Leistungen
- Grössere Mieterbindung und in Folge weniger Fluktuation oder ggf. Leerstand
- Profilierung und Imagegewinn durch Kundenorientierung

### Finanzieller Aufwand

Aufwand für Lohnkosten sowie Personalmanagement; bei individuellen Zusatzleistungen (mit)finanziert von den NutzerInnen

### Erfolgsfaktoren

- Die HauswartInnen sind regelmässig in den Siedlungen präsent und leicht erreichbar (z. B. über Direktnummer). Gewissheit, dass bei Dringlichkeit rasch reagiert wird.
- Hauswarte+ sind Persönlichkeiten, die gut mit Menschen umgehen können – auch in schwierigen Situationen. Kommunikationskompetenzen und Geduld sind entscheidend.
- Es wird klar kommuniziert (auch gegenüber den MieterInnen) in welchem Rahmen die Hauswartung erweiterte Leistungen übernimmt – und was ausserhalb ihres Unterstützungsprofils liegt, damit sich die HauswartInnen auch abgrenzen können.
- Die HauswartInnen sind in ein breiteres Team eingebunden und können Mieterkonflikte und komplexe Situationen an die Verwaltung (ggf. Sozialabteilung) weitergeben.
- Die Geschäftsführung wirkt unterstützend und entlastend und bietet faire und gute Arbeitsbedingungen.

### Risiken und mögliche Schwierigkeiten

- Geeignete Personen zu finden, die das sehr vielseitige Anforderungsprofil an technischen, handwerklichen und sozialen Kompetenzen erfüllen, ist nicht einfach. Ggf. bietet es sich an, eine Fachperson anzustellen, die explizit eine soziale Funktion übernimmt (→ sh. M.9, S. 60)
- In vielen Liegenschaften wurden die klassischen voll- oder nebenamtlichen HauswartInnen zur Rationalisierung durch Facility-Management-Unternehmen ersetzt. Eine Rückkehr zum klassischen Hauswarts-Modell wird deshalb aus organisatorischen und betriebswirtschaftlichen Gründen abgelehnt – dabei aber die Potenziale neuerer Hauswart(+)-Modelle nicht in Betracht gezogen.

---

## HINWEISE AUF PRAXISBEISPIELE

---

### Verbreitung

- Zahlreiche gemeinnützige Wohnbauträger (z. B. ABZ), aber auch institutionelle Bewirtschaftungsunternehmen (z. B. Regimo Zürich AG) haben sich bewusst für eine vollamtliche Hauswartung entschieden.
- Bei der Max Pfister Baubüro AG in SG kommt den in der Regel vor Ort lebenden Hauswarten eine umfassende Aufgabe in der Mieterbetreuung zu (→ vgl. S. 78ff).
- Ein Beispiel der Anstellung von Concierges, die weitere Services für die MieterInnen übernehmen findet sich in der Fallstudie von «Bonacasa» (→ vgl. S. 103ff).

### Referenzen und Links

- Studie zu diversen Hauswartmodellen, u. a. auch des Pfister Baubüro in: Strebel 2015, inkl. Video-Dokumentation mit Hauswart-Porträts
- Porträt einer Concierge von Bonacasa: → [www.bonacasa.ch/de/magazin/artikel/Eine-Frau-für-alle-Fälle](http://www.bonacasa.ch/de/magazin/artikel/Eine-Frau-für-alle-Fälle)



## Soziale Ansprechpersonen vor Ort einsetzen (Siedlungs- und Wohnassistenz)

Seit einigen Jahren setzen immer mehr Wohnbauträger (und zum Teil auch Gemeinden) auf Siedlungs- und WohnassistentInnen, die als Ansprechpersonen in einer Siedlung oder einem Quartier älteren BewohnerInnen (oder allenfalls der gesamten Bewohnerschaft) zur Verfügung stehen. Je nach Bedarf leiten die sozialen Fachpersonen Hilfen zur besseren Alltagsbewältigung ein oder vermitteln Dienstleistungen. Dazu gehören zum Teil auch Massnahmen zur Stärkung von Nachbarschaften.

sh. → M 10

### GRUNDLAGEN ZUR UMSETZUNG

#### Zuständigkeit

- Auf strategischer Ebene Strukturaufbau und Anstellung durch EigentümerInnen/Wohnbauträger; Initialisierung und operative Steuerung ev. auch durch Liegenschaftsverwaltungen, Gemeinden oder externe soziale Organisationen
- Auf operativer Ebene: Umsetzung durch soziale Fachpersonen

#### (Mögliche) Kooperationspartner

Ggf. Umsetzung durch externe soziale Organisation (Mandat)/  
In Betrieb: Kooperation mit lokalen Angebotsstrukturen zur Vermittlung von Dienstleistungen

#### Erforderliches Know-how

- Für soziale Fachpersonen: Soziales und gesundheitliches Fachwissen (u. a. Soziale-/Gemeinwesen-Arbeit, Altersbetreuung oder Pflege); Organisationsgeschick; hohe Sozial- und Kommunikationskompetenz; Lebenserfahrung
- Für EigentümerInnen oder Verwaltungen: HR Management und Menschenkenntnis zur Anstellung geeigneter Personen.

#### Arbeitsschritte zur Umsetzung

- Aufbau Stelle: Auftragsklärung und Definieren des Stellenprofils – bei Bedarf periodische Anpassung; Anstellung und Personalmanagement
- Umsetzung/Betrieb: Individuelle Beratung, Begleitung und je nach Bedarf Vermittlung von Dienstleistungen
- Kooperation und Vernetzung mit externen/lokalen DienstleisterInnen

#### Zielgruppe

Ältere BewohnerInnen mit (leichterem) Unterstützungsbedarf im Alltag. V.a. Alleinstehende und Menschen ohne unterstützende Angehörige. Das Leistungsprofil kann auf weitere Bewohnergruppen ausgeweitet werden.

---

## POTENZIALE UND HERAUSFORDERUNGEN

---

### Sozialer Nutzen

- Förderung der Wohnautonomie im Alter durch Bildung/ Stärkung von Unterstützungsnetzwerken im Wohnumfeld
- Gefühl von Sicherheit durch zuverlässige Ansprechperson.
- Möglichst langer Verbleib zuhause, ev. können Heimeintritte verzögert/vermieden werden (volkswirtschaftliche Kostenersparnis).

### Wirtschaftlicher und organisationaler Nutzen

- Für Bewirtschaftung: Entlastung und weniger Zeitaufwand für Mieterbetreuung bei Problemen oder «schwierigen» MieterInnen, «Frühwarnsystem» und Finden von passenden Lösungen
- Wissensgewinn über soziale Themen und Problemlösungsstrategien als Mehrwert für Organisation
- Für EigentümerInnen: Weniger Mängel in Wohnungen, da Probleme wie Verwahrlosung oder Demenzerkrankungen schneller bemerkt werden
- Beitrag zur Popularität und Wertsteigerung (ggf. Vermeidung Leerstand) an schwierigen Lagen

### Finanzieller Aufwand

Aufwand für Lohnkosten/Personalmanagement (wenn eigenes Angebot) oder Leistungsauftrag (wenn Mandat an Dritte) (unterschiedliche Modelle → [vgl. S. 85](#))

### Erfolgsfaktoren

- BewohnerInnen, Bewirtschaftung, Hauswartung sowie lokale AkteurInnen sind über das neue Angebot und Auftragsprofil gut informiert.
- Je nach ArbeitgeberIn sind die Siedlungs- und Wohnassistenten in ein breiteres Team (Bewirtschaftung/Hauswartung oder Quartierarbeit/soziale Institution) eingebettet – und erfahren Rückendeckung von Seiten der Geschäftsführung.
- Das Angebot leistet einen wesentlichen Beitrag zur Vernetzung der AkteurInnen und übernimmt eine Triagefunktion im Sozialraum der BewohnerInnen.
- Die sozialen Fachpersonen investieren viel in die Kennenlernphase, hören den Menschen gut zu und erfassen ihre Bedürfnisse (niederschwelliger Zugang). Vertrauliche Informationen gelangen nicht an Liegenschaftsverwaltungen oder EigentümerInnen.
- Eine längerfristige Ausrichtung des Angebots gewährleistet die Nachhaltigkeit der Leistungen und Zuverlässigkeit der Beziehungsqualität zu der Zielgruppe.

### Risiken und mögliche Schwierigkeiten

- Risiko einer ungenügenden Passung von Anforderungsprofil und realem Leistungsumfang: Eine zu rigide Festlegung des Pflichtenhefts kann es erschweren, auf die Herausforderungen vor Ort einzugehen. Umgekehrt kann ein zu unscharf formuliertes Stellenprofil zu Schwierigkeiten führen.
- Beziehungsaufbau braucht viel Zeit. Risiko einer zu geringen Nachfrage (mangels Akzeptanz oder Mühe der Zielgruppe Hilfsbedarf einzugestehen) oder Überlastung (wenn Abgrenzung schwierig wird). Z. T. schwer erfüllbare menschliche Anforderungen an Fachpersonen.
- Die Finanzierung ist schwierig, wenn eine Liegenschaftsverwaltung die Initiative und operative Steuerung übernimmt.

---

## HINWEISE AUF PRAXISBEISPIELE

---

### Verbreitung

- Angebote mit sozialen Ansprechpersonen sind im Aufschwung. Sie werden v. a. von Genossenschaften eingesetzt, aber es gibt sie auch bei privaten AnbieterInnen (z. B. «Obstgarten Gattikon», Bewirtschaftung Wincasa AG im Auftrag der AXA Leben AG)
- Auf kommunaler Ebene: Pionierprojekt und Regelbetrieb in der Gemeinde Horgen
- Umsetzungsbeispiele auf Siedlungsebene finden sich in den Fallstudien «Zopfmatte» (→ [vgl. S. 108ff](#)), «Morenal» (→ [vgl. S. 98ff](#)) – auf Quartierebene in der Fallstudie «Vicino» (→ [vgl. S. 89ff](#)).
- Erwägungen zum Aufbau einer solchen Stelle in Pilotprojekten (→ [vgl. S. 83ff](#)).

### Referenzen und Links

- Age-Impuls zu Siedlungs- und Wohnassistenten, u. a. zum Modell in Horgen (2017b)  
→ [www.age-stiftung.ch/fileadmin/user\\_upload/Publikationen/Age\\_Impuls/Age\\_Impuls\\_Juli\\_2017.pdf](http://www.age-stiftung.ch/fileadmin/user_upload/Publikationen/Age_Impuls/Age_Impuls_Juli_2017.pdf)
- Aktuelle Studie «Berufsfeld Community» an der FHSG (→ [vgl. Gastbeitrag, S. 86ff](#)).
- Obstgarten Gattikon: → [www.8136.ch/de](http://www.8136.ch/de)
- Monika Leeman, Abschlussarbeit CAS Gerontologie, 2019 (unveröffentlicht).



## Nachbarschaften stärken («Community Work» und digitale Plattformen)

Die Nachbarn kennen, ein paar Worte miteinander wechseln, sich gegenseitig unterstützen, wenn es die Situation erfordert – oder einfach wissen, dass eine vertrauenswürdige Kontaktperson in der Nähe ist. Das wird beim Zuhause-Wohnen im Alter zunehmend wichtig. Nicht überall ist dies allerdings gegeben. Um Nachbarschaften zu stärken, arbeiten Wohnungsanbieter zum Teil auch mit Fachpersonen zusammen, die eben solche Beziehungen fördern und damit auch die Nachbarschaftshilfe und das soziale Netz im Wohnumfeld stärken.

### GRUNDLAGEN ZUR UMSETZUNG

#### Zuständigkeit

- Auf strategischer Ebene Strukturaufbau und Anstellung durch EigentümerInnen/Wohnbauträger
- Initialisierung und operative Steuerung: ev. auch durch Liegenschaftsverwaltungen, Gemeinden oder externe soziale Organisationen (oder Zusammenschluss versch. Träger)
- Auf operativer Ebene: Umsetzung durch soziale Fachpersonen, ggf. Nutzung von digitalen Plattformen oder Siedlungsapps

#### (Mögliche) Kooperationspartner

Ggf. Umsetzung durch externe soziale Organisation (Mandat)/  
In Betrieb: Vernetzung mit relevanten AkteurInnen in Nachbarschaft und Quartier

#### Erforderliches Know-how

- Für Fachpersonen: Soziales Fachwissen (u. a. Gemeinwesenarbeit/Community Work); Organisationsgeschick; hohe Sozial- und Kommunikationskompetenz; Lebenserfahrung
- Für EigentümerInnen/Verwaltungen: HR Management und Menschenkenntnis zur Anstellung geeigneter Persönlichkeiten.

#### Arbeitsschritte zur Umsetzung

- Aufbau: Auftragsklärung und Definieren des Stellenprofils – bei Bedarf periodische Anpassung; Anstellung; ggf. parallel dazu Erwerb und Nutzung digitaler Plattformen zur Mieterkommunikation
- Initiierung und Umsetzung von Community Work: Partizipationsprozesse in Nachbarschaft begleiten und moderieren;
- sozio-kulturelle Aktivitäten und gesellige Anlässe (mit-) initiieren oder (mit-)organisieren
- Möglichkeiten zur Nachbarschaftshilfe oder Tauschbörsen unterstützen, (mit-)aufbauen und koordinieren, ggf. unter Nutzung von digitalen Plattformen/Apps
- Kooperation und Vernetzung mit QuartierakteurInnen

#### Zielgruppe

In der Regel bewusst breit gehalten – möglichst inklusiv für die ganze Wohnbevölkerung in einer Siedlung/einem Quartier. Mit speziellem Fokus auf bestimmte Gruppen, wie ältere Menschen, Familien, MigrantInnen etc.

---

## POTENZIALE UND HERAUSFORDERUNGEN

---

### Sozialer Nutzen

- Begegnungen, lebendige Quartiere, Integration sowie ein gutes Zusammenleben in der Nachbarschaft fördern als Beitrag zu sozialer Nachhaltigkeit in Siedlungen.
- Nachbarschaftshilfe stärken und koordinieren.
- Für Ältere: Ansprechpersonen und soziale Kontakte in der Nähe haben; mehr Sinnhaftigkeit durch Möglichkeit, die eigenen Ressourcen und Erfahrungen in der Nachbarschaft (ev. auch in Partizipationsprozessen) einzubringen.

### Wirtschaftlicher und organisationaler Nutzen

- Entlastung und weniger Zeitaufwand für Bewirtschaftung durch Möglichkeit, die Lösung von sozialen Problemen und Mieterkonflikten an Fachpersonen abgeben zu können.
- Wissensgewinn über soziale Themen sowie Problemlösungsstrategien als Mehrwert für Organisation
- Probleme in Wohnsiedlungen angehen: Prävention ist effizienter als Schadensbegrenzung. Beitrag zur Aufwertung von Liegenschaften an schwierigen Lagen; Beitrag zu einer grösseren Mieterbindung und entsprechend weniger Fluktuation und Leerstand.

### Finanzieller Aufwand

Aufwand für Lohnkosten/ Personalmanagement (wenn eigenes Angebot) oder Leistungsauftrag (wenn Mandat an Dritte), ggf. Kosten für App

### Erfolgsfaktoren

- Die gemeinschaftsbildenden Massnahmen zielen auf die Mitwirkung und «Hilfe zur Selbsthilfe» der BewohnerInnen ab. Sie greifen nur Elemente auf, die von der Bewohnerschaft gewünscht und mitgetragen werden.
- Die Fachpersonen nehmen v. a. eine moderierende/koordinierende/begleitende Rolle ein und vermitteln bei Schwierigkeiten und Übergangs- und Konfliktsituationen (z. B. bei der Suche nach neuen Aktiven, zum Einbezug weniger ressourcenstarker Personen).
- Die Nutzung digitaler Plattformen erleichtert die Koordination der Nachbarschaftshilfe. Z. B. wird damit eine Tauschbörse organisiert, mittels der Nachbarn ihre Hilfe (oder auch Gegenstände zum Teilen) suchen oder anbieten können. Die Plattformen unterstützen die direkten, persönlichen Kontakte im Wohnumfeld, ersetzen sie aber nicht.
- In der Aufbauphase werden zwei Arbeitsebenen eingeführt:
  - a) Aufbau von Projekten für und mit den BewohnerInnen
  - b) breitere Vernetzung mit lokalen AkteurInnen.

### Risiken und mögliche Schwierigkeiten

- Die Wirkungen von «Community Work» sind zum Teil schwer messbar und nicht immer unmittelbar sichtbar. Die bezahlte Arbeit der Profis und die Freiwilligenarbeit sind nicht immer scharf voneinander zu trennen. Das kann zu Konflikten führen.
- Der Aufbau von tragenden Nachbarschaftsnetzwerken braucht Zeit. Wenn solche Strukturen ohne Aussicht auf eine mittel- bis längerfristige Finanzierung entwickelt werden, besteht die Gefahr mangelnder Konstanz der initiierten Massnahmen und Unterstützungsleistungen – was kontraproduktiv sein kann.

---

## HINWEISE AUF PRAXISBEISPIELE

---

### Verbreitung

- Entsprechende Angebote haben vor allem bei gemeinnützigen Wohnbauträgern Tradition. Seit einigen Jahren z. T. auch mit Einsatz von digitalen Kommunikationsplattformen.
- Umsetzungsbeispiele in den Fallstudien «Vicino» (→ [vgl. S. 89 ff](#)) (Community Work) oder «Hohrainli» (→ [vgl. S. 94 ff](#)) (Einbindung einer Freiwilligenstruktur) sowie Pilotprojekt der ABZ (→ [vgl. S. 70 ff](#)).

### Referenzen und Links

- Studie zur Unterstützung in der Nachbarschaft (*Seifert 2014*); Studie zur Bedeutung des Wohnens in der Nachbarschaft für gesundes Altern (*Oswald et al. 2013*; *Otto et al. 2012*)
- Verschiedene Beispiele, u. a. zu Potenzialen gegenseitiger Unterstützung im Alter – mit Porträts von zuhause-wohnenden Frauen (*Zürcher Frauenzentrale 2013*)
- Literaturliste Pro Senectute-Bibliothek zum Thema Nachbarschaft (03/2019)  
→ [www.age-stiftung.ch/fileadmin/user\\_upload/Themen/PS\\_Literaturlisten/Nachbarschaftshilfe\\_Quartier\\_Maerz\\_2019.pdf](http://www.age-stiftung.ch/fileadmin/user_upload/Themen/PS_Literaturlisten/Nachbarschaftshilfe_Quartier_Maerz_2019.pdf)
- Studie zu Nachbarschaften in genossenschaftlichen Wohnsiedlungen (*Emmenegger et al. 2017*)



## Wohnen mit Services bereitstellen

«Wohnen mit Services»-Angebote umfassen zusätzliche, individuell dazu kaufbare Dienstleistungen, wie etwa Wohnungs- oder Fensterreinigungen, Wäsche- und Bügeldienste, Ferienservices, IT- oder administrative Hilfen. Oft sind auch Concierges im Einsatz, die den BewohnerInnen weitere individuelle Unterstützungsleistungen anbieten (sh. → M 8).

Meist zählen auch Notrufsysteme zu den Services. (sh. → M 12).

### GRUNDLAGEN ZUR UMSETZUNG

#### Zuständigkeit

- Immobilien-Dienstleister (Bereitstellung des Gesamtangebots, Vermittlung, Koordination, z. T. Eigenprodukte), in Kooperation mit EigentümerInnen/InvestorInnen (Produktentwicklung, Marke)
- Anbietende für Alterswohnen (z. B. in Residenzen mit Wohnungen/Studios und flexiblem Dienstleistungsbezug)

#### (Mögliche) Kooperationspartner

Kooperation(en) mit verschiedenen Service-Anbietenden (externe Partnerunternehmen), teilweise Zusammenarbeit mit Spitex

#### Erforderliches Know-how

- Für Immobilien-Dienstleister: Organisation/Vermittlung, Administration, Kommunikation
- Für Service-Anbietende (intern und extern): Kompetenzen zur Bereitstellung der jeweiligen Dienstleistungen

#### Arbeitsschritte zur Umsetzung

- Produktentwicklung, Konzept
- Suche nach Umsetzungs- und externen Service-PartnerInnen; Ausarbeiten und Abschluss von Dienstleistungsverträgen
- Bereitstellung von Online-Plattformen (ggf. App) und Backoffice für Betrieb
- Kooperation mit Service-Anbietenden und BewohnerInnen
- Konstante Weiterentwicklung des Angebots angepasst an Wohntrends

#### Zielgruppe

(Ältere) Personen, die Zuhause-Wohnen mit Hilfeleistungen und Sicherheit vereinbaren wollen und damit Entlastung für Alltagsaufgaben suchen. Mit Ausnahme der Angebote für

Alterswohnen richtet sich «Wohnen mit Services» an eine altersdurchmischte Mieterschaft, i.d.R. an ein eher kaufkräftige(re)s Segment.

---

## POTENZIALE UND HERAUSFORDERUNGEN

---

### Sozialer Nutzen

- Beitrag zu mehr Wohn- und Lebensqualität der BewohnerInnen
- Unterstützung im Alltag – modular nutz- und buchbare Lösungen, je nach Bedarf.
- Einkommensschwächere Gruppen können sich die Angebote meist nicht leisten (kein sozialer Nutzen für alle).

---

### Wirtschaftlicher und organisationaler Nutzen

Geschäftsmodell mit kommerzieller Ausrichtung, vor allem an zentralen Standorten mit hoher Kaufkraft attraktiv.

---

### Finanzieller Aufwand

Aufwand für Entwicklung und Bereitstellung der Services (Finanzierung durch NutzerInnen)

---

### Erfolgsfaktoren

- Die Angebote funktionieren gut an zentralen, urbanen Standorten mit einer generell hohen Kaufkraft und geringen Distanzen zu Einkaufsmöglichkeiten und weiteren Einrichtungen (wie z. B. Alterszentren) sowie einer guten ÖV-Anbindung (*Bay 2016, 111*).
- Künftige Wohntrends dürften «Wohnen mit Service»-Angebote begünstigen: Im Kontext von Sharing Economy und «Micro Living» oder «Collaborative Living» werden klassische Wohnfunktionen ausgelagert – und buchbar gemacht.
- Durch die Integration von «Smart Living» können neue Technologien in die «Wohnen mit Services»-Konzepte integriert und genutzt werden (*ebd., 112*).
- Erfolgversprechend sind Angebote, die bei der Nutzung und in ihren Vertragsmodellen Flexibilität gewährleisten. Der Trend im Service-Wohnen geht generell weg von «Flat-Rate-/All-Inclusive»-Angeboten hin zu «Flex-Rate-/À la carte»-Angeboten (*ebd.*)

---

### Risiken und mögliche Schwierigkeiten

- Risiko einer geringen Nachfrage. Ältere MieterInnen erwarten von Liegenschaftsverwaltungen oder Wohnungsanbietern meist keine zusätzlichen Services oder Leistungen.
- Erfahrungen von «Wohnen mit Service»-Angeboten zeigen, dass Services von der ursprünglich anvisierten Zielgruppe der über 60-Jährigen kaum nachgefragt wurden. Veränderungen mit dem Eintritt der Babyboomer ins Rentenalter sind absehbar, jedoch beansprucht diese Gruppe bislang v. a. Reinigungsdienstleistungen (*Bay 2016, 100f*).
- Viele Menschen sind preissensitiv und nicht bereit, für einen Service mehr als reguläre Marktpreise zu bezahlen. Die alleinige Bereitstellung von Services ist dann für die Anbietenden nicht (wirklich) lukrativ.
- Teilweise kritische Stimmen in der Öffentlichkeit zum exklusiven Charakter der Angebote/Ausrichtung auf kaufkräftiges Zielpublikum.

---

## HINWEISE AUF PRAXISBEISPIELE

---

### Verbreitung

- Wohnen mit Services wird bislang hauptsächlich in ausgewählten, meist neuen Überbauungen mit speziellen Wohnkonzepten oder von Unternehmen angeboten, die sich auf Alterswohnen spezialisiert haben.
- In altersheterogenen Wohnliegenschaften bietet Wincasa verschiedene Angebote an: «James – Wohnen mit Service» (UBS «Sima»); «Ich habe Zeit. Living Services» (Credit Suisse); «Wohnen mit Services» (Eigenprodukt von Wincasa) (*Bay 2016, 100*).
- Fallstudie «Bonacasa» (→ *vgl. S. 103ff*) als Beispiel der Integration von «Living Services» in ein breiteres Konzept von «Smart Living».
- Es gibt verschiedene digitale Plattformen, über die sich Dienstleistungen bereitstellen lassen, u. a. Angebot von «Allthings», eines als ETH Spin-Off gegründeten Unternehmens.

---

### Referenzen und Links

- Fallstudie «Wohnen mit Services – Services in vielen Lebenslagen (*Alexandra Bay, in Zimmerli 2016*). Darunter Wohnen mit Services von Wincasa → <https://wms.wincasa.ch/>, James. Wohnen mit Service → [www.james.ch](http://www.james.ch)
- Living Services mit der Allthings App → [www.livingservices.ch](http://www.livingservices.ch); → [www.allthings.me](http://www.allthings.me)
- Living Services von Bonacasa → [www.bonacasa.ch/de/living-services](http://www.bonacasa.ch/de/living-services)



## «Smart Homes» und Notrufsysteme installieren – technologische Lösungen

Technologische Lösungen können Personen im höheren Lebensalter dabei unterstützen, selbständig zuhause zu wohnen. Die Anwendung eines Notrufsystems vermittelt Menschen mit einer erhöhten Sturzgefahr oder anderen gesundheitlichen Einschränkungen ein Gefühl von Sicherheit und die Gewissheit, in einer Notsituation Hilfe zu erhalten. Mit Sensoren oder Anwendungen auf Knopfdruck kann eine intelligente Haustechnologie Alltagsaktivitäten zuhause komfortabler und sicherer machen (z. B. Zeitschaltuhr, die automatisch den Herd ausschaltet). Der Zugang zu Dienstleistungen oder nachbarschaftlichen Aktivitäten wird mit der Verknüpfung der Haustechnologie mit einem digitalen Mieterportal unter Umständen erleichtert.

sh. → M 10 und → M 11

### GRUNDLAGEN ZUR UMSETZUNG

#### Zuständigkeit

Abhängig von der Komplexität des Systems und ob es in einem Neubauprojekt oder im Bestand zur Anwendung kommen soll. Meist Eigentümerschaft (Strategie, Finanzierung) in Kooperation mit Verwaltung (operative Umsetzung)

#### (Mögliche) Kooperationspartner

- Technologieunternehmen für Haus- und Gebäudeautomation oder Anbietende von Notrufdiensten; ggf. kombiniert mit Ansprechpersonen vor Ort (sh. → M 8, S. 58 und → M 9, S. 60)
- Ggf. FachspezialistInnen für Beratungsmandat

#### Erforderliches Know-how

- Fachwissen über geeignete Systeme
- Gute Kommunikationsfähigkeiten und Sensibilität für Bedürfnisse der NutzerInnen

#### Arbeitsschritte zur Umsetzung

- Zur Umsetzung in Bestandsliegenschaften: Abklärungen bzgl. Bedarf, Möglichkeiten und passende Produkte
- Einwilligung und Regelung der Finanzierung mit EigentümerInnen
- Evtl. Aufgleisen Beratungsmandat
- Auftrag erteilen
- Ansprechpersonen bei Fragen zur Nutzung bereitstellen
- Bei Notrufsystemen: Notrufkette organisieren und Funkzionieren gewährleisten

#### Zielgruppe

Sowohl Menschen mit erhöhter Sturzgefahr oder Krankheiten als auch Personen mit Sicherheits- und Komfortbedürfnis

---

## POTENZIALE UND HERAUSFORDERUNGEN

---

### Sozialer Nutzen

- Technologische Massnahmen können das Bedürfnis nach Sicherheit unterstützen – sowohl für die Zielgruppe selbst als auch für ihre Angehörigen. Der Wunsch, so lange wie möglich zuhause zu bleiben, kann so trotz Sturzrisiko oder anderen gesundheitlicher Einschränkungen zumindest teilweise erfüllt, resp. unterstützt werden (je nach System und Organisation).
- Je nach Anwendung / Applikation erhalten auch Menschen mit grossen Mobilitätseinschränkungen die Möglichkeit, sich über Mieterportale oder sonstige soziale Netzwerke auszutauschen und selbständig Alltagsunterstützung zu organisieren.

### Wirtschaftlicher und organisationaler Nutzen

- Möglichkeit durch eigene Serviceleistungen ein Zusatzangebot aufzubauen und ein neues Geschäftsfeld zu entwickeln (*sh.* → *M 11, S. 64*).
- Alleinstellungsmerkmal für Liegenschaften, kann zu Mieterbindung- und Zufriedenheit beitragen.
- Prävention vor unbemerkten Todesfällen in Wohnungen (und in der Folge von hohen Renovationskosten resp. Räumungs- und Leerstandskosten)

### Finanzieller Aufwand

Je nach Massnahme unterschiedlich: Einbau von intelligenten Haustechnologien mittel bis hoch (für EigentümerInnen); bei Notrufsystemen ist die monatliche Pauschale relativ gering (von NutzerInnen bezahlt)

### Erfolgsfaktoren

- Die Systeme in den Wohnungen entsprechen den individuellen Bedürfnissen der MieterInnen – und werden entweder in Neubauliegenschaften eingebaut oder bei Bedarf im Bestand.
- Die Anpassungen in den Häusern sind auch gewinnbringend für andere Mietergruppen (z. B. Menschen mit chronischen Krankheiten).
- Durch den Einbezug des «know-hows» von Fachpersonen/ Dienstleistungs-Organisationen werden zielgruppenspezifische und gewinnbringende Lösungen installiert.
- Neben einer einwandfrei funktionierenden Technologie wird genau so viel Wert auf die Organisation und das Funktionieren der damit verknüpften Dienstleistungen gelegt (z. B. gut funktionierende Notrufkette).
- Liegenschaftsverwaltungen und EigentümerInnen verfolgen eine sorgfältige Kommunikationsstrategie gegenüber den NutzerInnen.

### Risiken und mögliche Schwierigkeiten

- Für Hochaltrige sind die eingebauten Technologien in Neubauten z. T. zu kompliziert, Risiko von Überforderung und Ablehnung.
- Bei Umsetzung im Bestand: oft fehlende Akzeptanz, kein Bedarf (aus Angst vor Überwachung, Überforderung, Stigmatisierung durch Reduzierung auf Krankheit).
- Schwierige Übersicht in einem sehr dynamischen Marktumfeld, wenige Produkte schaffen es auf den Markt und haben sich bereits länger bewährt.

---

## HINWEISE AUF PRAXISBEISPIELE

---

### Verbreitung

- Zahlreiche Entwicklungen im Bereich der intelligenten Haustechnologie und Ambient Assisted Living, in der Schweiz z. B. Forschungszentrum ihomelab der Hochschule Luzern
- Smart Living Konzept der Bonacasa (→ *vgl. S. 103 ff*)
- Zahlreiche Notrufsysteme (u. a. Smart Life Care, Schweizerisches Rotes Kreuz)

### Referenzen und Links

- ihomelab: → [www.hslu.ch/de-ch/technik-architektur/forschung/kompetenzzentren/ihomelab](http://www.hslu.ch/de-ch/technik-architektur/forschung/kompetenzzentren/ihomelab)
- Smart Living Loft, Bonacasa: → [www.bonainvest.ch/de/smart-living-loft](http://www.bonainvest.ch/de/smart-living-loft)
- Smart Life Care: → [smartlife-care.ch/de](http://smartlife-care.ch/de)
- «Rotkreuzknopf»: → [www.redcross.ch/de/srk-dienstleistungen/rotkreuz-notruf/sicherheit-rund-um-die-uhr](http://www.redcross.ch/de/srk-dienstleistungen/rotkreuz-notruf/sicherheit-rund-um-die-uhr)

## TEIL 3

# Vertiefung anhand von Praxisbeispielen



# Pilotprojekte: Learning by doing

Drei Projektpartnerinnen aus der Wohnungswirtschaft – die Allgemeine Baugenossenschaft Zürich (ABZ), die Sidenza AG und die Max Pfister Baubüro AG – haben sich entschieden, im Rahmen von Pilotprojekten zu erkunden, mit welchen Massnahmen sie ältere Menschen in ihren Wohnsituationen unterstützen können – und wo es dazu Handlungsbedarf gibt. Im Hinblick auf einen möglichen Wissens- und Erkenntnistransfer für andere interessierte Wohnungsanbieter, die in diesem Bereich aktiv werden möchten, werden die drei Pilotprojekte im Folgenden vorgestellt.

## ABZ: «Integrierende Nachbarschaft für alle Lebensphasen»

### Ausgangslage

Im Jahr 2007 hat die ABZ mit den Hausgemeinschaften 55+ ein Angebot für das selbstbestimmte und gemeinschaftsorientierte Wohnen im Alter entwickelt und umgesetzt. Dieses Wohnmodell richtet sich an Alleinstehende und Paare ab 55 Jahren, die gemeinsam das Zusammenleben gestalten, und sich im Wohnalltag gegenseitig helfen möchten.<sup>10</sup> Die Hausgemeinschaften sind selbstorganisiert und werden durch die ABZ bei Bedarf unterstützt (Vermietung, Hauswartung, Begleitung beim Aufbau durch Siedlungs- und Quartierarbeit). Nicht alle älteren BewohnerInnen wünschen sich allerdings eine solche Wohnform und die Nachfrage ist begrenzt. Angesichts der demografischen Entwicklung wollte die ABZ deshalb ihre Teilnahme am vorliegenden Projekt dazu nutzen, ihre Wohnangebote und Dienstleistungen für die Zielgruppe älterer Menschen generell zu überprüfen und bei Bedarf schrittweise anzupassen. Parallel dazu ergänzte sie das bestehende Konzept «Wohnen im Alter» mit einem integrierenden Ansatz zum «Wohnen über alle Lebensphasen».<sup>11</sup> Die Neubausiedlung «Glattpark» (2016–2018) bot die

Gelegenheit, diese beiden Zugänge in der Praxis zu verbinden.

### Ziele

Das Pilotprojekt setzte sich zum Ziel, am Beispiel Glattpark Voraussetzungen für eine «Integrierende Nachbarschaft» zu schaffen – mit einem Fokus auf ältere BewohnerInnen. Dazu sollten die bestehenden Dienstleistungen der ABZ und die Bedürfnisse der älteren BewohnerInnen einander gegenübergestellt werden. Diese Bestandsaufnahme sollte aufzeigen, welche Leistungen bereits für diese Zielgruppe erbracht werden und wo Handlungsbedarf besteht. Die Erkenntnisse werden momentan im Glattpark umgesetzt. Die gemachten Erfahrungen sollen dabei künftig auch anderen ABZ-Siedlungen als Orientierungshilfe dienen.

### Vorgehen

Für die Bestandsaufnahme der ABZ-internen Dienstleistungen wurden bestehende Unterlagen der ABZ gesichtet und vier Fokusgruppeninterviews mit ABZ-Mitarbeitenden durchgeführt. Dazu gehörten VertreterInnen aus der Geschäftsleitung, der Kommunikation, den Zentralen Diensten, der Buchhaltung sowie Mitarbeitende von verschiedenen Stützpunkten (Vermietung und Mitgliederdienste, Soziales und ABZ-Kultur, aber auch Hauswarte, Maler und Gärtner).

10

→ [www.abz.ch/home/Leben-in-der-ABZ/Hausgemeinschaften.html](http://www.abz.ch/home/Leben-in-der-ABZ/Hausgemeinschaften.html)

11

→ [www.abz.ch/home/Ueber-uns/Strategie\\_ABZ\\_100plus.html](http://www.abz.ch/home/Ueber-uns/Strategie_ABZ_100plus.html)

Die Bedürfniserhebung bei der älteren Bewohnerschaft erfolgte ebenfalls im Rahmen von Fokusgruppengesprächen und Interviews mit drei Altersgruppen (65–72 Jahre; 73–79 Jahre; 80+). Sowohl ABZ-Mitarbeitende wie auch ältere BewohnerInnen wurden nebst ihrer Einschätzung bestehender Dienstleistungen auch nach sinnvollen neuen Angeboten gefragt.

### Handlungsbedarf und mögliche neue Angebote

Die Bestandsaufnahme der Dienstleistungen – gespiegelt an den Aussagen der Bewohneraussagen – zeigt auf, dass die ABZ grundsätzlich bereits viel für ältere BewohnerInnen macht und diese Leistungen wahrgenommen und geschätzt werden. Dazu gehören u. a.:

- ein grosses Engagement und gelebte soziale Wertschätzung im direkten Mieterkontakt (sich Zeit nehmen für ältere Menschen, Anliegen ernst nehmen und nach Lösungen suchen)
- ein sehr breit aufgestelltes Team von Fachpersonen, das – bei Bedarf – auch intern Dienstleistungen vermittelt
- Wohnsicherheit (u. a. Unterstützung für Wohnungswechsel in kleinere oder barrierefreie Wohnung)
- Nachrüstungen für eine altersfreundliche(re) Siedlungsinfrastruktur sowie kleine Wohnungsanpassungen im Bestand sind strategische Ziele (Angebot an barrierefreien Wohnungen/Wohnumfeldern ist allerdings begrenzt)
- Alltagsunterstützung vor Ort u. a. durch vollamtliche Hauswarte, Gärtner, Siedlungs- und Quartierarbeit, Fachstelle Mieterberatung und Vermietung und Mitgliederdienste
- Förderung der Selbstorganisation und Nachbarschaftshilfe
- Angebote zu gemeinschaftlichem Wohnen im Alter (Hausgemeinschaften 55+)

Hinsichtlich der Weiterentwicklung des bestehenden Angebots wurden in den Fokusgruppen insbesondere zwei Themen eingebracht und diskutiert:

**a)** Die Idee einer Tauschbörse oder eines «Marktplatzes» als Portal, auf dem BewohnerInnen



einer Siedlung Unterstützung anbieten oder nachfragen können, auch in Form von organisierter Nachbarschaftshilfe (etwa über Sackgeldjobs, Zeittauschbörsen, bilaterale Abmachungen über spezifische Hilfeleistungen etc.).

- b)** Die Idee des Aufbaus einer Dienstleistungsplattform, über die sich neben der Nachbarschaftshilfe auch Dienstleistungen externer Anbietender (wie z. B. Mahlzeitendienst, Reinigung, Wäsche etc.) organisieren und vermitteln liesse – mit Koordination, Vermittlung und Qualitätskontrolle durch die Geschäftsstelle.

Aus der Zusammenführung der Interviewergebnisse (Perspektive BewohnerInnen und Mitarbeitende) konnten folgende Erkenntnisse gewonnen werden:

- Die Qualität bestehender Angebote ist wichtiger als die Quantität (mehr Angebote).
- Die Idee einer Tauschbörse stösst auf breites Interesse (sollte analog und digital sein, verknüpft mit digitaler ABZ-Kommunikationsplattform «Wink») → Potenzial der nachbarschaftlichen Ressourcen in der Genossenschaft nutzen.
- Die Idee einer Dienstleistungsplattform in Zusammenarbeit mit externen DienstleisterInnen stösst auf zu wenig Resonanz, um weiterverfolgt zu werden.

**12**

Die ABZ hat 22 Wohnungen für SeniorInnen (65+) reserviert und konnte insg. 20 Wohnungen an Alleinstehende oder Paare im Pensionsalter vermieten (davon 3 Mehrgenerationenhaushalte). Der Anteil der über 65-Jährigen liegt bei 7.5%, derjenige von 50+ bei 11%.

**13**

Eine Review mit älteren BewohnerInnen wurde im Spätherbst 2019 durchgeführt.

- Der «Genossenschaftsgeist», das Prinzip der Selbstorganisation und des «sich gegenseitig Helfens», ist für die befragten älteren BewohnerInnen wie für viele langjährige ABZ-Mitarbeitende wichtig und soll gestärkt werden (Neuzuziehende seien besser damit vertraut zu machen).
- Nachbarschaftshilfe hat allerdings Grenzen. Arbeiten wie Putzen, Waschen oder Kochen für Nachbarn sollten nur in Notsituationen/ zur Überbrückung zum Tragen kommen oder sonst auf Gegenseitigkeit beruhen oder finanziell entschädigt werden.
- Es gibt keine Patentlösungen für alle. Neue Angebote müssen immer auch unterschiedliche Bedürfnisse berücksichtigen, von der Bewohnerschaft getragen werden und auf die siedlungs- und quartierspezifisch unterschiedlichen Realitäten eingehen können. Sie brauchen Raum und Zeit zum Wachsen.
- Bei «integrierenden Nachbarschaften» im 21. Jahrhundert geht es auch um den Umgang mit der Vielfalt an Lebensstilen, Werten, Milieus etc. Die professionellen Strukturen der ABZ sind hier wichtig (Anstoss geben, Unterstützen, Vermitteln, Diversität moderieren – und auch fremdsprachige BewohnerInnen mehr in die Mitwirkungsstrukturen einbeziehen).

### Massnahmen für eine «Integrierende Nachbarschaft» im Glattpark

Bereits vor dem Einzug der BewohnerInnen in den Glattpark (Ende 2018) wurden folgende Massnahmen eingeleitet und umgesetzt:

#### **Flexible architektonische und bauliche Voraussetzungen für alle Lebensphasen schaffen**

- Breiter Wohnungsmix (1.5 bis 7.5 Zimmer Wohnungen)
- Zumietbare Separatzimmer, Gästezimmer, usw.
- Kontingent für Alterswohnen und altersgerechte Wohnungen gesichert
- Nachrüsten und individuelle Wohnungsanpassungen sind möglich (Handgriffe montieren etc.)
- Gemeinschaftsräume sowie diverse Spiel- und Begegnungsorte in den Aussenräumen

#### **Geeignete Vermietungsmassnahmen für ältere Menschen vorsehen**

- Vermietungsinformationen über Altersnetzwerke der Stadt Opfikon gestreut (u. a. auch über Wohnungsinserate in Lokalblättern)
- Verlängerte Bewerbungsfrist für SeniorInnen gewährt<sup>12</sup>
- Beratung im Vermietungsprozess

Im Rahmen der Begleitforschung wurden dann in zwei halbtägigen ABZ-internen Workshops weitere Massnahmen entwickelt, konkretisiert und Zuständigkeiten bestimmt. Im Dezember 2018 zogen die ersten BewohnerInnen in den Glattpark. Damit hat auch die Umsetzung der Massnahmen begonnen. Eine ABZ-interne Echogruppe unter der Leitung der Abteilung Soziales und ABZ-Kultur reflektiert die Massnahmen laufend.<sup>13</sup>

#### **Zugang zu Unterstützungsleistungen in Nachbarschaft und Quartier ermöglichen**

- Bestehende ABZ-Dienstleistungen für BewohnerInnen sichtbar machen und aufzeigen
- Umgesetzt: Informationen über Briefversand vermittelt
- Regelmässige Präsenz von ABZ-Mitarbeitenden vor Ort zum Beziehungsaufbau mit der neuen Bewohnerschaft nach Einzug und temporäre Aktionen zum Aufbau des Siedlungslebens (Hauswarte, Gärtner, Pop-Up Büro Siedlungs- und Quartierarbeit; mehr Präsenz von Vermietung vorgesehen)
- Plattform für eine digitale Tauschbörse zur Nachbarschaftshilfe einrichten und bei BewohnerInnen bekannt machen
- Umgesetzt: ABZ-Kommunikationsplattform «Wink» wurde um den Bereich «Nachbarschaftshilfe» erweitert
- Analoge Tausch- und Informations-Plattform in der Siedlung einrichten ggf. mittels einer Pinnwand
- Umsetzung aktuell noch ausstehend, wird in Absprache mit älteren BewohnerInnen umgesetzt, Bedarf, Art der Umsetzung und Standort noch zu bestimmen
- Bestehende Angebote für ältere Menschen in Opfikon erfassen und zusammenstellen
- Umgesetzt: lokale Angebots-Übersicht anhand eines Merkblatts an ältere BewohnerInnen in einem Schreiben vermittelt; kann künftig von Vermietung für Mietvertragsgespräch und Mietermappe sowie in der Mieterberatung genutzt werden

- Kontaktaufnahme, Vernetzung und Schnittstellenarbeit mit verschiedenen QuartierakteurInnen sowie der Gemeinde Opfikon
- Umgesetzt: u. a. besteht ein Kontakt zur Anlaufstelle 60+ sowie zur Fachstelle Integration für (ältere) BewohnerInnen mit Migrationshintergrund (durch die Siedlungs- und Quartierarbeit der ABZ hergestellt)
- Erweiterte Leistungen durch vollamtliche Hauswarte und Gärtner vor Ort zur Alltagsunterstützung älterer BewohnerInnen
- Umsetzung ist als längerfristige Aufgabe definiert, erfordert ev. Anpassung der Funktionsbeschreibung und Ressourcen

#### **Nachbarschaft und Gemeinschaft stärken**

- Begrüssungs- und Integrationskultur leben
- Umgesetzt: Informationsveranstaltung, Besichtigung Musterwohnung, Begrüssungsapéro in jedem Haus durchgeführt
- Begegnungsräume und Treffpunkte in der Siedlung schaffen
- Umsetzung mit älteren BewohnerInnen in Planung: Verschiedene gemeinschaftlich nutzbare Räume bieten sich an (kleiner und grosser Gemeinschaftsraum, 3 Projekträume, verschiedene Treffpunkte im Aussenraum)
- Einbezug des Restaurants im Erdgeschoss in Abklärung
- Beziehungsaufbau der älteren BewohnerInnen (65+) in der Nachbarschaft unterstützen (sich gegenseitig kennenlernen und vernetzen)
- Umgesetzt: Organisation eines Kennenlernetreffens aller BewohnerInnen im Pensionsalter durch Siedlungs- und Quartierarbeit gemeinsam mit Fachstelle 60+ von Opfikon in Planung (dabei Bedürfnisse erkennen auch bezüglich Tausch- und Informationsplattform, Ressourcen aktivieren, Projekt-Mitwirkung abklären)

#### **Adressatengerechte und attraktive Beteiligungsmöglichkeiten schaffen**

- Beim Bau wurde die Mitwirkung der BewohnerInnen bei Gemeinschaftsräumen und Aussenräumen konzeptionell eingeplant
- Direkt erfahrbare Angebote zur Mitwirkung für unterschiedliche Gruppen schaffen (u. a. SeniorInnen, Jugendliche, Erwachsene ohne Kinder)
- In Umsetzung: Adressatengerechte Ansprache der spezifischen Zielgruppen und Zugang zu Mitwirkung über bestimmte Interessen schaffen (Bsp. Garten); freiwilliges Engagement unterstützen; ggf. aktive Kerngruppe aufbauen (auf Erfahrungen in anderen Neubausiedlungen zurückgreifen)

#### **Wohnraumsicherheit gewährleisten**

- Beratung bei Unterbelegung und Umsiedlung sowie Unterstützung beim Wohnungswechsel (ist eine bereits bestehende Aufgabe)
- Umsetzung: Das Thema wird im Glattpark wohl erst in ein paar Jahren aktuell, hat für ältere BewohnerInnen aber hohe Priorität, Bezug zum Quartier ist oft wichtig

#### **Voraussetzungen zur Umsetzung**

Zum jetzigen Zeitpunkt (Stand November 2019) wäre es verfrüht, bereits Schlüsse zu den Vor- und Nachteilen sowie Wirkungen der im Pilotprojekt eingeleiteten Massnahmen zu ziehen. Allerdings lassen sich einige wichtige Faktoren herausarbeiten, die deren Entwicklung und Umsetzung massgeblich begünstigt haben:

- Die Trägerschaft (Wohnbaugenossenschaft) gewichtet in ihrem Selbstverständnis soziale Werte und die Wohn- und Lebensqualität ihrer BewohnerInnen sehr hoch.
- Die eingeleiteten Massnahmen sind in einer breiteren Strategie zum «Wohnen im Alter» sowie «Wohnen über alle Lebensphasen» eingebettet. Die Geschäftsstelle und der Vorstand unterstützen das Unterfangen.
- Die Geschäftsstelle verfügt über eine professionelle Struktur und vielseitige fachliche Kompetenzen sowie personelle Ressourcen zur Umsetzung der Massnahmen (Vermietung und Mitgliederdienste, Kommunikation, Abteilung Soziales und ABZ-Kultur, Hauswartung, Gärtner, Maler etc.) und kann auf langjährige Erfahrungen (auch aus dem Lernen von Fehlern) aus ähnlichen Prozessen in anderen Neubauprojekten und Siedlungen zurückgreifen – insbesondere im Bereich Mitwirkungsmöglichkeiten aufbauen, unterstützen und Nachbarschaften stärken.
- Durch den insgesamt grossen Pool an ABZ-Wohnungen (rund 5000), lassen sich gewisse Massnahmen (z. B. Wohnungswechsel ermöglichen) einfacher umsetzen als bei kleinen Liegenschaften-Portfolios.

## Sicht der Projektverantwortlichen der ABZ

*Einschätzungen von  
Faust Lehni (Mitglied Geschäftsleitung, Leiter Mitglieder und Wohnen),  
Susanna Peyer-Fischer (Leiterin Soziales und ABZ-Kultur) und  
Regula Doppmann (Mitarbeiterin Siedlungs- und Quartierarbeit), ABZ*

### *Warum engagiert sich die ABZ für das Projekt «Zuhause alt werden»?*

Die ABZ hat zum Wohnen im Alter langjährige Erfahrungen mit Hausgemeinschaften 55+. Diese Wohnform wird von den BewohnerInnen sehr geschätzt, die Nachfrage dafür ist jedoch bescheiden. Die ABZ beteiligt sich deshalb am Projekt, um

- a) aktuelle Handlungsansätze kennen zu lernen, damit SeniorInnen in bestehenden Liegenschaften möglichst lange wohnen bleiben können und sich gut aufgehoben fühlen
- b) Fachpersonen aus der Altersforschung/-arbeit und ProjektpartnerInnen aus der Liegenschaftsbewirtschaftung kennen zu lernen und im Austausch von deren Erfahrungen zu profitieren
- c) ein Pilotprojekt durchzuführen, wissenschaftlich begleiten zu lassen und Erkenntnisse für andere ABZ-Siedlungen zu gewinnen.

### *Welches sind die wichtigsten Erkenntnisse aus dem Pilotprojekt «Integrierende Nachbarschaft»?*

Wir von der ABZ decken mit unseren Dienstleistungen und dem grossen Wohnungsangebot viele Bedürfnisse unserer SeniorInnen ab, wie z.B. günstige Mieten, die Gewährleistung von Wohnraumsicherheit oder eine schnelle Vermittlung von altersgerechten Wohnungen, wenn ein Umzugsbedarf besteht.

Im Glattpark zeigt sich, dass es in der Zielgruppe der SeniorInnen einige Offliner und Menschen mit begrenzten Deutschkenntnissen – vereinzelt auch Analphabeten – gibt. Um sie zu erreichen und um mit ihnen kommunizieren zu können, ist eine einfache Sprache und direkte Präsenz vor Ort wichtig. Interessant ist, dass vor allem ältere Menschen in den Glattpark gezogen sind, die entweder mit ihren Kindern zusammenleben oder Kinder im nahen Umfeld haben. Dies ist ein hohes soziales Kapital und beeinflusst auch ihre Bedürfnisse. In der ersten Einzugs- und Einlebe-Phase haben SeniorInnen im Glattpark noch nicht viele Bedürfnisse artikuliert, die sich von denjenigen anderer Altersgruppen

unterscheiden. Dies kann sich aber mit besserer Kenntnis der Zielgruppe noch ändern.

Allgemein zeigt sich im Glattpark, dass die hohe Diversität der Bewohnerschaft (Generationen, Bildung, Herkunft, Sprachkenntnisse sowie zeitliche, finanzielle und soziale Ressourcen) ein breites Band an Themen und somit auch an Bedürfnissen mit sich bringt. Ersichtlich ist dies etwa bei den Mitwirkungsprozessen, im Umgang miteinander aber auch beim Verhalten im Aussenraum.

### *Wie können die eingeleiteten Massnahmen ältere Menschen zuhause unterstützen?*

Die Massnahmen tragen dazu bei, dass ältere BewohnerInnen wissen, an wen sie sich wenden können, wenn sie Unterstützung brauchen, aber auch wenn sie selbst mitwirken und sich für andere in der Nachbarschaft einsetzen möchten.

Mit den Massnahmen wollen wir auch genauer in Erfahrung bringen, wer die Zielgruppe 65+ im Glattpark ist und was ihre Bedürfnisse sind. Denn es gibt nicht einfach «die älteren Menschen». Durch diesen Beziehungsaufbau können wir von der Geschäftsstelle profitieren und erfahren, welche Themen und Angebote für die Leute wirklich wichtig sind. Da die Massnahmen aber noch nicht alle umgesetzt sind, sind die Erkenntnisse noch begrenzt. Auch konnte der Nutzen bis anhin noch nicht eruiert werden.

### *Und was kann das Pilotprojekt der ABZ bringen?*

Das Pilotprojekt kann einen Beitrag leisten, die Mitarbeitenden für die relativ grosse Zielgruppe der älteren und hochaltrigen BewohnerInnen zu sensibilisieren. Allenfalls lassen sich daraus auch Erkenntnisse für zukünftige Neubau- und Sanierungsprojekte gewinnen. Generell bietet es die Möglichkeit, unser Netzwerk zu erweitern. Durch den Projektfokus auf die Schnittstellenthematik und den Neubau in der Gemeinde Opfikon war es spannend, nach neuen Kooperationspartnern ausserhalb der Stadt Zürich zu suchen und punktuell eine Zusammenarbeit aufzugleisen.

## Sidenza AG: «Niederschwellige Siedlungsbetreuung»

### Ausgangslage

Die Sidenza AG ist ein Immobilienmanagement-Unternehmen und bewirtschaftet zahlreiche Wohnliegenschaften im Raum Zürich.<sup>14</sup> Der demografische Wandel ist für die Geschäftsleitung ein wichtiges Thema und sie ist sich bewusst darüber, dass die Zahl hochaltriger Menschen, die trotz Einschränkungen selbstbestimmt in der eigenen Mietwohnung leben möchte, stark ansteigen wird. Im Rahmen einer Zusatzausbildung (CAS) in Gerontologie hat einer der drei Sidenza-Partner (Jürg Röthlisberger) sich vertieft in die Thematik eingearbeitet. Mit der Teilnahme am Projekt «Zuhause alt werden» ist die Sidenza AG interessiert daran, ihre Kompetenz in diesem Bereich weiter auszubauen und für die aktuellen und zukünftigen Herausforderungen bedürfnisgerechte Lösungsansätze zu entwickeln. Um die dafür nötige Wissensgrundlage zu schaffen, hat sich die Firma entschieden, ein Pilotprojekt zu lancieren. Das Projektteam vom ETH Wohnforum hat das Pilotprojekt mitentwickelt und die Begleitforschung dazu durchgeführt.

### Ziele

Das Pilotprojekt setzte sich zum Ziel:

- Bessere Kenntnisse über den Anteil und die Wohnsituationen älterer MieterInnen in ausgewählten Liegenschaften zu erlangen
  - mittels einer Analyse der Bewohnerschaftsdaten
- Wissen zu den Bedürfnissen von älteren MieterInnen zu gewinnen – auch im Hinblick auf eine mögliche Entwicklung von Zusatzdienstleistungen
- das Bewirtschaftungsteam intern für die Thematik «Zuhause alt werden» zu sensibilisieren und nach Entlastungsbedarf zu befragen
- Je nach Befund in der Folge weitere Schritte zu prüfen und einzuleiten.

### Vorgehen

Die anfangs durchgeführte Analyse der Mieterdaten eines ausgewählten Immobilienportfolios zeigte auf, in welchen Liegenschaften mehr ältere und hochaltrige Menschen wohnen, wie lange sie schon dort wohnhaft sind, in welchen Wohnungstypen und Haushaltsformen sie leben.<sup>15</sup> Auf der Basis dieses Wissen wurden drei geeignete Siedlungen ausgewählt und je ein Fokusgruppeninterview mit MieterInnen über 70 durchgeführt – um ihre Bedürfnisse sowie einen möglichen Bedarf an Unterstützungsangeboten genauer zu ermitteln. Parallel dazu führte die Sidenza AG intern im Bewirtschaftungsteam eine Umfrage durch zu ihren Erfahrungen mit einer hochaltrigen Mieterschaft sowie zu einem möglichen Entlastungsbedarf.

### Interviewergebnisse und möglicher Handlungsbedarf

Die Gespräche mit älteren BewohnerInnen zeigten folgenden Handlungsbedarf auf:

- Es bestehen keine Erwartungen an die Sidenza AG bezüglich zusätzlicher Services. Bei Bedarf organisieren die Befragten die Dienstleistungen selbst, teils auch mit Hilfe ihrer Angehörigen oder von Altersorganisationen.
- Besonders wichtig sind einfache Unterstützungsleistungen zur Alltagsbewältigung. Hier bedauern die BewohnerInnen die Auslagerung der Hauswartung an externe Facility-Management-Unternehmen. Sie wünschen sich (wieder) eine Hauswartin, der oder die in der Siedlung präsent und ansprechbar ist und sich nicht nur um die Treppenhausreinigung und Reparaturen, sondern ganzheitlicher um die Häuser und die MieterInnen kümmert.
- In allen drei Siedlungen bestehen teils Spannungen und Konflikte in der Nachbarschaft. Diese belasten insbesondere diejenigen, die gerne bessere Kontakte zu ihren NachbarInnen hätten. Eine Schwierigkeit sehen die InterviewpartnerInnen insbesondere in häufigen Mieterwechseln und darin, dass Neuzuziehende mit anderen kulturellen Hintergründen oder Lebensstilen die geltenden Regeln und Gepflogenheiten des Zusammenlebens nicht mehr respektieren würden.

14

Genauere Angaben, siehe Porträt der Projektpartner im Anhang

15

Die quantitative Analyse erfolgte für alle Projektpartner aus der Bewirtschaftung durch raumdaten. Für die Sidenza AG wurde ein Portfolio mit 28 Siedlungen in 11 Gemeinden im Raum Zürich untersucht.



- Wenn gesundheitliche Einschränkungen zunehmen, sind kleinere bauliche Anpassungen in den Wohnungen gefragt und werden bei Bedarf meist selbst organisiert und bezahlt. Einige würden es begrüßen, wenn die Liegenschaftsverwaltung hochaltrige MieterInnen aktiv über entsprechende Möglichkeiten informieren würde.
- Ältere BewohnerInnen mit kleineren Einkommen sind angewiesen auf die günstigen Bestandsmieten, die sie bezahlen. Wichtig ist für sie auch die Sicherheit, in ihrer Wohnung bleiben zu können. Einzelne befürchten in diesem Zusammenhang einen Wohnungsverlust, sollte das Haus resp. die Siedlung künftig saniert werden.

Die Befragung im Bewirtschaftungsteam bestätigte viele der o.g. Themen. Aktuell halte sich der Arbeitsaufwand in der Mieterbetreuung von hochaltrigen Menschen in Grenzen. Im Hinblick auf die demografische Alterung bestehe aber durchaus Handlungsbedarf. Wichtige Unterstützungsmassnahmen sind aus Sicht der BewirtschafterInnen insbesondere die Bereitstellung zahlbaren Wohnraums, kleinere bauliche Anpassungen und eine Ansprechperson vor Ort. Letztere ist in vielen Liegenschaften weggefallen, weil die unternehmens-eigenen Hauswarte durch externe Facility-Management Dienste ersetzt wurden, was die Situation erschwere.

### Niederschwellige Siedlungsbetreuung / Ansprechperson

Die Geschäftsleitung der Sidenza AG ist sich bewusst, dass mit der Auslagerung der Hauswarte vielfach eine Ansprechperson vor Ort fehlt. Zugleich ist für sie eine Umkehr zum alten Hauswartmodell keine Option. Vielmehr brauche es Ansprechpersonen mit sozialen und kommunikativen Kompetenzen, die auch aktiv einen Beitrag für bessere Nachbarschaftskontakte und eine bessere Lebensqualität beim Altern zuhause leisten können. Angesichts der demografischen Alterung und der zunehmenden Anzahl hochaltriger MieterInnen sieht die Sidenza AG hier Zukunftspotenzial.

Somit stellte sich für die Geschäftsleitung die zentrale Frage, ob und wie allenfalls das Angebot einer niederschweligen Siedlungsbetreuung / Ansprechperson aufgebaut werden könnte. Strategisch ist ein solches Angebot für die Firma nur über die Vergabe eines externen Auftrags denkbar. Nach einer Recherche und unverbindlichen Anfrage an sechs mögliche Anbietende bekundeten zwei Organisationen (Stiftung Domicil mit Siedlungscoach sowie Caritas Care) Interesse an einem solchen Mandat und stellten ihr Angebot der Sidenza AG vor. Konkrete Schritte zur Mandatierung erfolgten zum Ende der Begleitforschung allerdings nicht – hierzu sind bislang die Voraussetzungen nicht gegeben.

### Voraussetzungen für die Umsetzung

Für die Sidenza AG ist wichtig, dass ein solches Angebot:

- eine längerfristig gesicherte Ausrichtung hat und nicht als temporäres Projekt konzipiert wird (Konstanz gewährleisten)
- auch dezentral an verschiedenen Standorten (z. T. nur in einzelnen Liegenschaften) anwendbar ist (etwa über eine mobile «Anlaufstelle»)
- nach Bedarf breitenwirksam in verschiedenen Immobilienportfolios / Liegenschaften etabliert werden kann – und nicht nur in besonderen Wohnprojekten oder bei einzelnen Liegenschaften mit «sozial eingestellten» Eigentümern.
- Gewinnbringend zur Implementierung des Angebots wäre es dabei, wenn Berufsver-

bände der Immobilienbranche (wie SVIT, VZI, HEV), der Mieterverband und die Mietgerichte das Angebot ideell unterstützen und tragen könnten.

Eine besondere Herausforderung ist die Finanzierung des Angebots, wenn – wie im Fall der Sidenza AG – die Mandatierung durch ein Bewirtschaftungsunternehmen erfolgt und in bestehenden Mietverhältnissen zur Anwendung kommen soll. Die Finanzierung oder Teilfinanzierung zusätzlich anfallender Siedlungsbetreuungskosten durch EigentümerInnen hängt stark von deren Haltung ab. Die Bereitschaft dürfte aber in den meisten Fällen (vor allem wenn kein Leerstandsrisiko besteht) eher unrealistisch sein. Eine für die Bewirtschaftung einfache Lösung wäre es, die Finanzierung den MieterInnen über die Nebenkostenabrechnung zu belasten (z. B. mit einer monatlichen Pauschale von 3 bis 5 Franken pro Wohnung). Allerdings steht dieser Idee das Mietrecht entgegen, das die gesetzlich zulässigen Mietnebenkosten strikt auf die mit dem Gebrauch der Mietsache zusammenhängenden Kosten beschränkt. Entsprechend dürften die Mietgerichte diese Art von Kosten auch als nicht nebenkostenfähig taxieren. Eine Alternative wäre allenfalls eine leichte Erhöhung der Netto-Mietkosten, die aber gut begründet werden muss und anfechtbar ist.

Da es sich beim Angebot einer niederschweligen Siedlungsbetreuung/Ansprechperson um ein relativ neues Berufsfeld handelt, sind die Aufgabenbereiche meist nicht genau definiert. Um eine Finanzierung legitimieren zu können (sei es bei den EigentümerInnen oder dem Mieterverband/Mietgerichten), müssen jedoch die Leistungen und der daraus resultierende Nutzen überzeugend definiert und nachvollziehbar sein.

Mit dem Ziel, Überzeugungsarbeit für eine künftig breitere Etablierung des Angebots leisten zu können, veranlasste die Sidenza AG das Forschungsteam deshalb dazu, eine Systematisierung verschiedener Leistungsprofile vorzunehmen (→ sh. S. 83ff).

## Sicht der Projektverantwortlichen der Sidenza AG

*Einschätzung von Jürg Röthlisberger, Partner Sidenza AG*

### *Warum hat sich die Sidenza AG für das Pilotprojekt engagiert?*

Wir wollten anhand der Mieterbefragung erfahren, wie unsere ältere Mieterschaft ihre jeweilige Wohnsituation beurteilt und wie ältere Mieter uns als Liegenschaftsverwaltung wahrnehmen. Gleichzeitig wollten wir unsere Mitarbeiter dafür sensibilisieren, dass unsere Mieterschaft tendenziell immer älter wird sowie deren Verständnis fördern für die Bedürfnisse älterer Menschen.

### *Was sind Ihre wichtigsten Erkenntnisse aus dem Projekt?*

Ein Hauptanliegen unserer älteren Mieterschaft ist ein gutes Zusammenleben in einer angenehmen Nachbarschaft. Gefühlte Sicherheit sowie die Einhaltung von Regeln (Haus- und Waschküchenordnung, Abfallentsorgung, Einhaltung der Nachtruhe) sind wichtige Anliegen dieser Mieterschicht. Dementsprechend wünschen sich viele wieder einen Hauswart, der in der Liegenschaft präsent und bei Bedarf ansprechbar ist, anstelle von externen Reinigungsfirmen, deren Mitarbeiter keinen direkten Bezug zur Liegenschaft und den Mietern haben. Eine Befragung unserer Bewirtschafter hat das gleiche Resultat gebracht. Eine Ansprechperson vor Ort würde wohl viele Probleme bereits im Ansatz erkennen und beseitigen können.

### *Weshalb ist der Aufbau einer niederschweligen Siedlungsbetreuung/Ansprechperson aus Ihrer Sicht sinnvoll? Was könnte es Ihrem Unternehmen bringen?*

Die Mieter hätten für ihre – die Liegenschaft oder ihre spezifische Wohnsituation betreffenden – kleineren Anliegen eine Ansprechperson vor Ort, an die sie sich bei Bedarf wenden könnten. Viele Mieter getrauen sich gar nicht, mit ihren «kleinen» Anliegen an die Verwaltung zu gelangen. Die Ansprechperson vor Ort (SiedlungsbetreuerIn) könnte regelmässig an die Verwaltung rapportieren und wäre so ein guter Gradmesser für die Befindlichkeiten der Mieterschaft. In Bezug auf ältere Menschen könnte dadurch auf Seiten der Verwaltung auch ein Gefühl dafür entstehen, wo Wohnsituationen durch einen Mieter nicht mehr gemeistert werden können.

## Max Pfister Baubüro AG: «Soziale Kontaktperson/ Troubleshooter»

### Ausgangslage

Das 1933 gegründete Familienunternehmen besitzt und bewirtschaftet rund 1500 Mietwohnungen sowie einige Geschäftsliegenschaften im Raum St.Gallen. Die Bereitstellung von bezahlbarem Wohnraum mit umfassendem Service ist das oberste Ziel der Max Pfister Baubüro AG. Dazu gehören u.a. vollamtliche Hauswarte für jede Siedlung, die als Ansprechpersonen meist auch vor Ort wohnen. Die im Projekt vorgenommene quantitative Auswertung von Bewohner- und Liegenschaftsdaten der Max Pfister Baubüro AG zeigt, dass der Anteil älterer BewohnerInnen (65+ Jahre) in Pfister-Wohnungen mit 28% deutlich über dem städtischen oder kantonalen Durchschnitt liegt (Stadt und Kanton je rund 17%).

Angesichts der demografischen Entwicklung hat dies die Max Pfister Baubüro AG dazu bewogen, nebst bereits initiierten Massnahmen wie dem Abbau von baulichen Schwellen bei Sanierungen, auch über eine Weiterentwicklung ihres Angebots in der Mieterbetreuung nachzudenken. Das Unternehmen will dabei auf seine bestehenden Ressourcen und sozialen Werte aufbauen.

### Ziele

Das Pilotprojekt setzte sich deshalb zum Ziel:

- Das Älterwerden in Pfister-Siedlungen aus Sicht von älteren BewohnerInnen, Hauswarten und BewirtschafterInnen besser kennenzulernen und eine Bedürfnisabklärung vorzunehmen
- Vertieftes Wissen über das bestehende Angebot für ältere MieterInnen zu erlangen
- einen möglichen Entlastungsbedarf in der Mieterbetreuung bei den Hauswarten und BewirtschafterInnen abzuklären – und diesem ggf. durch die Anstellung einer sozialen Fachperson mit «Trouble-Shooter-Funktion» zu begegnen (Ansprechperson bei Problemen, Mieterkonflikten etc.)

### Vorgehen

Vor dem Hintergrund dieser Ziele führte das Forschungsteam Einzelinterviews mit zwei Hauswarten und einem Hauswart-Ehepaar sowie ein Fokusgruppengespräch mit dem Bewirtschaftungsteam der Max Pfister Baubüro AG durch. In einer Fokusgruppe mit älteren MieterInnen (70+) aus verschiedenen Pfister-Siedlungen konnte ausserdem die Bewohner-sicht miteinbezogen – und derjenigen der Hauswartung und Bewirtschaftung gegenübergestellt werden.

### Angebot und möglicher Handlungsbedarf

Die Interviewergebnisse zum Angebot lassen sich folgendermassen zusammenfassen:

- Die befragten BewohnerInnen begründen ihre hohe Wohnzufriedenheit insbesondere mit den Leistungen und der Haltung des Pfister Baubüro ihnen gegenüber (schnelles Reagieren auf Anfragen; kleiner Unterhalt/Reparaturen i.d.R. gratis; Zeit nehmen für Gespräche; lösungsorientierte und soziale Einstellung der Hauswarte und Verwaltung etc.)
- Ein Grossteil des Pfister-Wohnungsbestands ist nicht-hindernisfrei (ohne Lifte, mit Badewannen etc.). Auf Anfrage übernimmt das Pfister Baubüro kleinere bauliche Anpassungen (Handläufe, Rampen etc.). Strukturelle Eingriffe sind schwer umsetzbar.
- Die vollamtlichen Hauswarte sind wichtige Ansprechpersonen und kennen die Lebenssituationen des Älterwerdens in den Pfister-Siedlungen gut. Sie nehmen sich Zeit für die MieterInnen (abgebucht unter «Kundengespräche»). Oft engagieren sie sich auch privat, achten sich auf das Wohlbefinden von Hochaltrigen und bieten Hand, wenn Probleme auftauchen. Dies wird von den BewohnerInnen sehr geschätzt.
- Die Hauswarte schätzen die guten Arbeitsbedingungen, den tiefen Bürokratieaufwand und auch, dass sie Abwechslung

# Sicht der Projektverantwortlichen der Max Pfister Baubüro AG

und Autonomie in der Gestaltung ihrer Arbeit haben. Für sie ist es wichtig, dass sie Mieterkonflikte und «schwierigere Geschichten» an die Bewirtschaftung abgeben können.

- Die BewirtschafterInnen berichten, dass sie immer mehr mit zum Teil komplexen sozialen Themen konfrontiert werden. Für sie ist es wichtig, dass sie sich im Team oder auch mit der Geschäftsleitung absprechen können. Dies sei für sie zu meistern, in gewissen Situationen wäre es aber gut, sich an jemanden mit Fachkenntnis wenden zu können.
- Weder Hauswarte noch BewirtschafterInnen berichten von Überlastung oder Überforderung bei ihrer Arbeit.

Im Hinblick auf künftige Handlungsmöglichkeiten, lassen sich aus den Interviews folgende Schlüsse ziehen:

- Eine der grössten Herausforderungen für «zuhaus alt werden» in Pfister-Siedlungen sind die baulichen Hindernisse. Diesbezügliche Anpassungen sowie die Organisation von internen Wohnungswechseln dürften etwas Abhilfe schaffen, lösen aber die Grenzen der baustrukturellen Gegebenheiten nicht.
- Ältere BewohnerInnen wünschen sich z. T. mehr Unterstützung bei der Alltagsbewältigung – für Dinge, die nicht im Zuständigkeitsbereich des Hauswarts liegen und für die sie auch ihre NachbarInnen nicht um Hilfe fragen würden. Gefragt wäre eine Ansprechperson, die sich individuell um die Leute kümmert und je nach Bedarf ganz niederschwellig unterstützt, begleitet oder Hilfe organisiert. Andere entgegnen, dass nicht alle Hilfe brauchen und sich viele selbst oder mit ihren Angehörigen organisieren.
- Bewirtschaftung und Hauswarte brauchen keine Entlastung im Rahmen ihres Pflichtenhefts. Eine soziale Kontaktperson zu haben, die punktuell bei schwierigen Mietverhältnissen (u. a. mit hochaltrigen Alleinstehenden) unterstützt oder bei Konflikten moderiert, wäre aber sinnvoll.

## *Einschätzung von Jürg Pfister*

*stellvertretender Geschäftsführer, Max Pfister Baubüro AG*

### *Warum engagiert sich die Max Pfister Baubüro AG für das Projekt «Zuhause alt werden»?*

«Alt werden wollen alle, alt sein will niemand.» So lautet ein altes Sprichwort, das für die meisten Menschen seine Richtigkeit hat. Zu Hause alt werden ist der Wunsch der meisten Mieterinnen und Mieter der Max Pfister Baubüro AG, die im Raum St. Gallen ihren Immobilienbestand mit rund 1500 Wohnungen mit eigenen Liegenschaftsverwaltern und vollamtlichen Hauswarten selbst bewirtschaftet. Dabei werden unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zunehmend mit Fragen und Problemen konfrontiert, die eigentlich ausserhalb des gängigen Verhältnisses Mieter/Vermieter liegen.

Immer mehr ältere und teilweise auch jüngere Menschen sind überfordert, wenn sich in ihrem Lebensablauf plötzlich etwas verändert. Viele unserer alleinstehenden Mieterinnen und Mieter haben ein Netzwerk, das zur Stelle ist, wenn eine Frage auftaucht. Aber die Zahl der wirklich alleinstehenden Menschen nimmt zu. Der Partner ist verstorben, die eigenen Kinder leben weit weg, oder viele unserer Mieterinnen und Mieter waren das ganze Leben alleinstehend und im Alter reduziert sich aus natürlichen Gründen der Freundeskreis. Aus diesem Grund hat sich die Max Pfister Baubüro AG sofort sehr für das Projekt der ETH «Zuhause alt werden» interessiert.

### *Was sind Ihre wichtigsten Erkenntnisse aus dem Pilotprojekt?*

Schon seit vielen Jahren versuchen wir bei jeder Totalsanierung die Zugänge zu unseren Wohnungen behindertengerecht umzubauen. Dies ermöglicht den älter werdenden Bewohnerinnen und Bewohnern auch im hohen Alter in der von ihnen meist seit Jahrzehnten bewohnten Wohnung zu bleiben.

Im Unternehmen eine Fach- und Ansprechperson für alle unsere Mieterinnen und Mieter zu haben, ist auch für uns eine völlig neue Idee, die es verdient, vertieft abgeklärt zu werden. Und wie heisst es doch so schön «learning by doing». Sicher gehören wir mit der Anstellung eines «Troubleshooters» zu den Pionieren und müssen vieles selbst erarbeiten und Erfahrungen sammeln.

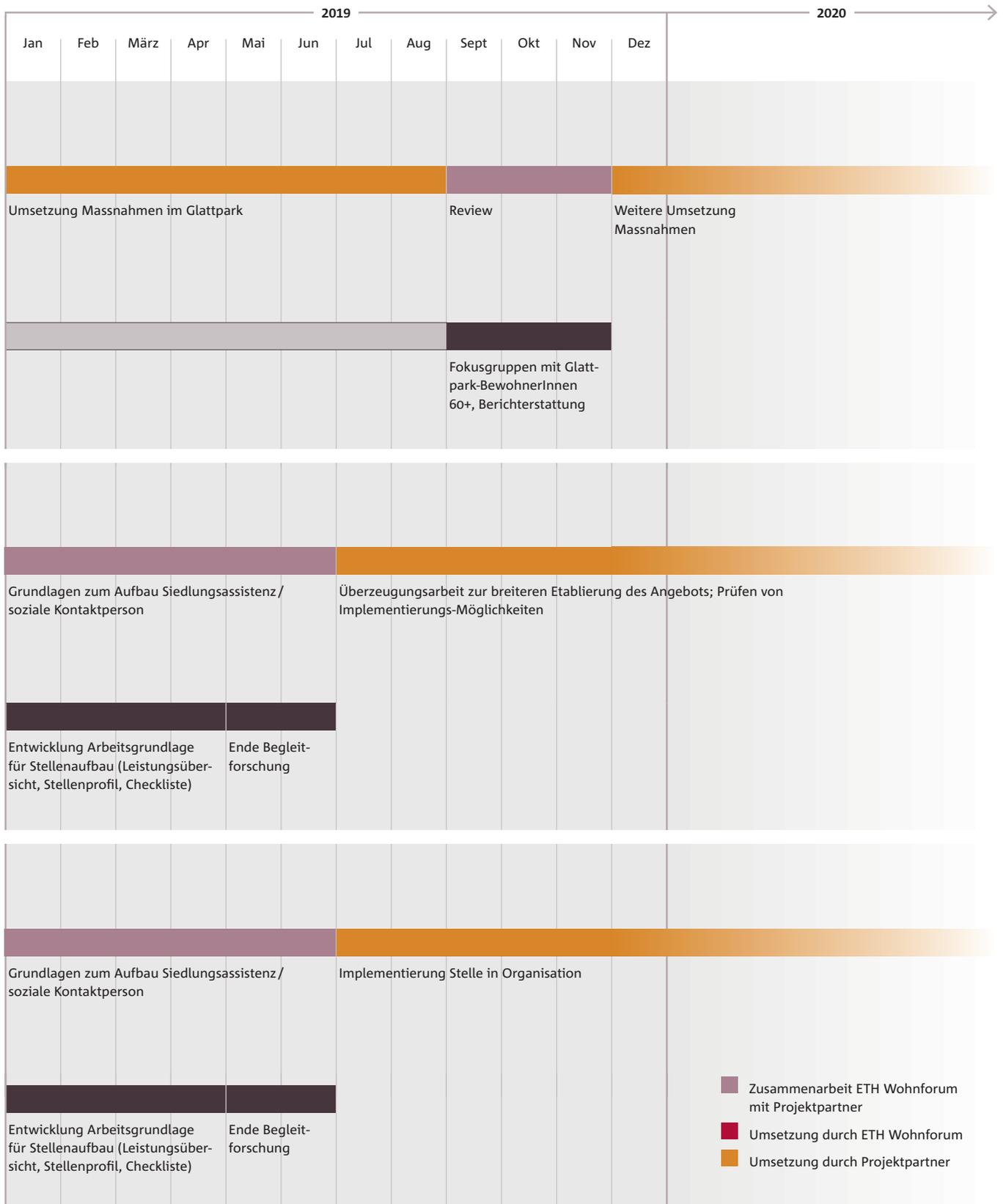
### *Weshalb ist die Anstellung einer sozialen Ansprechperson aus Ihrer Sicht sinnvoll?*

#### *Was könnte es Ihrem Unternehmen bringen?*

Mit einer Ansprechperson, insbesondere für unsere älteren Menschen, können wir möglicherweise den Verbleib in der eigenen Wohnung verlängern. Der Mietwohnungsmarkt wird in Zukunft härter umkämpft sein. Wir sind bis heute von Leerständen verschont geblieben, und wir erhoffen uns, dass der/die TroubleshooterIn einen Beitrag leistet, dass das so bleibt.

# Vorgehen Pilotprojekte – Übersicht

2017						2018																																			
Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Dez	Jan	Feb	März	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Dez																								
<b>Pilotprojekt ABZ</b>																																									
<b>Projektphasen</b>																																									
Übersicht Bewohnerschaftsstruktur						Konzept Pilotprojekt						Bestandsaufnahme ABZ-interne Dienstleistungen						Bedürfniserhebung ältere ABZ Bewohnerschaft						Auswertung & Gegenüberstellung						Entwicklung Massnahmen für Neubausiedlung Glattpark						Bezug Glattpark, Start Umsetzung Massnahmen					
<b>Vorgehen Begleitforschung</b>																																									
Quantitative Analyse						Fokusgruppe mit Geschäftsleitung & Kommunikation						Fokusgruppen mit Teams von ABZ-Mitarbeitenden						Fokusgruppen & Interviews mit BewohnerInnen 65+ / 73+ / 80+						Ergebnisbericht & Präsentation der Ergebnisse						Zwei Workshops mit ABZ-Arbeitsgruppe Glattpark						Ende Begleitforschung					
<b>Pilotprojekt Sidenza AG</b>																																									
<b>Projektphasen</b>																																									
Übersicht Bewohnerschaftsstruktur						Konzept Pilotprojekt						Bedürfnisabklärung bei älterer Bewohnerschaft						Auswertung						Entscheidung weiteres Vorgehen						Grundlagen zum Aufbau Siedlungsassistentz/ soziale Kontaktperson											
<b>Vorgehen Begleitforschung</b>																																									
Quantitative Analyse						Fokusgruppen und Telefoninterviews mit BewohnerInnen 70+						Ergebnisbericht						Recherche mögliche Anbieter Siedlungsbetreuung						Sondierungsgespräche mit zwei Anbietern						Systematisierung Leistungsprofile											
<b>Pilotprojekt Max Pfister Baubüro AG</b>																																									
<b>Projektphasen</b>																																									
Übersicht Bewohnerschaftsstruktur						Konzept Pilotprojekt						Bedürfnisabklärung Hauswartung						Bedürfnisabklärung bei älterer Bewohnerschaft						Bedarfsabklärung Bewirtschaftung						Auswertung und Entscheidung weiteres Vorgehen											
<b>Vorgehen Begleitforschung</b>																																									
Quantitative Analyse						Einzelinterviews mit Hauswarten						Fokusgruppe mit MieterInnen 70+						Fokusgruppe mit Bewirtschaftungs-Team						Ergebnisbericht																	





Gute Nachbarn  
sind wertvoll

### Soziale Kontaktperson/Troubleshooter als Zusatzangebot

Die Geschäftsleitung der Max Pfister Baubüro AG hat sich zum Abschluss der Begleitforschung entschieden, eine Stelle für eine soziale Kontaktperson zu schaffen. Die Verantwortlichen sind von der Idee eines solchen Angebots überzeugt und sehen im Hinblick auf künftige gesellschaftliche Herausforderungen viel Potenzial darin. Ausprobieren und «agieren» statt «reagieren» ist ihre Devise. Da das Unternehmen alle Mitarbeitenden (auch Gärtner, Maler, Bauarbeiter) selbst anstellt, kommt nur eine direkte Anstellung in Frage. Die Stelle soll durch die Max Pfister Baubüro AG finanziert und vorerst auf mindestens 3 Jahre befristet sein – mit Option auf eine längerfristige Ausrichtung, wenn die Nachfrage stimmt.

Angesichts der bestehenden Mieterbetreuung, die von den Hauswarten und der Bewirtschaftung übernommen wird, versteht die Geschäftsleitung eine solche Stelle dabei bewusst als Zusatzangebot, das noch nicht abgedeckte Funktionen im Team übernehmen soll. Weder das bestehende Hauswartmodell noch das Aufgabenheft der Bewirtschaftung sollen dadurch tangiert werden.

### Voraussetzungen für die Umsetzung

Der Aufbau einer neuen Stelle wird dadurch begünstigt, dass das Familienunternehmen mit seinem Immobilienbesitz seit der Gründungszeit das Prinzip verfolgt, soziale Verantwortung zu übernehmen und in die Mieterbetreuung zu investieren.

Vorbereitend gilt es folgende Massnahmen zu ergreifen:

- Stellenprofil schärfen – Arbeitsaufwand und entsprechende Stellenprozente realistisch planen → sowohl ungenügende Auslastung (z. B. nur Konfliktmoderation) als auch Überlastung (zu viele Anforderungen) vermeiden
- Mieterschaft und Team über das neue Angebot informieren; sensible Kommunikation
- Bewerbungs- und Personalprozess starten, geeignete Persönlichkeit finden
- Kontaktperson ins Team einbinden
- Unterstützungsangebot in Abstimmung mit der Nachfrage verfeinern – je nach Situation in einzelnen Siedlungen und je nach Bedürfnissen der BewohnerInnen

Um Vertrauen zu schaffen und MieterInnen unterstützen und begleiten zu können, ist die Kontaktperson der Schweigepflicht unterstellt und darf keine vertraulichen, persönlichen Informationen an die Geschäftsstelle und weitere interne Auftraggeber weitergeben.

Um eine solide Basis für den Aufbau einer solchen Stelle zu schaffen, beauftragte das Pfister Baubüro das Forschungsteam, ein Grundlagendokument zu erstellen. Dies umfasst eine Systematisierung verschiedener Leistungsprofile, Hinweise zur Organisation der Stelle wie auch zu Erfolgsfaktoren und Risiken bei der Umsetzung (→ vgl. Zusammenstellung S.83 ff). Ausserdem bietet der Austausch mit einem Forschungsteam der FHSG zum Thema «Berufsfeld Community» wertvolle Hinweise hierzu (→ vgl. Gastbeitrag, S. 86 f).

## Aufbau einer Stelle «Ansprechperson/ Siedlungsbetreuung»

Die Anstellung/Mandatierung einer Ansprechperson beim Wohnen war sowohl Thema im Pilotprojekt der Sidenza AG wie auch bei der Max Pfister Baubüro AG. Die folgende Systematisierung unterschiedlicher Ansätze und Leistungen sowie die Hinweise auf Umsetzungsmöglichkeiten zur Implementierung des Angebots waren deshalb Bestandteil beider Pilotprojekte.<sup>16</sup>

### Leistungsprofile

Beim Aufbau einer sozialen Ansprechperson/Siedlungsbetreuung ist es wichtig, zuerst Klarheit über die Ausrichtung des Angebots zu schaffen. Im Hinblick auf die Unterstützung von «zu Hause alt werden» lassen sich drei typische Leistungsprofile unterscheiden. Entsprechend beziehen sie sich auch auf unterschiedliche Aufgaben.

In der Praxis handelt es sich meist um Mischformen und das Angebotsspektrum unterscheidet sich je nach Zusammensetzung der verschiedenen aufgelisteten Aufgaben. Das Aufgabenprofil kann entweder klar definiert oder offen gehalten und von der StelleninhaberIn selber (mit)entwickelt werden.

16

Erarbeitung ETH Wohnforum im Austausch mit local community work (Doris Neuhäusler) und FHSG, Institut für Soziale Arbeit und Räume (Nicola Hilti).

**A**

#### BewohnerInnen im Wohnalltag individuell unterstützen und begleiten

- Ansprechperson in Siedlung/Quartier, Präsenz vor Ort
- Aufsuchende Arbeit (z. B. «Wohlaufkontrolle»)
- Individuelle Beratung (bedürfnisorientiert je nach Lebenssituation)
- Individuelle Begleitung (Hausbesuche, Da-Sein, Zuhören)
- Hilfe zur Alltagsbewältigung vermitteln/Unterstützungsnetz initiieren (mit Angehörigen, Nachbarn, Freiwilligenstrukturen)
- Dienstleistungen vermitteln (Triage von Ratsuchenden an Fachstellen, Drehscheiben-Funktion), bei Bedarf Notfallorganisation regeln
- Vernetzung mit Dienstleistern und lokalen Angebotsstrukturen

**B**

#### Nachbarschaften und Partizipationsstrukturen in Siedlung und Quartier aktivieren und stärken

- Ansprechperson in Siedlung/Quartier, Präsenz vor Ort
- Begegnungsmöglichkeiten fördern (z. B. Tandems, Kennenlern-Treffen)
- Nachbarschaftshilfe oder Freiwilligenarbeit in Siedlung und Quartier koordinieren
- Mitwirkungsstrukturen und Partizipationsprozesse aufbauen, moderieren, koordinieren
- Unterstützung von engagierten BewohnerInnen/Mietergruppen/Siedlungs- oder Quartiervereinen
- Soziokulturelle Aktivitäten oder gesellige Anlässe (mit-)organisieren
- Bei Konflikten zwischen Nachbarn oder Gruppen vermitteln
- Haussitzungen/runde Tische/Workshops moderieren
- Nutzung der Gemeinschaftsräume koordinieren
- Vernetzung mit anderen Akteuren im Quartier und in der Gemeinde

**C**

#### Wohnbauträger bei sozialen Fragen unterstützen

- Ansprechperson bei sozialen Fragen oder Problemen (zur Entlastung von Bewirtschaftung oder Hauswarten)
- Bei sozial «komplexen Sachverhalten», Konflikten, brenzligen Situationen intervenieren und unterstützen
- Bei Vermietung von Wohnungen, ggf. auch bei Auswahl oder Einführung von NeumieterInnen unterstützen
- Zusammenarbeit und Vernetzung innerhalb der Organisation (etwa Vorstand/Geschäftsführung/Verwaltung/Hauswartung)
- Konzeptionelle und strategische Tätigkeit in Zusammenarbeit mit Vorstand und Geschäftsführung (z. B. Konzeptpapiere erstellen, internen Strategieentwicklungsprozess entwickeln)

## Organisation der Stelle

Die Umsetzungsmöglichkeiten zum Aufbau der Stelle einer Ansprechperson/Siedlungsbetreuung sind unterschiedlich. So sind verschiedene Trägerschaften denkbar, die Anstellung kann entweder durch ein Mandat oder direkt erfolgen, kurz- oder längerfristig ausgerichtet sein, mit festem Stand-

ort in einer Siedlung oder mobil organisiert und durch Einzelpersonen oder Teams wahrgenommen werden. Je nach gewähltem Leistungsprofil unterscheiden sich meist auch die beruflichen Kompetenzen der Fachpersonen:

## Umsetzungsmöglichkeiten

<b>Trägerschaft</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Öffentliche Hand → Leistungsprofile A oder B</li> <li>– Genossenschaften, Stiftungen → Leistungsprofile A–C</li> <li>– Investoren/Eigentümer/Bewirtschaftung → Leistungsprofil C (ggf. auch A oder B)</li> <li>– Zusammenschluss verschiedener Träger (bspw. in Verein) → Leistungsprofile A oder B</li> </ul>
<b>Anstellung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Mandat an eine Organisation</li> <li>– Mandat an eine/n Selbständigerwerbende/n</li> <li>– direkte Anstellung durch Trägerschaft</li> </ul>
<b>Zeithorizont/ Etablierungsgrad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Pilotprojekt/Projektstelle → zeitlich befristete Ausrichtung</li> <li>– Unbefristete Stelle → längerfristige Ausrichtung</li> </ul>
<b>Standort/ räumlicher Wirkungsgrad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– In einzelnen Liegenschaft(en) oder Siedlung(en) – mit Büro oder Anlaufstelle vor Ort (z. B. im Erdgeschoss)</li> <li>– Auf Quartierebene – mit Büro oder Anlaufstelle vor Ort (im Erdgeschoss/Container/Pavillon)</li> <li>– Mobil unterwegs/stundenweise präsent (bspw. mit Bus)</li> </ul>
<b>Einbindung/ Formen der Zusammenarbeit</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Einzelperson</li> <li>– Team (mehrere soziale Fachpersonen/Siedlungsassistentinnen)</li> <li>– Einbindung und Zusammenarbeit in Team mit weiteren Fachpersonen des Trägers (bspw. mit Hauswarten, Bewirtschafterinnen etc.)</li> </ul>
<b>Kompetenzen/ Beruflicher Hintergrund</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Gemeinwesenarbeit/Soziale Arbeit (Sozio-Kultur) → v. a. Leistungsprofil B, aber auch A und C</li> <li>– Pflegefach und/oder (Alters-)Betreuung → v. a. Leistungsprofil A</li> <li>– Themenverwandte Ausbildung bzw. Ausbildungskombinationen (z. B. Sozialwissenschaften und Gerontologie oder Coaching)</li> <li>– Quereinstieg/andere berufliche Felder</li> </ul>

Die Anforderungsprofile an Ansprechpersonen/SiedlungsassistentInnen allgemein sind sehr hoch. Gefragt sind Persönlichkeiten mit: viel Lebenserfahrung; hoher Sozial- und Kommunikationskompetenz (initiativ, kontaktfreudig etc.); hohem Organisationsgeschick; Erfahrung in Konfliktmoderation/-vermittlung, Team- und Netzwerkarbeit, Beratung, ggf. Kenntnissen in der Öffentlichkeitsarbeit; Innovationsbereitschaft; Flexibilität (z. B. bezüglich Arbeitszeiten, Aufgaben); Belastbarkeit; Durchsetzungsfähigkeit; konzeptionelles Denken; Fähigkeit zur Abgrenzung

## Finanzierung

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, ein solches Angebot zu finanzieren. Dabei kann zwischen einer Finanzierung durch den Träger (Immobilien Eigentümer/Wohnbaugenossenschaft/Gemeinde etc.)

und einer Finanzierung, die direkt oder indirekt von den MieterInnen bezahlt wird unterschieden werden. Denkbar sind aber auch Mischformen mit Kostenbeteiligung von Trägern und MieterInnen.

## Umsetzungsmöglichkeiten

### Finanzierung durch Träger

- Träger bezahlt jährliche Kosten für Regelstruktur + Stellenprozent – oder beteiligt sich daran (in Kooperation mit anderen Trägern) → Leistungsprofile A–C  
→ z. B. Angebot der Gemeinde Horgen: jährliche Kosten Regelstruktur CHF 370 000.– für 240 Stellenprozent (das Modell rechnet mit ca. CHF 50.–/Mt./Wohnung) (vgl. Age-Stiftung 2017b, 2).

### Finanzierung durch MieterInnen

- MieterInnen bezahlen die Leistungen über eine Dienstleistungspauschale. Dies wird von Anfang an im Mietvertrag vereinbart → Leistungsprofil A  
→ z. B. «Zopfmatte» Suhr (→ vgl. S. 108 ff): Servicepauschale von CHF 120.– im Monat pro Wohnung zur Finanzierung des Kontaktteams
- Leistungen werden den MieterInnen je nach Aufwand individuell berechnet → Leistungsprofil A  
→ z. B. Angebot «Stundenweise Unterstützung» von Caritas Care: CHF 55.–/Stunde für Betreuungs-Dienstleistungen (regulärer Tarif)
- MieterInnen bezahlen die Leistungen über die Miet(neben)kosten (mit) (im Mietvertrag geregelt) → Leistungsprofile A–B  
→ z. B. (Mit)Finanzierung des Quartierzentrum Tscharnergut in Bern (CHF 5.–/Mt./Wohnung)  
→ sh. Konzept für Aufbau Siedlungsassistenz der Pro Senectute Zürich: Bruttolohn CHF 60 000.– für 60% Stelle. Gemäss Konzept sollen «die Kosten für die Stelle möglichst zu 100% durch die MieterInnen der nicht-subventionierten Wohnungen und der Dienstleistungsräume abgedeckt werden» (z. B. mit einem Mietanteil von CHF 50.– pro Wohnung und Monat sowie weiterer Mietanteile der Dienstleister) (Heusser 2017, 7)  
→ Schwierigkeiten bei der Umsetzung: Mietrechtlich kann ein neues Angebot zur Siedlungsbetreuung bei bestehenden Mietverträgen nicht über die Mietnebenkosten abgerechnet werden. Allenfalls müsste die Netto-Miete erhöht werden, was aber auch anfechtbar ist.

Beim Aufbau der Stelle einer sozialen Ansprechperson/Siedlungsbetreuung bestehen verschiedene **Erfolgsfaktoren** und **Risiken**. Genauere Informationen hierzu finden sich bei der Zusammenstellung der Massnahmen 9 («Soziale Ansprechpersonen») und 10 («Nachbarschaften stärken»).

Aufgelistet ist dort auch der **Nutzen**, der ein solches Angebot für die Bewirtschaftung und die EigentümerInnen, aber auch für ältere BewohnerInnen haben kann. Eine Vertiefung zum Thema bietet ausserdem der folgende Gastbeitrag.

## Gastbeitrag FHSG – Fachstellen für das Zusammenleben

### Wichtige Fragen und Erfolgsfaktoren

*Gastbeitrag von Nicola Hilti,  
Christian Reutlinger, Caroline Haag,  
Christina Vellacott, Madeleine Vetterli*

«Fachstelle Gemeinschaftsentwicklung», «Wohn- und Siedlungsassistentin», «Leiterin Partizipation», «Projektleiter Wohn- und Lebensqualität», «Siedlungsbetreuer» oder «Wohn- und Alltagscoach» – diese und viele weitere Stellenbezeichnungen haben eines gemeinsam: Es geht darum, das Zusammenleben im Kontext von Wohnen professionell zu gestalten. Dabei liegt der Fokus auf unterschiedlichen Ebenen wie einer Gemeinde, einem Quartier oder einer Siedlung, sowie auf unterschiedlichen Zielgruppen wie älteren Menschen oder Migrantinnen und Migranten. Die Zunahme solcher Stellen bedeutet erstmal, dass hier ein neues professionelles Handlungsfeld entsteht.

Welche Herausforderungen stellen sich im Berufsalltag der Stelleninhaberinnen und -inhaber? Was braucht es auf organisatorisch-struktureller Ebene, damit professionell gehandelt werden kann? Wie kommt eine solche Stelle «zum Fliegen»? Antworten hierzu ermittelte das an der FHS St.Gallen angesiedelte Forschungs- und Entwicklungsprojekt «Berufsfeld Community?».

Die Befunde zeigen, dass sich Trägerschaften, die solche Stellen schaffen wollen, mit folgenden Themenbereichen und Fragestellungen auseinandersetzen sollten:

### Ausrichtung des Angebots

***Soll das Angebot auf bestimmte Zielgruppen, auf bestimmte Themen und /oder auf einen bestimmten Sozialraum ausgerichtet sein?***

Ausgangspunkt jeglicher Überlegungen zur Ausrichtung des Angebots ist die Frage, wer mit dem durch die Stelle geschaffenen Angebot angesprochen werden soll. Bestimmte vordefinierte Zielgruppen, wie z. B. ältere Menschen, erleichtern die Ausgestaltung der täglichen Arbeit. Gleichzeitig werden dadurch viele andere Gruppen und ihre Anliegen nicht mitberücksichtigt. Soll das Angebot auf ein möglichst breites Interesse stossen, sollten die Anliegen von den Menschen vor Ort, beispielsweise den Bewohnerinnen und Bewohnern einer bestimmten Siedlung, eingebracht werden. Damit wäre eher eine sozialräumliche Ausrichtung des Angebots angebracht.

### Organisationale Einbettung und Ressourcen

***Wie soll die Stelle innerhalb der Organisation eingebettet sein?***

Die Stelle sollte zu einer Organisation passend eingebettet sein und auch auf einer den Aufgaben und Zielen adäquaten Ebene angesiedelt sein, wie z. B. der Geschäftsleitung zugeordnet oder als Stabsstelle des Vorstands eingerichtet werden. Zur Stelle gehören auch die entsprechenden Begleitmassnahmen wie das Bereitstellen der nötigen finanziellen und infrastrukturellen Ressourcen (z. B. Büro, Gemeinschaftsraum) sowie das Einräumen einer gewissen Budgetkompetenz. Die Einführung der Stelle ist kommunikativ gut zu begleiten und

## Forschungs- und Entwicklungsprojekt «Berufsfeld Community?»

Laufzeit 2017 bis 2019

Projektförderung Age-Stiftung

Durchführung Institut für Soziale Arbeit und Räume,  
FHS St.Gallen Hochschule für Angewandte Wissenschaften

Projektteam Christian Reutlinger, Caroline Haag, Nicola Hilti,  
Christina Vellacott, Madeleine Vetterli

Praxispartnerinnen und -partner Stelleninhaberinnen  
und -inhaber sowie Trägerschaften (Gemeinden, Gemeinnützige,  
Private)

Fragestellung Wo liegen die Herausforderungen Community-orientierter Stellen und welche Faktoren tragen zu deren Erfolg bei?

zu begründen, denn dadurch wird die Basis für eine möglichst reibungslose interne Zusammenarbeit geschaffen. Unterstützend wirkt eine Organisationskultur, in der soziale Themen einen hohen Stellenwert genießen.

### **Zielsetzungen und Aufgaben**

#### ***Wie stark sollen Ziele und Aufgaben der Stelle vordefiniert werden?***

Mit der Schaffung der Stelle sollte die Trägerschaft die Ziele und Aufgaben im Sinne von Leitplanken (grob) vordefinieren. Dies hilft, sie gegenüber den Stellenbewerberinnen und -bewerbern transparent zu kommunizieren und Orientierung zu verleihen. Zugleich braucht es Offenheit und Gestaltungsspielraum, damit die Ziele und Aufgaben von der eingestellten Fachperson konkretisiert und weiterentwickelt werden können. Wichtig ist, die Stelle nicht mit zu vielen Zielen und Aufgaben zu überladen und die Stellenprozente den Zielen und Aufgaben entsprechend festzulegen.

### **Legitimation und Anerkennung**

#### ***Was trägt zur Legitimation und Anerkennung der Stelle bei?***

Die Aktivitäten der Stelleninhaberinnen und -inhaber sollten ebenso sichtbar gemacht werden wie die durch die Stelle erzielten Ergebnisse. Denn die frühzeitige und transparente Kommunikation der Ziele, Aufgaben und des Mehrwerts der Stelle trägt zur Legitimation und Anerkennung bei – innerhalb und ausserhalb der Organisation. Hinderlich ist dabei, eindeutig messbare Resultate auf Druck herbeiführen zu wollen. Stattdessen sollte ausreichend Zeit zum Aufbau und zur Entwicklung der Stelle eingeplant werden und dabei der Rückhalt und das Vertrauen der Trägerschaft gegeben sein.

### **Fachliche und persönliche Voraussetzungen**

#### ***Welches Profil sollte für die Stelle mitgebracht werden?***

Sich von Beginn weg zu eng auf ein bestimmtes fachliches Profil festzulegen, führt zum Ausschluss von Profilen, die sich ebenfalls als passend herausstellen können. Die Auseinandersetzung mit verschiedenen, sehr breit gefächerten Ausbildungsprofilen sowie mit den gewünschten persönlichen

Eigenschaften der Fachpersonen hingegen führt zum entscheidenden Ergebnis: dem Zusammenpassen von organisatorischen Rahmenbedingungen, den stellenbezogenen Zielen und Aufgaben mit dem fachlichen und persönlichen Hintergrund sowie dem professionellen Selbstverständnis der Fachpersonen – und damit zum Erfolg der Stelle.

# Fallstudien: Bestehende Projekte und Angebote

Es gibt verschiedenste Projekte und Angebote, die das Zuhause-Wohnen im Alter gezielt fördern. In Fallstudien stellen wir nachfolgend fünf solcher Beispiele vor, bei denen AkteurInnen aus der Wohnungswirtschaft eine wichtige Rolle spielen.

Es sind dies die Projekte: Vicino Luzern, Hohrainli (Kloten/ZH), Morenal (Monte Carasso/TI), Bonacasa (verschiedene Standorte) und Zopfmatte (Suhr/AG).

Die Fallstudien zeigen vertieft auf, wie und in welchem Kontext die – in Kurzform vorgestellten Handlungsmöglichkeiten (→ vgl. S.42ff) – in der Praxis umgesetzt wurden, und was sich aus den in den Projekten gemachten Erfahrungen für künftige Vorhaben lernen lässt.

Die Praxisbeispiele decken dabei verschiedene Massnahmen ab und kombinieren sie auf jeweils unterschiedliche Art und Weise:

	Vicino	Morenal	Hohrainli	Zopfmatte	Bonacasa
<b>Wissen aneignen &amp; Vernetzungspotenzial nutzen</b>					
<b>M1</b> Die Mieterschaft kennen lernen und ansprechen					
<b>M2</b> Sich vernetzen, austauschen und Kooperationen eingehen					
<b>«Hardware» – altersgerechte Wohnungen und Infrastruktur bereitstellen</b>					
<b>M3</b> Liegenschaften altersgerecht umbauen und sanieren				Neubau	i.d.R. Neubau
<b>M4</b> Einfache bauliche Anpassungen realisieren				Bereits Installiert	
<b>M5</b> Günstigen Wohnraum beibehalten oder schaffen					
<b>Zugang zu passendem Wohnraum erleichtern</b>					
<b>M6</b> Wohnungswechsel ermöglichen und fördern					
<b>M7</b> Ältere Menschen bei der Wohnungssuche unterstützen					
<b>Nachbarschaften stärken und Alltagsunterstützung ermöglichen</b>					
<b>M8</b> Erweiterte Leistungen durch Hauswarte (Hauswart+, Concierge)					
<b>M9</b> Soziale Ansprechpersonen, Siedlungs- und Wohnassistenz					
<b>M10</b> Nachbarschaften stärken (Community Work und digitale Plattformen)					
<b>Weitere Dienstleistungen anbieten</b>					
<b>M11</b> Wohnen mit Services					
<b>M12</b> «Smart Homes» und Notrufsysteme – technologische Lösungen					

## Vicino Luzern

*Im Quartier alt werden mit Hilfe guter nachbarschaftlicher Beziehungen und der Vermittlung von Unterstützungsleistungen*

### Ausgangslage

Vicino Luzern ging aus einer Initiative der Allgemeinen Baugenossenschaft Luzern (abl) und der Spitex Stadt Luzern hervor.

Die grösste Baugenossenschaft der Zentralschweiz hatte vier Jahre zuvor mittels Projektwettbewerb den Ersatzneubau der Siedlung «Himmelrich» im Luzerner Neustadtquartier lanciert. Im Rahmen dieses Bauprojekts sah die abl eine Chance, die Herausforderungen der demografischen Alterung mit einem Konzept für «Wohnen mit Dienstleistungen» anzugehen und so das selbstbestimmte Altwerden im Quartier zu unterstützen. Die abl unterstützte daher die Projektanfrage für die Studienarbeit von Tamara Renner, Geschäftsleiterin der Spitex Stadt Luzern und heutige Co-Präsidentin von Vicino Luzern, mittels derer das Konzept konkretisiert wurde. Mit Hilfe einer Anschubfinanzierung durch die Age-Stiftung sowie Beiträgen der öffentlichen Hand und der Albert Koehlin Stiftung startete das Projekt im Frühsommer 2014.

### Ziel

Eine wichtige Grundlage zur Projektinitiative bzw. zur Konzepterstellung war die Erkenntnis, dass die professionellen Dienstleister oft zu spät involviert werden; dass es zwar ein ausreichendes Angebot an Hilfeleistungen für ältere Menschen gibt, diese aber zu wenig bekannt, und die Anbietenden untereinander zu wenig vernetzt sind. Ziel war es deshalb, mittels einer übergreifenden Plattform die vielfältigen AkteurInnen miteinander in Kontakt zu bringen, das Konkurrenzdenken abzuschwächen und ihr Dienstleistungsangebot sichtbar sowie zugänglich zu machen. Für ältere Menschen sollte mit der Schaffung eines sozialen Netzwerks im Quartier der Zugang zu informellen wie professionellen Unterstützungsleistungen ermöglicht und unterstützt werden, damit sie möglichst lange in den eigenen vier Wänden wohnen bleiben können.



*Der Pavillon als Treffpunkt im Quartier*

### Konzept

Zu diesem Zweck waren folgende Massnahmen geplant:

- Aufbau einer Projektstruktur
- Umsetzung eines Treffpunkts («Netzwerk-Kafi 60plus») – als Anlauf-, Triage-, Informations- und Kontaktstelle
- Ausarbeitung eines Betriebskonzepts und einer Trägerschaft
- Definition eines Dienstleistungsangebots:
  - a) kostenlose Kurzinformation und Vermittlung von Dienstleistungen (u. a. auch durch Hausbesuche in Form von «aktivierenden Gesprächen»), b) kostenpflichtige professionelle Dienstleistungen durch Organisationen;
  - c) Gegenseitige Unterstützungsleistungen in der Nachbarschaft (u. a. zugänglich im Treffpunkt)
- Durchführung einer Pilotphase mit Projektdokumentation

Zielgruppen waren Personen im dritten- und vierten Lebensalter.

Nach Ablauf der Pilotphase sollte ab 2018 ein Regelbetrieb entstehen und das Konzept für weitere Genossenschaften, resp. Standorte übertragbar sein.



### Umsetzung

(Umfassende Prozessdokumentation → [sh. Links & Literaturhinweise, S. 93](#))

### Rollen, Funktionen, Organisation

Im Mai 2014 luden die abl und die Spitex Stadt Luzern alle wichtigen AkteurInnen des Sozial- und Gesundheitsbereichs der Stadt Luzern zu einer gemeinsamen Start-Veranstaltung ein. Daraus resultierte ein Projektteam, unter der Leitung der abl (Jesus Turino) und Spitex Stadt Luzern (Tamara Renner) und eine Echogruppe. Im Herbst erfolgte die Anstellung von René Fuhrmann als Projektleiter. Die abl war im Pilotprojekt zudem auf strategischer Ebene durch den Präsidenten (Ruedi Meier) vertreten. Ab November 2014 wurde das Konzept «Betreutes Wohnen im Quartier Himmelrich Luzern» unter dem neuen Namen «Wohnen zu Hause – auch im Alter» weiterentwickelt und der Verein Vicino Luzern gegründet.

Der Verein Vicino Luzern bildete sich im Sommer 2016 aus dreizehn Organisationen, das Co-Präsidium übernahmen Christian Vogt, Katholische Kirche Luzern und Tamara Renner, Spitex Stadt Luzern. Zeitgleich wurde ein Holz-Pavillon als zentraler Treffpunkt eröffnet und im Herbst desselben Jahres eine soziokulturelle Animatorin (Corinne Küng) in einem 60% Pensum engagiert. Seit Ende 2017 ist die Pilotphase erfolgreich abgeschlossen: Die Organisationsstruktur und der Pilotbetrieb wurden aufgebaut sowie ein Geschäftsmodell entwickelt.

Hinter dem Verein Vicino Luzern steht heute eine breit abgestützte Trägerschaft, bestehend aus den dreizehn Gründerorganisationen im Vorstand<sup>17</sup>, der Stadt Luzern als Beisitzerin, 18 Mitgliedorganisationen und einem politischen Beirat.

Gemeinsam verfolgen sie den in den Statuten formulierten Zweck:

#### Art. 2

- 1 Der Verein ermöglicht, dass insbesondere ältere Menschen in der Stadt Luzern in ihrem vertrauten Wohnumfeld möglichst lang, möglichst sicher und selbständig leben können.
- 2 Dies geschieht durch die Entwicklung und den Betrieb eines bedürfnisorientierten Unterstützungssystems.

(Statuten Verein Vicino Luzern, 21. Juni 2016)

### Angebote

Konkret bietet Vicino Luzern das «Wohnen mit Dienstleistungen im Quartier» an, ermöglicht Begegnungen unter den Quartierbewohnenden und -organisationen, stärkt dadurch die sozialen Netze im Quartier und fördert die informelle Nachbarschaftshilfe. Als unabhängige, niederschwellige Anlaufstelle gibt Vicino Luzern allen Interessierten Auskunft zu Fragen von Alter und Wohnen, vermittelt Dienstleistungen (bspw. Hilfe im Haushalt, Besuchs- und Begleitdienst, Pflege, Fahrdienst, etc.) und hilft schnell und unbürokratisch in Not-situationen. So fördert Vicino Luzern die Hilfe zur Selbsthilfe, die Gesundheitskompetenz sowie die Quartiersversorgung und verfolgt damit einen präventiven Ansatz. Mit ImmobilieneigentümerInnen und Verwaltungen arbeitet Vicino Luzern über eine Leistungsvereinbarung zusammen und bringt dadurch das «Wohnen mit Dienstleistungen im Quartier» noch näher an die Zielgruppe.

Die Organisationen bieten vielseitige und bedürfnisorientierte Angebote an, u. a. den «Suppentopf», Kaffee & Kuchen, den Digi-Treff, «zäme guetzle», Spiel, Spass & Jass, Mittagstisch, Stricken, etc.

17

Der Vorstand von Vicino Luzern setzt sich aus folgenden Organisationen zusammen: Spitex, Katholische Kirche Stadt Luzern, Haushilfe Luzern, Pro Senectute, ABL, Stiftung Besuchsdienst Innerschweiz, viva luzern AG, Zeitgut, Caritas, Luzern 60plus, Hochschule Luzern, reformierte Kirche Stadt Luzern, Schweizerisches Rotes Kreuz

### Finanzierung

Die Kosten werden durch den Beitrag der öffentlichen Hand, den Leistungsvereinbarungen mit Immobilienunternehmen sowie Spendengeldern von Stiftungen und Privaten gedeckt.

Für die QuartierbewohnerInnen sind die Leistungen kostenlos. Sie können aber GönnerInnen von Vicino Luzern werden (ab CHF 50.– im Jahr). Vermittelte Dienstleistungen werden individuell durch die Anbietenden abgerechnet.

### Vernetzung & Schnittstellenarbeit

Vicino Luzern hat vorwiegend eine intermediäre Rolle zwischen den QuartierbewohnerInnen und Dienstleistungsorganisationen und schafft den Zugang zueinander. Der Quartiertreffpunkt ist offen für alle. Hier können ältere Menschen (aber auch Jüngere) Kontakte knüpfen und pflegen.

Immobilienunternehmen, die mit Vicino Luzern eine Leistungsvereinbarung abgeschlossen haben, werden durch das Angebot entlastet, da sie in Problemsituationen eine Ansprechperson finden. Auch die anderen Mitglieder vermitteln ältere Menschen aus dem Quartier an Vicino Luzern. Die Dienstleistungsorganisationen haben sich schon in der Aufbauphase von Vicino Luzern kennengelernt. Durch die Zusammenarbeit im Pilotprojekt pflegen sie – über die Moderation von Vicino Luzern – einen offenen Austausch. Da sie als Anbietende von Dienstleistungen in ihrer Geschäftstätigkeit teils in Konkurrenz zueinanderstehen, legt Vicino Luzern viel Wert auf eine transparente Kommunikation, um niemanden zu bevorzugen. Wenn eine ältere Person bei Vicino Luzern eine Dienstleistung beantragt, informiert Vicino Luzern alle dafür in Frage kommende Anbietenden gleichzeitig. Diese unterbreiten dann eine Offerte, die Vicino Luzern an die interessierte Person weiterleitet. Wenn es die älteren Personen entlastet und sie dies wünschen, nehmen die Dienstleistenden auch direkt Kontakt mit ihnen auf. Teils beraten die Anbietenden gemeinsam über das passendste Angebot. Ausserdem lädt Vicino Luzern die Organisationen ein, sich an Aktivitäten zu beteiligen oder diese selbst anzubieten. Eine Spitex-Mitarbeiterin organisiert zum Beispiel wöchentlich einen Kaffee

## Das Projekt in Kürze

Stand August 2019

### Trägerschaft

Verein

### Standorte

3 Standorte in Luzern:

- 1 Standort im Neustadtquartier (Pilotprojekt)
- 1 Standort im Würzenbachquartier
- 1 Standort in Littau-Fanghöfli

### Entstehung

2014 als Pilotprojekt, seit 2019 Regelstruktur

### Gesamtprojektkosten

#### Pilotprojekt

Effektive Kosten: CHF 790 000.–

(davon 480 000.– Lohn, 160 000.– Bau Pavillon, 80 000.– Betrieb, 30 000.– Kommunikation, 40 000 Dokumentation) + 490 000.– Eigenleistungen Organisationen

Total: CHF 1.28 Mio.

#### Kosten Regelbetrieb/Jahr

Pro Standort: CHF 160 000.– (80 % Stelle, Miete, Verwaltung)

Geschäftsstelle: CHF 120 000.–

### Finanzierung

#### Pilotprojekt

Stadt Luzern (200 000.–); Stiftungen (470 000.– davon 210 000.– Age-Stiftung); 60 000.– Gönnerbeiträge, 50 000.– Beitrag Allgemeine Bau-genossenschaft Luzern abl, 10 000.– Ertrag Leistungsvereinbarung mit Wohnungswirtschaft

#### Regelbetrieb

Aufbau durch Stiftungen, Betrieb: Eigenmittel/ Eigenleistungen, Leistungsvereinbarung Stadt, Beiträge Immobilienwirtschaft

### Angebote

Treffpunkt, Vermittlung von Dienstleistungen, Förderung Nachbarschaftshilfe, Vernetzung

&Kuchen-Treff oder die Genossenschaft Zeitgut bereitet jeden Donnerstag zusammen mit älteren QuartierbewohnerInnen ein Suppen-Essen zu. Die Aktivierung, die Partizipation und der Austausch untereinander – auch über Themen zum Älterwerden – stehen dabei im Zentrum der Aktivitäten.

Mit den verschiedenen QuartierakteurInnen wie den Quartiervereinen, den Pfarreien, der städtischen Quartierarbeit, den Liegenschaftsverwaltungen und dem lokalen Gewerbe hat sich Vicino Luzern durch gemeinsame Aktivitäten und Projekte vernetzt und vernetzt sich laufend weiter.

## Praxischeck – aus der Perspektive der Nutzung

### *Angebot: für welche Zielgruppe eignet sich das Konzept?*

- Für Personen mit einem Bedürfnis nach sozialen Kontakten und Begegnungen in der Nachbarschaft – können auch jüngere Personen sein
- Sowohl für Personen, die noch sehr selbständig sind und Hilfe anbieten möchten als auch für Menschen, die etwas mehr Unterstützung benötigen – Bedingung: Hilfe annehmen können und eigene Fähigkeiten einbringen wollen

### *Wie kann es konkret unterstützen?*

- Möglichkeit zur Teilnahme und Mithilfe bei Aktivitäten, konkret: Mittags-Stammtisch, Kaffeetreff und soziale Kontakte im Pavillon (regelmässig ausgewogenes Essen in Gesellschaft)
- Aufbau einer tragfähigen Nachbarschaftshilfe und Möglichkeit gegenseitiger Unterstützung
- Nach Wunsch Vermittlung und Organisation von passenden Hilfsangeboten durch Mitglieder- und Partnerorganisationen, z. B. Finanzberatung, psychologische oder medizinische Unterstützung, Sicherheitsgeräte wie Notrufarmband etc.
- Unterstützung bei der Suche nach Finanzierungsmöglichkeiten solcher Angebote (für Leute mit sehr kleinen Einkommen)
- Kontaktaufnahme mit Liegenschaftsverwaltungen in Problemsituationen oder um einfache bauliche Anpassungen in Wohnung/Umgebung vorzunehmen

### *Welche Chancen bietet das Konzept?*

- Lässt Menschen aus der Isolation treten, Kontakte mit anderen Menschen knüpfen, sinnhafte Aufgaben erhalten, Ressourcen und Lebensfreude wieder entdecken
- Wirkt Einsamkeit entgegen
- Durch den persönlichen Kontakt zu den Personen auch den Zugang zu introvertierten Personen finden

- Gefühl von Sicherheit durch soziale Nähe und Kontakte (bspw. Möglichkeit für sturzgefährdete Personen sich draussen begleiten zu lassen)
- Angebot ist auch für kleinere Einkommen nutzbar
- Bei ersten Anzeichen von demenziellen Erkrankungen kann Vicino ein unterstützendes Netzwerk schaffen, medizinische Hilfe vermitteln, Aktivitäten für geistige Fitness und vertraute Rituale organisieren sowie eine verständnisvolle Umgebung unterstützen
- Möglichkeit, Kontakte zu pflegen und Geselligkeit mit anderen Personen aus dem Quartier zu leben, Entlastung

### *Wo gibt es Herausforderungen?*

- Probleme wie Mangelernährung oder finanzielle Probleme bleiben oft verschwiegen und könnten so auch für Vicino lange unbemerkt bleiben
- Die Schwierigkeit, gewisse Hilfeleistungen zuhause zu finanzieren, kann Vicino nicht lösen
- Personen mit einem «schwierigen Verhalten» können Aufgebautes im Projekt schädigen und z. B. andere Personen von Aktivitäten im Treffpunkt abhalten

### *Wo liegen die Grenzen?*

- Personen, die lieber alleine sind – Gemeinschaft nicht schätzen oder keine Hilfe annehmen wollen
- Umfassende Pflegebedürftigkeit und stärkere Vulnerabilität; insbesondere wenn sich Krankheitsbilder verschlimmern und stationäre Aufenthalte nötig sind
- Menschen, die mit ihrem Verhalten bei anderen «anecken» suchen in der Regel keinen Kontakt zu solchen Projekten und sind teilweise auch nicht willkommen, da sie sorgfältig aufgebaute Kontakte gefährden könnten
- Demenz höheren Grades
- Projekt kann grundlegendes Bedürfnis nach einer hindernisfreien, schwellenlosen Wohnung/Wohnumgebung nicht lösen (da Projekt keine eigenen Wohnungen hat)

Die Zusammenarbeit der verschiedenen Akteure und insbesondere die Bündelung des vorhandenen Wissens zu Wohn- und Gesundheitsfragen wird in Zukunft mit Hilfe einer vom iHomeLab entwickelten App vereinfacht. Diese hat zum Ziel, Wissen zu einem spezifischen Problem am Beispiel einer konkreten Erfahrung zu sammeln und passende Lösungsansätze dafür vorzuschlagen.

### Weitere Entwicklung

Ziel des Pilotprojekts war, dass es übertragbar auf weitere Standorte ist. In diesem Sinne hat der Vorstand im Jahr 2019 beschlossen, Vicino an zwei neuen Standorten aufzubauen – im Würzenbachquartier sowie im Stadtteil Littau. Im letzteren werden zwei lokale Baugenossenschaften als PartnerInnen in der Entwicklung mitwirken. Im Würzenbachquartier engagieren sich der Quartierverein und die katholische Pfarrei stark für einen Vicino Standort. Der Holzpavillon ist bereits im Frühling 2019 ins Würzenbachquartier gezogen, der Standort «Hirschmatt/Neustadt» befindet sich nun in der neuen Siedlung «Himmelrich». Weitere Standorte sollen folgen. Die Stadt Luzern schliesst ab 2020 mit Vicino Luzern eine Leistungsvereinbarung über einen jährlichen Beitrag von CHF 400000.– ab.

### Erfolgsfaktoren

Die Nähe zu älteren BewohnerInnen im Quartier und das Gewinnen von Vertrauen ist Kernanliegen und Erfolgsrezept von Vicino Luzern.<sup>18</sup> Zentral dabei ist der einfache Zugang zu professionellen Organisationen und die Vernetzung untereinander.

Damit ein Projekt wie Vicino Luzern zum Tragen kommt, braucht es ein hohes Engagement von Personen, die sich stark mit der Thematik identifizieren, dranbleiben, stets korrigierend einwirken und sich gegenseitig unterstützen. Ein wichtiger Punkt und Herausforderung zugleich ist zudem die möglichst konkurrenzlose Zusammenarbeit unter den Organisationen im Vorstand. Die Erfahrung von Vicino zeigt, dass sich ein Quartier, ungefähr ab 3000 EinwohnerInnen gut eignet, da so u. a. genügend unterschiedliche AkteurInnen zusammenfinden. Um das Projektgebiet festzulegen, lohne

es sich, zuerst von der raumplanerischen Grösse auszugehen und danach sozialräumlich weiterzuarbeiten und zu verfeinern. Um Unterstützung und Finanzierung für das Projekt zu finden, ist die gesamtstädtische Vernetzung, Sensibilisierungsarbeit und Kostentransparenz zentral.

### Herausforderungen & Risiken

Den Zugang zu den Menschen zu finden ist eine Herausforderung. Nach der Erfahrung von Vicino Luzern ist es hierzu wichtig, sich für den Erstkontakt viel Zeit zu nehmen, zuzuhören was den Leuten wirklich wichtig ist und ihnen keine Ratschläge zu erteilen, sondern ihre Signale wahrzunehmen. Das Vicino-Team nimmt hierzu auch gezielt mit älteren Menschen im Quartier Kontakt auf, besucht sie auf Wunsch, hört sich ihre Bedürfnisse an (mit der Methode des aktivierenden Interviews) und lädt sie ein, mitzuhelfen. Dadurch sucht Vicino Luzern den Zugang nicht über die Bedürftigkeit, sondern stellt die Ressourcen, die Fähigkeiten und die Kreativität älterer Menschen in den Vordergrund. Bis ein Vertrauensverhältnis aufgebaut ist, braucht es Zeit, die sich Vicino Luzern nehmen kann.

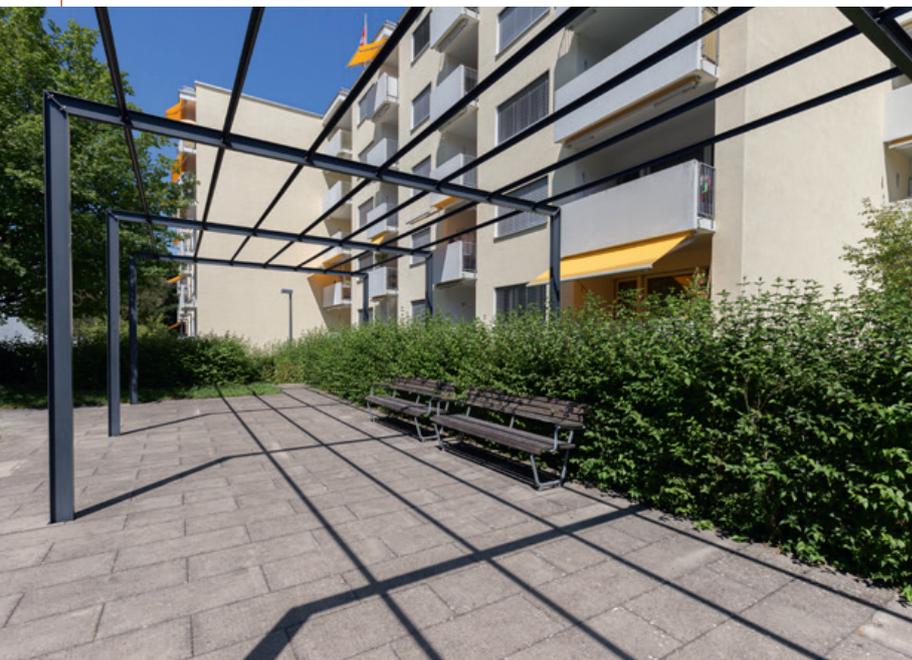
Eine detaillierte Beschreibung spezifischer Erfolgsfaktoren und Herausforderungen im Aufbau der Vereins- und Betriebsstruktur finden sich in der Evaluationsstudie (*Zimmerli 2018*).

### Links & Literaturhinweise

- Zimmerli, J. (2018): Vicino Luzern. Schlussbericht Pilotphase 2014–2017.
- Renner, T. (2015): Wohnen zu Hause – auch im Alter. Eine strategische Handlungsanleitung. MAS Arbeit, HSLU.
- [www.vicino-luzern.ch](http://www.vicino-luzern.ch)

18

Interview mit René Fuhrmann, Januar 2018



Aussenraum  
mit Pergola

## Hohrainli, Kloten

***Für ältere Menschen eine «gewöhnliche gute Wohnsituation zuhause» schaffen – durch Umbaumassnahmen sowie Freiwilligen – und Schnittstellenarbeit***

### Ausgangslage

Die Anlagestiftung Turidomus, welche durch die Pensimo Management AG geführt wird, übernahm im Jahr 2003 die Siedlung Hohrainli in Kloten. Die 11 Häuser entsprechen rund einem Sechstel des Baubestands im gesamten Quartier. Dieses war zwischen 1955 und 1985 von der Swissair Pensionskasse erbaut worden. Als «Swissair-Ghetto» bekannt, hatte die Siedlung mit einem schlechten Ruf zu kämpfen. Zudem waren die Liegenschaften sanierungsbedürftig. Die Pensimo Management AG entschied sich infolgedessen im Jahr 2005 zu einer Teilerneuerung. Rund 100 Wohnungen wurden technisch erneuert. Im Hinblick auf den demografischen Wandel wurden ausserdem 59 weitere Wohnungen altersgerecht umgebaut.

### Ziel

Mit dem altersgerechten Umbau sollte in einer ganz «gewöhnlichen» Bestandsliegenschaft eine qualitativ gute Wohnsituation für ein breites Spektrum älterer Menschen geschaffen werden.

### Konzept

Der Umbau setzte auf altersgerechte Wohnungen wie auch auf eine geeignete Infrastruktur für ältere Menschen und umfasste folgende Massnahmen:

- Barrierefreiheit im Innen- und Aussenraum
- Aufwertung des Aussenraums: neu installierte bequeme Sitzgelegenheiten, rollstuhlgängiger Zugang und grössere Pflanzenvielfalt
- Gemeinschaftsraum inkl. Dachterrasse
- Fitnessraum
- Gemeinschaftsbad für Pflegeleistungen.

Zudem wurde das Aufgabenprofil des Hauswarts geschärft und um zusätzliche Leistungen erweitert, die den BewohnerInnen nach Bedarf im Alltag sporadisch Unterstützung bieten.

### Praxis

#### Zielgruppe

Ein Jahr nach dem Umbau stand ein Drittel der Wohnungen noch immer leer und das Alterslimit der Zielgruppe wurde immer weiter gesenkt. Um die Gründe für die Vermietungsschwierigkeiten abzuklären, gab die Pensimo bei der Fachhochschule Wädenswil eine Studie in Auftrag (→ [sh. Links & Literaturhinweise, S. 97](#)). Dabei zeigten sich zwei Hauptprobleme: Zum einen die höheren und damit quartierunüblichen Mietpreise nach der Sanierung. Zum anderen hatte die Bewirtschaftung (Regimo Zürich AG) keine Kapazitäten, zusätzlich zum bestehenden Aufgabenprofil, gemeinschaftliche Aktivitäten zu organisieren und Unterstützung im Alltag zu bieten.

#### Vernetzung & Schnittstellenarbeit

In der Folge hat der damalige Portfolio-Manager der Pensimo<sup>19</sup> im Jahr 2012 eine Sitzung einberufen mit verschiedenen alters- und quartierrelevanten AkteurlInnen (Spitex, Pflegezentrum, Altersbeauftragter, Bewirtschaftung, Age-Stiftung). Als Antwort auf die Frage «was sie alle miteinander verbinde und was sie in Zukunft miteinander verbinden könnte?» ging schliesslich hervor, dass in Kloten zwar ein vielseitiges Angebot an Dienstleistungen existiert, aber «niederschwellige Unterstützung» fehle.

Damit war der Anstoss für die Bildung eines lokalen Netzwerks gegeben. 2013 wurde mit Unterstützung der Pensimo der Verein freiwillig@kloten gegründet, der die Freiwilligenarbeit in der Gemeinde koordiniert und u. a. auch Aktivitäten und

19

Interviews mit Joris van Wezemael, ehem. Portfolio-Manager, Pensimo Management AG und Milena Joho, Bewirtschafterin, Regimo Zürich AG (Februar 2018).



Alltagsunterstützung im Hohrainli anbietet. Zudem konnte eine Zusammenarbeit mit dem Altersbeauftragten der Stadt Kloten aufgebaut werden.

Diese Zusammenarbeit stellt sich als gewinnbringend heraus: So hat der Austausch zwischen der Bewirtschaftung und dem Altersbeauftragten beispielsweise dazu geführt, dass es heute im Hohrainli keine Leerstände mehr gibt (und sogar eine Warteliste für ältere Menschen geführt wird). Wenn der Altersbeauftragte von einer Person Kenntnis hat, die eine Wohnung sucht oder aufgrund baulicher Hindernisse umziehen muss, meldet er sich bei der Bewirtschaftung und fragt nach freistehenden Wohnungen. Umgekehrt kann sich die zuständige Bewirtschafterin bei Fragen oder Problemen mit älteren MieterInnen an den Altersbeauftragten wenden. Mit dem Freiwilligenverein steht die Bewirtschafterin ungefähr 3–4 Mal jährlich in Kontakt und mit dem Hauswart findet ein monatlicher Austausch statt. Die Pensimo hat das Hohrainli gemeinsam mit der Stadt Kloten als Pilotprojekt zur Förderung des Zuhause-Wohnens im Alter konzipiert. Durch diese Zusammenarbeit fand die Stadt im grössten Wohnraumbieter der Umgebung einen im Altersbereich aktiven Partner, was dem Unternehmen nicht nur einen Imagegewinn, sondern auch Goodwill in anderen Projekten einbrachte.

#### **Angebot**

Heute bietet die Siedlung Hohrainli Mietwohnungen für mehrheitlich ältere und hochaltrige Menschen, die (noch) keine oder wenig Unterstützung brauchen. Zudem wohnen einige Einzelpersonen

im mittleren Alter dort – hingegen keine Familien. Die schwellenfreie Wohnung und Umgebung ermöglicht auch Personen mit Mobilitätseinschränkungen den Verbleib zuhause. Bei Bedarf besteht die Möglichkeit, nachbarschaftliche Kontakte zu pflegen sowie im Gemeinschaftsraum Anlässe durchzuführen. Momentan wird dieser ca. 3–4 Mal in der Woche benutzt, u. a. durch die vom Freiwilligenverein initiierte Turngruppe (1× wöchentlich) und den Kaffeetreff (2× wöchentlich).

Der Hauswart spielt eine zentrale Rolle für die MieterInnen, indem er kleine Alltagshilfen übernimmt und regelmässig vor Ort ist (wie bspw. Glühbirnen wechseln). So erfährt er viel über die Siedlung und BewohnerInnen – und trägt auch zum Gefühl von Sicherheit bei, da er bspw. bemerkt, ob jemand die Rollläden geöffnet hat.

## **Das Projekt in Kürze**

*Stand August 2019*

#### **Bauträgerschaft & Betrieb**

Pensimo Management AG,  
Anlagestiftung Turidomus;  
Verwaltung: Regimo Zürich AG

#### **Standort**

8302 Kloten – Agglomerationsstadt von Zürich  
mit 19 500 EinwohnerInnen

#### **Entstehung**

1965 erstellt durch Swissair Pensionskasse,  
2005 Erneuerung

#### **Anzahl Wohnungen**

59 Wohnungen in 3 Gebäuden  
5× 1-Zi.-Whg.; 40× 2–2.5-Zi.-Whg.; 14× 3-Zi.-Whg.

#### **Weitere Räumlichkeiten**

Gemeinschaftsraum, Dachterrasse, Fitnessraum,  
Pflegebäd

#### **Mietkosten**

CHF 950.– bis 1420.–, exkl. Nebenkosten

#### **Sonstige Kosten für NutzerInnen / BewohnerInnen**

–

#### **Angebote**

Hindernisfreier Wohn- und Aussenraum,  
Räume zur gemeinschaftlichen Nutzung,  
Unterstützung im Alltag, Aktivitäten



*Gemeinschaftsraum  
in Dachgeschoss*

### **Kosten des Angebots**

Die Benutzung der Gemeinschaftsräume und die Leistungen der Hauswartung sind im Mietpreis inbegriffen. Die Angebote des Freiwilligenvereins sind kostenlos. Externe Dienstleistungen werden individuell abgerechnet.

### **Erfolgsfaktoren**

Auf Initiative des Portfolio-Managers wurden im Hohrainli-Projekt SchlüsselakteurInnen zusammengebracht und ein loses Netzwerk aufgebaut zwischen der Anlagestiftung, der Bewirtschaftung, der Gemeinde Kloten insb. dem Altersbeauftragten, dem Freiwilligenverein, Altersorganisationen (insb. dem Pflegezentrum) und anderen EigentümerInnen im Quartier. Diese Vernetzung und eine gezielte Kommunikation haben dazu geführt, dass die Wohnungen an die anvisierte Zielgruppe vermietet werden konnten. Zum ändern hat die Tatsache, dass ein privater Akteur und Wohnraumbieter die Initiative für ein Pilotprojekt ergriff, für Ansehen bei der Gemeinde gesorgt.

Neben dem Fokus auf Alterswohnen geht es im Hohrainli gemäss dem für das Projekt verantwortlichen Portfolio-Manager vermehrt auch darum, eine «Quartierentwicklung ohne Betonmischer» zu betreiben und einen Standortvorteil für ein Quartier zu schaffen, bei dem sich Abwertungstendenzen abzeichnen. Er ist überzeugt, dass eine vernetzte Vorgehensweise und Investitionen in die «Software» (Service-Orientierung, Einbindung engagierter Freiwilliger und professioneller «Relationship-Manager» etc.) eine Bestandsliegenschaften attraktiver machen und Immobilien- und Bewirtschaftungsunternehmen spannende neue Geschäftsfelder bieten.

Ein wichtiger Beitrag für den Verbleib zuhause leistet der Hauswart. Hierzu ist eine Persönlichkeit wie im Hohrainli gefragt, die etwas weiterdenkt, offen und sozial eingestellt ist, sich aber auch abgrenzen kann. Eine Anforderung, die über das klassische Hauswartprofil hinausgeht – und nicht so einfach zu besetzen sei.

### **Herausforderungen & Risiken**

Die ursprüngliche Ausrichtung «Wohnraum für Ältere» zu schaffen hat so nicht funktioniert. Dafür gab es verschiedene Gründe, u.a. der «eindimensionale» Blick auf das Alter und wenig Wissen über die Bedürfnisse der älteren Menschen vor Ort. Zudem fehlte am Anfang ein Betriebskonzept – sowohl für den Innen-, wie auch für den Aussenraum und eine Person, die das Projekt begleitet und evtl. auch moderiert (z.B. Anstoss für gemeinschaftliche Aktivitäten gibt).

Eine aktuelle Herausforderung ist, dass die BewohnerInnen am Engagement des Freiwilligenvereins nur begrenzt interessiert sind. Damit unterstützende Strukturen funktionieren, braucht es aus Sicht der zuständigen Bewirtschafterin jemand, der vor Ort ist und zu dem die BewohnerInnen Vertrauen haben.

Auch der Gemeinschaftsraum wird nur begrenzt genutzt. Hierzu mag auch dessen ungünstige Lage im obersten Stockwerk beitragen. Im Erdgeschoss könnte das Potenzial als Scharnier zum Quartier besser genutzt werden.

Nicht zu unterschätzen sind auch auftauchende Nachbarschaftskonflikte, die im Hohrainli gemeinschaftliche Aktivitäten erschwert haben, wie eine Untersuchung der Fachhochschule Wädenswil herausgefunden hat (ZHAW/IUNR 2017).

Das Hohrainli gehört aufgrund seiner Randlage in der Anflugschneise des Flughafens nicht zu den beliebtesten Wohnquartieren. Um Abwertungstendenzen entgegenzuwirken, ist die Pflege des lokalen Netzwerks umso wichtiger, damit künftige Quartierentwicklungsprozesse eine konstruktive Basis erhalten.

## Links & Literaturhinweise

- Verein freiwillig@Kloten: → [freiwillig-kloten.ch](mailto:freiwillig-kloten.ch)
- Stadt Kloten, Bereich Gesundheit & Alter: → [www.gesundheit-und-alter-kloten.ch](http://www.gesundheit-und-alter-kloten.ch)
- ZHAW/IUNR (2017): Partizipative Vorgehensweisen für die Aufwertung und Umgestaltung von Innen- und Aussenräumen der Siedlung Hohrainli in Kloten
- Archipel (2007): Siedlung Hohrainli. Evaluation altersgerechte Wohnungen, Kloten.

## Praxischeck – aus der Perspektive der Nutzung

### *Für wen eignet sich das Hohrainli?*

- Für ältere Menschen, die den Alltag grösstenteils selbständig bewältigen und ev. punktuell Unterstützung benötigen
- Menschen mit Mobilitätseinschränkungen
- Sowohl für Personen, die gerne Kontakte mit ihren Nachbarn haben, als auch für Menschen, die sich lieber zurückziehen («EinzelgängerInnen» und «Gemeinschaftssuchende»)

### *Wie kann es konkret unterstützen?*

- Verständnis für ältere Menschen und mögliche Problemsituationen seitens Eigentümerin und Bewirtschaftung – bspw. frühzeitiges Erkennen und Reagieren bei Mietzinsausständen: nicht gleich kündigen, sondern erst abklären und Lösungen suchen, ebenso bei Anzeichen demenzieller Erkrankungen
- Vermittlung und Kontaktaufnahme mit Altersbeauftragtem, der Hilfe vermitteln könnte
- Sicherheit – Hauswart vor Ort achtet sich auf «Lebenszeichen» der BewohnerInnen
- Begegnungsmöglichkeiten und Aktivitäten wie Kaffeetreff und Turnen im Gemeinschaftsraum (bei Interesse)
- Hindernisfreie Wohnung und hindernisfreies Wohnumfeld, Gesundheits- und Pflegeinfrastruktur in der Siedlung
- Unterstützung im Alltag u. a. durch Hauswart, Freiwilligenverein

### *Welche Chancen bietet das Hohrainli?*

- Zugang zu- und Erhalten von Wohnraum für alle Bevölkerungsgruppen – auch für kleinere Einkommen oder Personen mit «schwierigem Charakter»
- Zugang zu Unterstützungs- und Kontaktmöglichkeiten im Wohnumfeld, Triage → kann Einsamkeit & Isolation entgegenwirken
- Schnittstellenarbeit und Triage durch Zusammenarbeit mit Altersfachstelle
- Gefühl von Sicherheit
- Fördern von Wohnautonomie durch niederschwellige Unterstützung und passende, hindernisfreie Infrastruktur

### *Wo gibt es Herausforderungen?*

- Wenn BewohnerInnen sich in ihren eigenen vier Wänden isolieren, bleiben Probleme lange unsichtbar
- Um Zugang zu Unterstützung und Gemeinschaft zu erhalten, ist Eigeninitiative gefordert
- Da keine «Moderation» / soziale Fachperson vor Ort ist und vieles auf Freiwilligkeit basiert: Gefahr, dass «schwierige» BewohnerInnen oder Konstellationen Nachbarschaftskonflikte hervorrufen oder verstärken und z.B. auch die Nutzung der Gemeinschaftsräume erschweren
- Zwar gibt es eine Bus-Anbindung und einen Quartierladen in der Nähe, aber eher periphere Lage

### *Wo liegen die Grenzen?*

- Bei zunehmender Demenz – keine Begleitung im Wohnalltag vorhanden
- Kein Angebot für Menschen mit erhöhtem Pflegebedarf



Blick vom Balkon

## Morenal, Monte Carasso

***Sozialer Zusammenhalt im Quartier festigen und Alltagsunterstützung mit sozialer Begleitung ermöglichen***

### Ausgangslage

Die Siedlung Morenal wurde Mitte der 1990er Jahre vom bekannten Tessiner Architekten Luigi Snozzi gebaut. Bereits zu Beginn verfolgte der Eigentümer – der ortsansässige Bauunternehmer Guidotti (Morenal SA) – die Strategie, mit Mitteln der Wohn- und Eigentumsförderung des Bundes (WEG) günstigen Wohnraum zur Verfügung zu stellen. Ausserdem sollte mit der Mischung von Wohn- und Gewerbeflächen ein gut durchmischtes Mini-Quartier geschaffen werden. Schon bald sah sich Morenal hingegen mit einem schlechten Ruf konfrontiert: Zum einen stiess das Erscheinungsbild des Gebäudekomplexes aus grauem Sichtbeton auf wenig Gegenliebe. Zum anderen zogen viele wirtschaftlich und sozial benachteiligte Menschen in die subventionierten Wohnungen, insbesondere auch viele Menschen ausländischer Herkunft. Mit dem Auslaufen der WEG-Subventionen (2018 für Familien und 2022 für AHV/IV-Beziehende) waren zusätzliche Schwierigkeiten absehbar. Die Eigentümerfamilie entschied sich deshalb, zusammen mit zahlreichen öffentlich-rechtlichen und privaten PartnerInnen, das Projekt «Versuchslabor Morenal: Neupositionierung eines Quartiers in der Agglomeration Bellinzona» zu initiieren.

Das Projekt, das von 2014 bis 2018 dauerte, wurde vom Bund als Modellvorhaben einer nachhaltigen Raumentwicklung gefördert. Projektleiterin war die ehemalige Miteigentümerin und Soziologin Sabrina Guidotti, in enger konzeptueller Zusammenarbeit mit ihren Geschwistern (guidotti architetti).

### Ziel

Das Projekt hatte zum Ziel, mit Hilfe von Integrationsmassnahmen die soziale und intergenerationale Durchmischung zu fördern und den sozialen Zusammenhalt im Quartier zu stärken. Hierzu sollten sich die BewohnerInnen – auch über die Siedlungsgrenzen hinaus – besser kennenlernen. Zwischen den involvierten ProjektpartnerInnen und Angeboten sollten vielfältige Verbindungen geschaffen werden. Die spezifischen Dienstleistungen für ältere Menschen zielten darauf ab, diesen ein selbständiges Wohnen zuhause zu ermöglichen. Mit dem Modellvorhaben angestrebt wurde letztlich die Aufwertung des Quartiers sowie die Übertragbarkeit der entwickelten Massnahmen auf andere, ähnliche Überbauungen.

### Konzept

Das Quartierentwicklungsprojekt wurde mit einer 360°-Perspektive konzipiert: Die Unterstützung für ältere Menschen, die im Zentrum des Projekts stand, wurde in den Aufbau eines breiteren Unterstützungsnetzes eingebettet. Eingeleitet wurden auch bauliche und räumliche Massnahmen sowie Dienstleistungen für Familien, Kinder und Jugendliche sowie für Menschen mit Behinderung.



Vor dem Büro  
des Custode Sociale

## Umsetzung

### Zielgruppe

Rund die Hälfte der 76 Wohnungen sind längerfristig für Seniorinnen und Senioren sowie für Menschen mit einer Behinderung vorgesehen. Aufgrund der hohen Bauqualität der Siedlung sind viele der Wohnungen bereits alters- oder behindertengerecht, resp. können je nach Bedarf relativ einfach individuell angepasst werden. Zur Umsetzung wurden Kooperationen mit Vereinen wie der Pro Senectute oder der Pro Infirmis aufgebaut.

### Angebote

Wichtiges Bindeglied im Projekt zur Begleitung von älteren oder invaliden BewohnerInnen ist der «custode sociale» (sozialer Hauswart/Begleitperson), dessen Anstellung im Projekt von der Pro Senectute Ticino e Moesano finanziert wurde. Der «custode sociale» (Andrea Probst) nimmt sich viel Zeit für die Leute, besucht sie auf Wunsch zu Hause, hört sich ihre Geschichten oder Probleme an, hilft ihnen bei Kleinigkeiten, vermittelt je nach Bedarf passende Dienstleistungen oder nimmt Kontakt mit Angehörigen oder Verwaltungen auf. Um den Zugang zu Dienstleistungen zu erleichtern, ist er (wenn dies gewünscht ist) beim Erstkontakt anwesend oder begleitet die älteren Bewohnerinnen und Bewohner auch zu wichtigen Arztterminen. Dieses Da-Sein in allen Lebenslagen hat ihm auch den Übernamen «angelo custode» eingebracht.

2016 entschied die Morenal SA, die Liegenschaft an den Immobilienanlagefonds Residentia (Immobilienmanagement: Pagani SA) zu verkaufen. Für den neuen Eigentümer ist das Projekt attraktiv und er will das Aufgebaute weitertragen – und evtl. durch den Anbau eines weiteren Wohnblocks ausweiten. Nach Projektabschluss gesichert ist die Funktion des «custode sociale» der Pro Senectute, dessen Stelle nun vom Kanton Tessin finanziert wird. Das im Projekt entwickelte Angebot wurde ausgebaut und mittlerweile auch in vier anderen Siedlungen angeboten (Bellinzona, Gordola, Morbio Inferiore

## Das Projekt in Kürze

Stand August 2019

### Trägerschaft

Seit 2016 Residentia, Immobilienanlagefonds (bestehend aus Kantonalbank und Treuhandunternehmen Pagani Real Estate SA)

Vorher: Morenal SA

Kaufpreis: CHF 2 705 000.–, Bruttorendite 4.41 %

### Standort

6513 Monte Carasso, Agglomerationsgemeinde Bellinzona

### Entstehung

Entstehung: 1995–1997

Modellvorhaben Nachhaltige Raumentwicklung ARE: 2014–2018

### Gesamtprojektkosten Modellvorhaben

Ca. CHF 700 000.–

(inkl. Stelle «Custode Sociale» finanziert durch Pro Senectute Ticino und Siedlungsinfrastruktur etc., finanziert durch Morenal SA)

### Finanzierung

Beitrag ARE Modellvorhaben: CHF 150 000.–

### Anzahl Wohnungen

76 Mietwohnungen in 2 Gebäuden:

9× 1.5-Zi-Whg., 26× 2.5-Zi-Whg.,

27× 3.5-Zi-Whg., 20× 4.5-Zi-Whg.

### Weitere Räumlichkeiten/Flächen

12 Räume im Erdgeschoss u. a. Supermarkt, Restaurant/Bar (Bistrot Morenal), Coiffeursalons, Physiotherapie sowie div. Büros, Multifunktionsraum, Gemeinschaftsgärten, Tagesbetreuung mit Mittagstisch

### Mietkosten

CHF 800.– bis 1400.– (+NK, ohne Subventionen)

CHF 653.– bis 1152.– (mit Subventionen für AHV & IV, bis max. 2022).

### Sonstige Kosten für NutzerInnen/BewohnerInnen

–

### Angebote

Gemeinschaftsräume und -flächen, niederschwellige Unterstützung und Begleitung im Wohnalltag durch «custode sociale», gemeinschaftliche Aktivitäten und Treffen, altersgerechte bauliche Anpassungen im Bestand

und Sementina). Für den «custode sociale» in Morenal grundlegend ist der Vertrag, den die Pro Senectute mit dem neuen Eigentümer abgeschlossen hat. Darin gehen beide Verpflichtungen ein: Der «custode» gewährleistet seine Unterstützungsleistung gegenüber der älteren Mieterschaft und der Eigentümer verpflichtet sich, die Wohnungen bei Bedarf altersgerecht anzupassen.

Was die räumliche Infrastruktur betrifft, bietet Morenal eine vielseitige Mischung aus Gewerbe- und Dienstleistungsflächen. Namentlich befindet sich im Erdgeschoss ein Supermarkt, ein Bistro (Restaurant/Bar), ein Coiffeursalon, eine Physiotherapiepraxis und diverse Büros.

Im Projekt wurden zusätzlich u. a. folgende Angebote aufgebaut:

- Umbau/Installation Mehrzwecksaal (der auch von Externen für Veranstaltungen und Feiern gemietet werden kann)
- Umgestaltung Aussenraum (Spielplatz und -Feld, Bänke, Tische, Grill) sowie Schaffung von Gemeinschaftsgärten (für die ganze Bevölkerung zugänglich, Gärten von Schulen bewirtschaftet)
- «L'Aquilone» – ein Zentrum von Tagesmüttern zur ausserschulischen Betreuung von Kleinkind bis Primarschulkindern, auch während der Schulferien und inkl. Mittagstisch

Spezifisch für Ältere:

- altersgerechte bauliche Anpassungen im Bestand (Ersatz der Badewannen mit Duschkabinen, Installation von Handläufen, Rampen etc.)
- Niederschwellige Unterstützung und Begleitung im Wohnalltag durch den «custode sociale» der Pro Senectute
- Treffen und gemeinschaftliche Aktivitäten mit «custode» (zweimal pro Woche Kaffeetreff, einmal pro Monat gemeinsam Kochen, Ausflüge o. a. auf Wunsch)

Seit Projektabschluss hat der neue Eigentümer – u. a. auf Initiative des «custode» neue Sitzplätze (insbesondere auch als Treffpunkt für Ältere), ein Pétanque-Feld, ein neuer Grill sowie ein weiterer

Spielplatz installieren lassen. Um in Zusammenarbeit mit der Pro Senectute das Wohnangebot für Ältere auszubauen, wurden ausserdem sechs 4 ½-Zimmerwohnungen in zwölf 2 ½-Zimmerwohnungen umgebaut.<sup>20</sup> Bei freiwerdenden Alterswohnungen berücksichtigt der Eigentümer über die Pro Senectute vermittelte Wohnungsbewerbungen älterer Personen.

### Kosten

Für die Mieterinnen und Mieter sind die Leistungen des «custode sociale» sowie die Nutzung der gemeinschaftlichen Einrichtungen gratis. Externe Dienstleistungen werden individuell abgerechnet.

### Vernetzung & Schnittstellenarbeit

Im Projekt hat die ehem. private Eigentümerin der Liegenschaft, die Morenal SA, ein Netzwerk mit zahlreichen PartnerInnen aufgebaut: mit den Gemeinden Monte Carasso, Sementina und Bellinzona, der Pro Senectute Ticino e Moesano, Pro Infirmis, ABAD (Associazione bellinzonese assistenza e cura a domicilio), dem kantonalen Amt für Raumentwicklung und dem kantonalen Gesundheits- und Sozialamt (Bereich Alter und ambulante Pflege sowie Bereich Familien und Jugend). Ebenso kam mit der Zeit die Zusammenarbeit mit weiteren DienstleisterInnen dazu. Für diese Koordinations- und Vernetzungsarbeit muss jemand mit sehr guten Kenntnissen der lokalen Strukturen und mit Erfahrung in Projektmanagement die Fäden zusammenspannen, Gespräche führen, Sitzungen organisieren, moderieren und die Verantwortung übernehmen. Die Förderung des Bundes hat dies ermöglicht, ist die Projektleiterin<sup>21</sup> überzeugt, und auch, dass daraus ein Projekt «mit weitem Horizont» entstehen konnte. Letztlich ging es darum, Organisationen in das Projekt einzubinden, die für ihren Bereich Verantwortung übernehmen und die Angebote nach Projektende weitertragen: Die Pro Senectute etwa für die Unterstützung der älteren MieterInnen, die «associazione famiglia Diurne Sopraceneri» für die ausserschulische Betreuung oder die Immobilienbewirtschaftung für die Gemeinschaftsgärten und -räume. Mit Projektende übernimmt niemand mehr die Koordination des Netzwerks und der verschiedenen AkteurInnen und Bereiche.

#### 20

Informationen von Matteo Pagani, Studio Fiduciario Pagani SA (August 2019)

#### 21

Interview mit Sabrina Guidotti, Projektleiterin und ehem. Mit-eigentümerin und Andrea Probst, «custode sociale» (März 2018)

Das Immobilienmanagement pflegt weiterhin die Zusammenarbeit mit der Pro Senectute wie auch mit der eingemieteten ausserschulischen Tagesbetreuung. Nur noch lose bestehen Kontakte zu anderen AkteurInnen, die im Projekt aufgebaut worden sind, wie etwa zur ABAD (die ihre Aktivitäten von Morenal verlagert hat), der Pro Infirmis oder der Gemeinde (zu letzterer u. a. auch wegen der Gemeindefusion von Monte Carasso mit Bellinzona).

### Erfolgsfaktoren

Morenal wurde vom Bund als Modellvorhaben gefördert, da es eine Konversion im Bestand verfolgte und von einem Privateigentümer initiiert und getragen worden ist. Die Projektleiterin und ehemalige Miteigentümerin ist überzeugt: Um in einem Quartier wie Morenal einen Zusatzwert zu schaffen, reiche der alleinige Fokus auf die finanzielle Rendite nicht aus (wenn die auch essentiell sei). Man müsse, wie bei allem, «die Dinge auch gernhaben». Dies erfordere von einem Eigentümer Ambitionen und Investitionen, die sich vielleicht nur indirekt auszahlen. Um eine Nachbarschaft zu stärken, brauche es beides: sowohl die Verbesserung der baulich-räumlichen Rahmenbedingungen wie auch passende Inhalte und einen Input von aussen. Der «custode sociale» war für Letzteres entscheidend. Durch seine Arbeit hat er Menschen, die teils seit 20 Jahren nebeneinander wohnten und sich kaum kannten, in Verbindung miteinander gebracht. Für den nachhaltigen Erfolg des Projekts unabdingbar ist es, dass das neue Management die aufgebauten Ressourcen und Vernetzungspotenziale erkennt, und in Zukunft auch weitertragen will.

### Herausforderungen & Risiken

Ein Eigentümerwechsel wie in Morenal – von einem lokal bekannten Familienunternehmen zu einem Immobilienfonds, der von einem externen Immobilienmanagement-Unternehmen betreut wird – ist anspruchsvoll für alle Beteiligten und erfordert Offenheit und hohe Kommunikationskompetenz. Für die älteren MieterInnen in Morenal mit z.T. sehr kleinen Einkommen dürfte in Zukunft der Wegfall der WEG-Subventionen für AHV/IV-Beziehende zu starken Einschränkungen führen. Aufgrund der



*Zugang zum Bistrot  
Morenal*

lagebedingten Leerstände werden die Mietzinsen laut Management aktuell eher reduziert.

Die bedürfnisorientierte individuelle Begleitung und Alltagsunterstützung des «custode sociale» wird in Morenal sehr geschätzt und von vielen beansprucht. Dieses Engagement erfordert allerdings hohe Zeitressourcen sowie fachliche, soziale und emotionale Kompetenzen. Um längerfristig Bestand zu haben, sind gute Arbeitsbedingungen, die Einbindung in ein Team sowie die Rücken- deckung durch den Arbeitgeber zentral. Um die im Projekt entwickelte Vernetzung der AkteurInnen, Bevölkerungsgruppen und Generationen systematisch weiterzutragen und zu koordinieren fehlen Kapazitäten – bzw. eine entsprechende Ausrichtung im Stellenprofil.

### Links & Literaturhinweise

- ARE & BWO (2018): Modellvorhaben Nachhaltige Raumentwicklung 2014–2018:
- Birrer, A., Glaser, M. (2017): Impulse zur Innovation im Wohnungsbau. Siedlungsporträt Morenal. S. 53–57.
- Pro Senectute Ticino & Moesano, «custode sociale»:  
→ [ti.prosenectute.ch/de/hilfen/unterstuetzungsleistungen/wohnungen-mit-sozialer-ansprechperson.html](https://ti.prosenectute.ch/de/hilfen/unterstuetzungsleistungen/wohnungen-mit-sozialer-ansprechperson.html)

## Praxischeck – aus der Perspektive der Nutzung

### *Für wen / welche Zielgruppe eignet sich Morenal?*

- Für breite Bevölkerungsschichten und alle Altersgruppen
- Besonders geeignet für ältere Menschen sowie Personen mit Behinderungen
- Aufgrund des gut ausgebauten Unterstützungsnetzwerks auch für Menschen mit erhöhtem Unterstützungs- oder Pflegebedarf geeignet
- Für Leute mit Wunsch nach nachbarschaftlichen Kontakten und Gemeinschaft ebenso wie für Menschen, die sich lieber zurückziehen

### *Wie kann es konkret unterstützen?*

- Ältere BewohnerInnen werden je nach Bedarf im Alltag durch den «custode sociale» begleitet: z. B. bei finanziellen Schwierigkeiten, Einsamkeit, zur Begleitung für Arztbesuche
- Vorgehen «custode sociale»: Kontaktaufnahme und Vertrauensaufbau, bei Ressourcen und Interessen ansetzen, Zeit nehmen für Gespräche, Lösungen für anstehende Probleme suchen, mit Einwilligung bzw. gemeinsam mit den Betroffenen und weiteren Zuständigen (Angehörige, Verwaltung, Behörden etc.)
- Vermittlung von Dienstleistungen wie bspw. Mahlzeitendienst oder Sozialberatung
- hindernisfreie Wohnung und Wohnumgebung sowie kurze Wege: Restaurant und Supermarkt in Siedlung
- Aktivitäten mit NachbarInnen
- Präsenz des «Custode sociale» gibt ein Sicherheitsgefühl
- Bei Demenz oder anderen schwerwiegenden Krankheitsbildern: Erkennen von Anzeichen, Kontaktaufnahme mit Angehörigen, Organisation passender Behandlung und Unterstützung

### *Welche Chancen bietet das Konzept?*

- Umfassende bedürfnisorientierte Begleitung und Unterstützung

- Lebensfreude und Ressourcen stärken, Rausgehen, in Aktivitäten einbinden
- Sicherheitsgefühl stärken durch soziale Nähe und Präsenz des «Custode»
- Sinnstiftende Aufgaben bei gemeinschaftlichen Aktivitäten, in Aktivität kommen
- Niederschwellige Unterstützung zur Stärkung der Selbstständigkeit
- Erkennen von Krankheitsanzeichen wie demenzielle Erkrankungen durch Kontakt mit geschulter Person
- Passendes Wohnumfeld und Infrastruktur, durch die sich die Leute auch selbst gut organisieren können

### *Wo gibt es Herausforderungen?*

- Wenn jmd. die Hilfe verweigert oder keine Hilfe annehmen will, kann das Angebot des «custode sociale» wenig bewirken
- Wohnungspreise könnten zur finanziellen Hürde werden, wenn WEG Subventionen wegfallen (2022) – je nach Beitrag der Ergänzungsleistungen
- Menschen mit Demenz werden nur schwer Zugang zum Wohnungsangebot erhalten
- Durch Wechsel der Eigentümerschaft besteht das Risiko, dass das Aufgebaute nicht weitergetragen wird – Projekt war stark von Initiative und Pioniergeist Einzelner geprägt

### *Wo liegen die Grenzen?*

#### *Für wen eignet sich der Ansatz nicht?*

- Wenn sich der Gesundheitszustand stark verschlimmert und die Kosten für eine umfassendere Betreuung zuhause nicht finanziert werden können
- Grenzen bei fortschreitender Demenz: Der custode sociale kann eine Person nur so lange zuhause begleiten, wie sie es schafft, alleine zu wohnen (ggf. mit Unterstützung einer Pflegeperson) und solange sie die eigene Sicherheit sowie die der anderen nicht gefährdet

## Bonacasa

*Ein integraler Ansatz aus nachhaltiger Architektur, intelligenter Haustechnologie und Dienstleistungen zur Förderung von Selbständigkeit und Komfort zuhause*

### Ausgangslage

Es waren zwei persönliche Erfahrungen, die Ivo Bracher, Geschäftsführer der bonainvest Holding AG, vor über 25 Jahren zur Lancierung des «bonacasa-Konzept» bewegten.

Zum einen waren dies die Aussagen seiner Vorstandskollegen eines Altersheims, sie würde alle lieber in der eigenen Wohnung alt werden. Zum anderen beschäftigte ihn, dass seine auf den Rollstuhl angewiesene Grossmutter aufgrund der Schwellen im Haus in ihrer Mobilität eingeschränkt war.

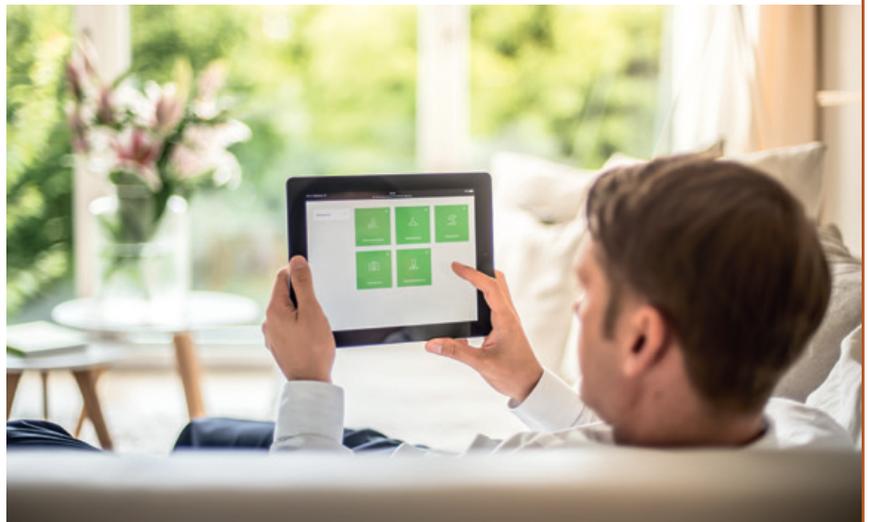
### Ziel

Vor diesem Hintergrund wurde ein umfassendes Angebot aus verschiedenen Leistungskomponenten entwickelt, mit dessen Hilfe der Komfort und die Sicherheit beim Wohnen gesteigert und die Selbständigkeit unterstützt werden soll.

### Konzept

Bonacasa ist heute als integraler Ansatz für generationendurchmischtes Wohnen konzipiert und beinhaltet einerseits die Entwicklung & Erstellung von Immobilienprojekten, entlang der beiden Grundsätze «Grundstücke mit Standortqualitäten» und «nachhaltige Architektur». Andererseits umfasst der Ansatz die Projektierung nach bonacasa-Standards für Bauträger. Dabei werden folgende Leistungen erbracht:

- Baustandard: u. a. komplett schwellen- und stufenfrei, rollstuhlgängig, optimierte Grundrisse für gute Möblierbarkeit und mehr Wohlbefinden (ca. 200 Merkmale)
- Sicherheitsstandard: Schlüsseltresor und Notrufservice für 24/7-Notfallintervention
- Vernetzungsstandard: Expertise für die benutzerfreundliche Konfiguration von Haustechnologie in Kooperation mit Technologiepartnern



Smart Living



- Living Services: Für BewohnerInnen einer bonacasa-Überbauung oder Personen externer Wohnungen im Einzugsgebiet bietet bonacasa den Zugang zu Services, die via Call-Center, App oder Concierge bestellt werden können. Bonacasa erbringt die Services selber oder ist für die Auswahl, Koordination und Evaluation von externen DienstleisterInnen zuständig.
- B2B-Angebote: Umsetzung von Service-Wohnen für institutionelle Kunden, entweder unter bonacasa-Marke oder als White Label für Neubau oder Bestandsliegenschaften. Institutionelle KundInnen sind Unternehmen der Immobilienbranche.

### Umsetzung

#### Rollen, Funktionen, Organisation

Zu Beginn wurden Wohnungen nach bonacasa-Konzept unter anderem mittels Genossenschaften realisiert. Im Jahr 2009 wurde dann die bonainvest Holding gegründet, an der heute über 120 InvestorInnen beteiligt sind, u. a. die Pensionskassen von Migros und Coop. Zur Holding gehört die Bracher & Partner TU AG, die Immobilien in der Rolle einer Totalunternehmung entwickelt und realisiert, die bonainvest AG als Portfolioeigentümerin sowie



### Concierge im Einsatz

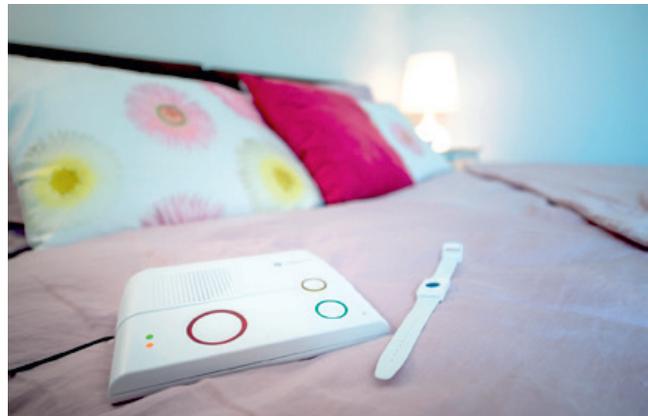
die bonacasa AG. Als Tochtergesellschaft der bonainvest Holding AG betreut sie mit ihrem Konzept «Smart Living» heute rund 1000 von bonainvest gebaute Wohnungen und knapp 7500 Wohnungen von externen Bauherren oder Portfolioeigentümern, u. a. auch in Neubau- oder Bestandliegenschaften.

#### Zielgruppe

Ursprünglich für ältere Menschen entwickelt, bietet bonacasa heute mit Hilfe des Konzepts allen Generationen Komfort und Sicherheit. Ältere Menschen sind noch immer eine wichtige Zielgruppe, inzwischen werden die Liegenschaften aber allseits generationendurchmischts bewohnt. Das Durchschnittsalter liegt knapp über 50 Jahre.<sup>22</sup>

#### Angebot

Bonacasa erbringt und vermittelt Dienstleistungen. In allen Liegenschaften von bonainvest ist eine Concierge verfügbar, die neue BewohnerInnen nach ihrem Einzug begrüsst, bei Fragen und Anliegen zur Verfügung steht und auf Wunsch kleinere Handreichungen übernimmt (*sh. Kosten*). Sie vermittelt auch externe Dienstleistungen und kann per Telefon kontaktiert werden. Die Concierge und das bonacasa-Team organisieren regelmässig auch gemeinschaftliche Aktivitäten wie bspw. ein Sommerfest oder je nach Standort und



Wunsch der BewohnerInnen Nachbarschaftstreffen oder Spielnachmittage.

Ein Call-Center zu Servicebestellungen kann zu Bürozeiten und die Notrufzentrale durchgängig angerufen werden. Bei Bedarf lassen sich individuelle Dienstleistungen bestellen wie Raum-/ Fensterreinigung, Textilreinigung, Nähen/ Flicken/ Bügeln/ Waschen, Wohnungsbetreuung während Ferienabwesenheit, Fahrdienste, Haustierbetreuung, administrative Unterstützung, Mobilitäts- und Essensdienste usw.

Zusätzlich hat bonacasa eine App und elektronische Abwicklungsplattform entwickelt, über die Dienstleistungen auch auf elektronischem Wege bestellt werden können und über die der Notruf auch unterwegs zur Verfügung steht – zusätzlich zu stationären Notrufgeräten die bonacasa ebenfalls anbietet.

Für den Notrufservice fragt die Concierge die Daten der BewohnerInnen ab und nimmt Wünsche auf, welche Bezugspersonen im Notfall kontaktiert werden sollen. Bonacasa arbeitet im Bereich Notrufservice mit einer professionellen Notrufzentrale zusammen. Im Alarmierungsfall entscheidet die Notrufzentrale, ob ein Rettungswagen geschickt werden soll oder eine Bezugsperson kontaktiert wird. Sofern die Ambulanz ausrückt, wird an die Ambulanz ein temporärer Code für den in den Liegenschaften verbauten Schlüsseltresor übermittelt. Damit kann die Notrufintervention auch bei verschlossenen Wohnungstüren, ohne diese aufbrechen zu müssen, erfolgen. Verrechnet werden

22

Interview mit Alain Benz, Leiter Unternehmensentwicklung & Marketing und Marie-Louise Jossi, Produktmanagerin (Februar 2018)

nur Notfalleinsätze, die tatsächlich stattfinden. Löst jemand aus Versehen den Alarm aus, oder möchte jemand ein Gespräch führen, zeigt sich die Notrufzentrale kulant.

### **Kosten des Angebots**

Die bonacasa-Grundkosten betragen je nach Angebot zwischen CHF 10.– und 40.–/Mt. Inbegriffen sind: Dienstleistungsinfrastruktur, Evaluation/Ausbildung/Qualitätskontrolle Dienstleistungsunternehmen, Back Office, App, Kontakt zur Telefon- und Notrufzentrale (Alarmierung, telefonischer Support, Benachrichtigung von Verwandten) usw., fixe Präsenzzeiten von Concierges in den meisten Überbauungen (rund 2 Stunden/Woche). Die weiteren Kosten betragen:

- Individuelle Concierge-Dienstleistungen (ausserhalb der fixen Präsenzzeiten): CHF 40.– pro Stunde (z. B. für Fahrdienste usw.)
- Wohnungs- und Fensterreinigung: CHF 35.–/h
- Weitere Dienstleistungen: individuelle Offerte und Abrechnung mit Dienstleistungsunternehmen
- Notrufservice ausserhalb bonacasa-Überbauung: CHF 34.–/Mt.
- Die Notrufalarmierung kann per Festnetztelefon, Smartphone (Nummer oder per App) erfolgen.
- Notrufgeräte können bei bonacasa gemietet oder erworben werden (es gelten die Preise der Hersteller)

### **Vernetzung & Schnittstellenarbeit**

Die bonacasa AG ist sowohl eine intermediäre als auch eine dienstleistungsanbietende Firma. Aufgrund der diversen Leistungskomponenten pflegt bonacasa vielfältige Kundenbeziehungen. Beim Aufbau eines neuen Standorts oder bei neuen AbonnentInnen ist bonacasa zuständig für die Rekrutierung eigener MitarbeiterInnen und die Akquise lokaler Dienstleistungsunternehmen, holt Offerten ein und trifft eine Auswahl. So wird für jeden neuen Standort neben den eigenen Leistungsträgern ein Netzwerk verschiedener Anbietender aufgebaut, die dann via Concierge, Call-Center oder per App für Dienstleistungen angefragt werden. Was die selber erbrachten Dienstleistungen betrifft (Concierge, Reinigung), rekrutiert bonacasa das

## **Das Projekt in Kürze**

*Stand August 2019*

### **Trägerschaft Gesamtkonzept**

Bonainvest Holding AG bestehend aus bonainvest AG (Portfolioeigentümer) und Bracher & Partner AG (Entwicklung und Realisierung von bonacasa-Liegenschaften).

Bonacasa AG: Tochterunternehmen, zuständig für Entwicklung Baustandards und Erbringung Concierge- und Living-Services

### **Standorte**

v. a. Espace Mittelland und Zürichsee-Gebiet. Standorte in Inner- und Westschweiz in Bau und Entwicklung. Bonacasa ist inzwischen auch als B2B Lösung in über 7500 Wohnungen in der ganzen Schweiz integriert

### **Entstehung**

Bonacasa AG 2006, Bonainvest Holding AG 2009 (Konzept wird seit über 30 Jahren entwickelt)

### **Anzahl Wohnungen total**

Ca. 1000 eigene, 7500 von externen Bauträgern

### **Mietkosten**

(sehr unterschiedlich je nach Standort, Grösse und Ausbaustandard) CHF 1600.– bis 2800.–  
Eigentum: CHF 375 000.– bis 1 800 000.–

### **Sonstige Kosten für NutzerInnen/BewohnerInnen**

Grundkosten CHF 10.– bis 40.–  
Weitere Leistungen individuell zahlbar (sh. Kosten)

### **Angebote**

Schwellenlose und zentrale Liegenschaften, intelligente Haustechnologie, 24/7-Notruf-Service, umfassendes Dienstleistungsangebot, Concierge-Service, z. T. gemeinschaftliche Aktivitäten

Personal und bildet es aus. Alle Dienstleistungsbezüge werden den KundInnen in einer Sammelrechnung verrechnet. Die Schnittstellen stellen bei bonacasa zu einem grossen Teil KundInnen oder Lieferantenkontakte dar. Im Sicherheitssystem sind die Abläufe, wie dargelegt, klar definiert und folgen einem Schema.

### Erfolgsfaktoren

Bezogen auf die Kundensegmente ist die Zielgruppenansprache heute breiter und generationendurchmischer ausgerichtet als in den Anfängen von bonacasa. Eine Fokussierung lediglich auf ältere Menschen alleine ist aus Sicht von bonacasa nicht zielführend, da viele Menschen sich jünger

## Praxischeck – aus der Perspektive der Nutzung

### *Für welche Zielgruppe eignet sich das bonacasa-Konzept?*

- Für alle Generationen und Lebensphasen – Wunsch nach zusätzlichen Dienstleistungen beim Wohnen, Komfort, Sicherheit
- Finanzielle Ressourcen: sehr unterschiedlich je nach Standort, Grösse der Wohnung und Ausbaustandard, breiter «Mittelstand» bis höhere Einkommensklassen
- Menschen mit Mobilitätseinschränkungen

### *Wie kann es konkret unterstützen?*

- Schwellenloses Wohnumfeld, Anbringen von Haltegriffen und anderen Hilfsmitteln
- Smarte Wohnung mit Hilfsmitteln wie unterschiedlich farbige Schalter, Beleuchtungskonzept, vernetzte Haustechnologie
- Concierge unterstützt bei Handreichungen im Wohnalltag; nimmt Kontakt mit BewohnerInnen auf, schaut nach dem Rechten, informiert oder organisiert Veranstaltungen wie bspw. Jassnachmittag, Sommerfest (inkl. Abholservice), Ausflüge, etc.
- Umfassendes Dienstleistungsangebot für Entlastung im Alltag, u. a. Wäscheservice, Wohnungsreinigung – Concierge vermittelt bei Bedarf und niederschwelliger Zugang via Service-Telefon
- 24/7-Notrufservice

### *Welche Chancen bietet das Konzept?*

- Zugang schaffen zu umfassender Unterstützung und Kontaktmöglichkeiten im Wohnumfeld
- Soziale Kontakte in Nachbarschaft pflegen können und Möglichkeit an Festen und gemeinschaftliche Aktivitäten teilzunehmen
- Gefühl von Sicherheit durch Notrufservice und Concierge

- Kleine Handreichungen und Hilfen zur Alltagsbewältigung durch Concierge und Living Services
- Living Services individuell buchbar, ohne in bonacasa Überbauung zu wohnen
- Auch für «normale» MieterInnen optimale Lösung, Wunsch nach Gemeinschaft muss nicht unbedingt vorhanden sein
- Sensibilität bzgl. Gesundheitszustand: Concierge bemerkt Verschlechterung des Gesundheitszustands, kann Unterstützung einleiten

### *Wo liegen die Herausforderungen?*

- Überforderung mit, bzw. Ablehnung von smarterer Haustechnologie können deren Nutzung erschweren
- Konflikte mit NachbarInnen oder Concierge können das Leben in einer bonacasa-Überbauung erschweren
- Wenn Hilfe nicht eingefordert wird oder Menschen Mühe haben, Hilfe anzunehmen können sich Problemsituationen zuspitzen
- Lange Unsichtbarkeit von individuellen Problemsituationen für bonacasa (wie zunehmende Isolation in den eigenen vier Wänden)

### *Wo liegen die Grenzen?*

- Schwer finanzierbar für Menschen mit (sehr) kleinen Einkommen
- Wenn bei grösserem Pflegebedarf die Kosten für externe Dienstleistungen zu hoch werden (sozial- und gesundheitspolitische Herausforderung)
- Kein Angebot für demenzielle Erkrankungen höheren Grades
- Bei Wunsch nach viel Gemeinschaftlichkeit, Gemeinschaftsräumen, usw. eignet sich der Ansatz nur begrenzt (obwohl bonacasa die Bildung von Wohngemeinschaften unterstützt)

fühlten als sie sind und Lifestyle und Komfort auch für ältere Menschen wichtig seien. Erfolgsversprechender sei demnach ein Angebot, das sich an alle Generationen richtet. Was die Haustechnologie betrifft, ist es aus der Erfahrung von bonacasa wichtig, dass die Geräte eine klare Funktion erfüllen, bedienungsfreundlich und unkompliziert sind.

Auf hohe Akzeptanz stösst das Sicherheitssystem und die Concierges. Wichtig ist, dass die Concierges regelmässig vor Ort und ansprechbar sind, niederschwellige Unterstützung im Alltag bieten, individuell auf Bedürfnisse eingehen und auch die soziale Vernetzung in den Liegenschaften aktiv fördern.

Durch den Nutzen des Angebots für ältere BewohnerInnen zuhause stösst das Konzept auch bei Gemeinden auf Interesse, die passende Angebotsstrukturen für das Alter schaffen möchten.

### Herausforderungen & Risiken

Da die bonainvest Holding jede Liegenschaft nach bonacasa-Konzept errichtet und betreiben lässt, wächst bonacasa AG mit der Bautätigkeit von bonainvest. Weil die Bautätigkeit abhängig ist von verfügbarem Bauland an zentralen Lagen werden für die Zukunft B2B-Lösungen immer wichtiger.

Des Weiteren darf die Haustechnologie die NutzerInnen nicht überfordern. Um die Akzeptanz zu erhöhen, hat bonacasa die Bedienung radikal vereinfacht. Zudem werden die Dienstleistungsangebote trotz der relativ niedrigen Preise gerade von älteren Menschen teils noch zögerlich beansprucht. Insgesamt steigt aber die Nachfrage nach «Living Services» stark an. In der Erfahrung von bonacasa ist die Akzeptanz von Services bei jüngeren Menschen und bei der Generation der Babyboomer deutlich höher als dies bei hochaltrigen Personen der Fall ist.



*Schlüsseltresor*

### Links & Literaturhinweise

- Benz, Alain (2013). Geschäftsmodelle für das Servicewohnen, Fallstudie bonacasa, S. 60–78
- [www.bonacasa.ch](http://www.bonacasa.ch)
- [www.bonainvest.ch](http://www.bonainvest.ch)



Bibliothek vor  
der Wohnungstür

## Zopfmatte, Suhr

**Selbständigkeit bis ins hohe Alter fördern  
durch passende Infrastruktur und Unterstützung  
im Alltag**

### Ausgangslage

Den Anstoss für das Projekt Zopfmatte gab das 2008 verfasste Altersleitbild der Gemeinde Suhr. Dieses hält fest, dass ein Bedarf an altersgerechtem, zentralem Wohnraum besteht und eine Fachstelle für Altersfragen zu begrüssen sei. Die daraufhin gebildete Arbeitsgruppe, die von der Gemeinde mit der Entwicklung einer Gesamtstrategie beauftragt wurde, kam u. a. zum Schluss, dass Dienstleistungsangebote an einem zentralen Standort konzentriert werden sollten. Da kein bestehendes Areal zur Verfügung stand, entschied man sich in der Folge für ein Neubauprojekt. Zu diesem Zweck kontaktierte die Arbeitsgruppe Hans Grundmann, einen mit grossen Bauprojekten erfahrenen lokalen Bauunternehmer, der in der Folge das Konzept LEBENSuhr entwarf. Im Frühjahr 2011 wurde eine fachlich breit abgestützte Projektgruppe gebildet und einige Monate später die Genossenschaft LEBENSuhr gegründet. Die Einwohnergemeinde stimmte dem Projekt im November desselben Jahres zu. Zwischen der

Genossenschaft und der Grundmann Bau AG wurde ein Totalunternehmensvertrag abgeschlossen, der eine feste Kostenobergrenze aufwies. Das Finanzierungskonzept sah vor, durch den Verkauf von Eigentumswohnungen in der Überbauung das Eigenkapital für die Mietwohnungen zu generieren. Der Vorstand erreichte die Auflage der Bank, 15 Wohnungen zu verkaufen, um eine Gesamtfiananzierung zu erhalten. Mit viel Überzeugungsarbeit und Auftritten an zahlreichen Informationsveranstaltungen konnten 70 GenossenschaftlerInnen und CHF 350000.– an Genossenschaftskapital gewonnen werden. Dazu ging Grundmann mit CHF 700000.– für einen Projektkredit in die Vorleistung. Nachdem die Finanzierung für den Bau gesichert war, wurde ein Antrag bei der Age-Stiftung eingereicht, die das Wohnprojekt mit CHF 320000.– (CHF 10000.– davon für den Evaluations – Bericht) förderte. Der Architekturwettbewerb erfolgte 2012, der Spatenstich 2014 und im Frühjahr 2016 wurden die Wohnungen bezogen.

### Ziel

In der Zopfmatte soll ein selbständiges Leben bis ins hohe, mitunter auch fragile Alter ermöglicht werden. Mit der Zusammenführung eines externen und internen Dienstleistungsangebots wird ein Unterstützungsnetzwerk vor Ort geschaffen. Ziel ist es, eine Umgebung aufzubauen, in der Beziehungsnetze funktionieren und der Mensch und seine Lebensqualität im Zentrum stehen.

## Konzept

Die Genossenschaft LEBENSuhr unterstützt diese Zielsetzung mit folgender Leitidee aus ihrem Konzept:

*«So viel Eigenständigkeit und Selbstständigkeit wie möglich, aber auch so viel Unterstützung wie nötig.»*

Mit diesem Ansatz soll der Heterogenität des Alterns Rechnung getragen werden und die Bedürfnisse unterschiedlicher Altersgenerationen im Sinne einer solidarischen Gemeinschaft mit einbezogen werden. Die Zopfmatte kombiniert zu diesem Zweck eine altersgerechte und gemeinschaftsfördernde Architektur mit gesundheitsfördernden Angeboten, einem breiten Zugang zu Unterstützungsleistungen und einem Kontaktteam, das die Selbständigkeit im Alter unterstützt.

## Umsetzung

Eine zentrale Rolle spielt dabei Astrid Jäggi, die Kontaktperson in der Zopfmatte. Sie ist zu 45% angestellt, hat ein Büro vor Ort und dient den Bewohnerinnen und Bewohnern als Ansprechperson bei jeglichen Anliegen<sup>23</sup>. Unter anderem führt sie Wohnungsbesichtigungen durch, bietet beim Umzug Begleitung an, organisiert Unterstützungs- und Dienstleistungen und initiiert gemeinschaftliche Aktivitäten oder Veranstaltungen. Teil des Kontaktteams sind ausserdem zwei Bewohner (seit 2019), die technische Hauswartleistungen übernehmen und eine Bewohnerin, die für die Cafeteria sowie die Waschlounges zuständig ist (sie sind zu jeweils 7–10%-Pensen angestellt). In Notsituationen (bspw. nach einem Unfall, schwerer Krankheit oder Hospitalisation) kann das Kontaktteam für ein paar Tage zur Überbrückung für gewisse Dienstleistungen angefragt werden – z. B. um die Angehörigen zu informieren, den Briefkasten oder Kühlschrank zu leeren oder zu den Haustieren zu schauen.

## Angebot

Wichtig in der Zopfmatte sind auch die Aktivitäten und Treffen in der Nachbarschaft. Dazu gehört bspw. das mittlerweile etablierte Feierabend-Bier am Montag, Spielnachmittage, ein Mittagstisch



oder der Kaffeetreff am Donnerstag. Nach einer anfänglichen Begleitphase durch die Kontaktperson ist das Ziel, dass diese Aktivitäten in Zukunft von den BewohnerInnen selber getragen werden. Des Weiteren finden im Gemeinschaftsraum interne und externe Veranstaltungen statt, wie Vorträge zu Gesundheits- und Altersthemen oder Auftritte von KünstlerInnen.

Die baulich-räumliche Infrastruktur unterstützt die nachbarschaftlichen Aktivitäten. Dazu gehören hindernisfreie Begegnungszonen und grosszügige Gemeinschaftsflächen mit Sitzecken auf den Etagen (sogenannte Piazzas), ein Gemeinschaftsraum mit Kaffeebar (direkt beim Eingang), zwei Dachterrassen, Wasch-Lounges sowie eine Bibliothek. Der Aussenraum mit überdachten Sitzbänken sowie einer Petanque-Anlage ist öffentlich zugänglich.

Weitere Angebote sind:

- Fitnesscenter & Physiotherapie (beides von einem externen Gesundheitszentrum betrieben; bietet u. a. Rückengymnastik-Kurse an, die auch für Leute ausserhalb der Zopfmatte zugänglich sind)
- Yoga 50+, von einer externen Person angeboten
- Pflegedienstleistungen durch Spitex, die vor Ort stationiert ist
- weitere Dienstleistungen von externen Anbietern (wie Mahlzeitendienst oder Notrufsystem)

23

Interview mit Astrid Jäggi, Kontaktperson Zopfmatte und René «Wabo» Weber, Präsident Genossenschaft LEBENSuhr (März 2018).



Schwatz mit der Nachbarin

### Kosten

Alle Bewohnerinnen und Bewohner der Zopfmatte zahlen monatlich 120 Franken Servicepauschale pro Wohnung, mit der das Kontaktteam finanziert wird. Pflegedienstleistungen durch die Spitex oder andere externe Dienstleistungen werden individuell abgerechnet. Das Gleiche gilt für die Yoga- und Rückengymnastik-Kurse.

### Zielgruppe

Die Genossenschaft LEBENSuhr hält in den Vergaberichtlinien fest, dass Wohnungen wenn möglich an Personen über 50 vergeben werden. Den EigentümerInnen steht es allerdings frei, an wen sie die Wohnung vermieten. Infolgedessen sind im Haus der EigentümerInnen nur zwei von drei Personen über 50 Jahre alt (und nur 40% über 60). Im Haus mit den Mietwohnungen hingegen sind 84% der BewohnerInnen über 70 Jahre alt (Hoffmann 2019). Die Eigentümerstruktur hatte somit merkliche Auswirkungen auf die Altersstruktur der Siedlung.

### Vernetzung & Schnittstellenarbeit

Das Projekt Zopfmatte entstand aus einer fachlich breit aufgestellten Projektgruppe von 12–14 Personen, u. a. einem Allgemeinarzt, dem Gemeindefreischreiber, dem Bauverwalter, der Leiterin Netzwerk 50+ (Fachstelle Alter und Freiwilligenarbeit) sowie

dem Vorstand und der Kontaktperson der Zopfmatte. Besonders mit dem Netzwerk 50+ besteht weiterhin ein regelmässiger Austausch. Auch mit der Spitex, die ihre Niederlassung in der Liegenschaft hat, gibt es einen guten Kontakt. Eine weitere Verbindung besteht zum neu entstandenen Nachbarschaftshaus (Bestandteil des Pilotprojekts «Quartierentwicklung» der Gemeinde Suhr). Der Kontakt beläuft sich hier bislang vorwiegend auf das gegenseitige Informieren über Veranstaltungen. Genossenschaftspräsident René Wabo Weber, ein lokal bekannter Unternehmer, trägt wesentlich zur externen Vernetzung der Zopfmatte bei. Ausserdem öffnen die öffentlichen Veranstaltungen die Zopfmatte für ein Publikum über die Siedlungs- und Quartiergrenzen hinaus.

### Erfolgsfaktoren

Wichtig für das Gelingen eines Projekts wie der Zopfmatte ist die frühzeitige Kommunikation und Überzeugungsarbeit. Dies hat der Genossenschaftspräsident getan, indem er das Projektvorhaben an zahlreichen Veranstaltungen mit viel Herzblut vorgestellt, und so auch viele UnterstützerInnen gewonnen hat. Für die Realisierung und Finanzierung des Projekts erwies sich die Kombination von Eigentums- und Mietwohnungen als erfolgreich. Die Bedingung der Bank, die Hälfte der

Eigentumswohnungen vor Baubeginn zu verkaufen, stellte jedoch eine Herausforderung dar. Viele Interessierte hatten Bedenken, eine Wohnung ab Plan zu kaufen. Die Bedingung konnte schliesslich erfüllt werden, indem auch Vorstandsmitglieder Wohnungen kauften.

Die Initianten des Projekts sind überzeugt, dass zwar häufig eine gute Absicht hinter einem Alterswohnprojekt steht, in der Umsetzung dann aber meist bauliche Fragen und nicht der Mensch im Zentrum stehe. Auch fehle es häufig an differenziertem Wissen zum Alter und Älterwerden. Umso wichtiger war es ihnen, Fachleute mit Know-how schon in den Planungsprozess einzubinden. Zudem war es förderlich, dass die Kontaktperson schon ein Jahr vor Bezug auf Stundenbasis angestellt wurde. Dies ermöglichte es, die Neuzuziehenden im – für Ältere doch sehr tiefgreifenden und anstrengenden – Prozess des Umzugs zu begleiten und sie organisatorisch und emotional zu unterstützen. Das Besondere am Angebot in der Zopfmatte ist, dass sich die Kontaktperson (im Unterschied zu den meisten anderen DienstleisterInnen) für die Menschen wirklich Zeit nehmen kann. Was das Stellenprofil der Kontaktperson angeht, brauche es hierzu eine Persönlichkeit mit Empathie und viel Erfahrung in der Arbeit mit Menschen. Von Vorteil sei insbesondere ein breites Gesundheitswissen, Pflegeerfahrung in der Langzeitpflege und ein offenes Pflegeverständnis. So legt Frau Jäggi viel Wert darauf, mit den Menschen gemeinsam nach Lösungen zu suchen und ihnen Aufgaben nicht abzunehmen, sondern sie in ihrer Selbstständigkeit zu bestärken. Durch diese Begleitung sei ihr 45% Pensum für eine Projektgrösse von 56 Wohnungen das Maximum. Dahinter steht die Überzeugung, dass sich diese Investition in Prävention und Lebensqualität für die BewohnerInnen auszahlt. Für die Akzeptanz eines Projekts wie der Zopfmatte sei es zentral, nicht alles vorzugeben, sondern die Organisation auch wachsen zu lassen – mit kurzen Entscheidungswegen, viel Raum für Experimente und langsamem Entwickeln. Ganz nach dem Motto: ausprobieren und schauen, was funktioniert. Damit dieses Know-how nicht verloren geht, wurde eine umfassende Begleitstudie erstellt (Hoffmann 2019).

## Das Projekt in Kürze

Stand August 2019

### Trägerschaft

Genossenschaft LEBENSuhr  
Architektur & Planung: fsp Architekten AG, Spreitenbach; Totalunternehmen Grundmann Bau AG

### Standort

5034 Suhr, Agglomerationsgemeinde Aarau

### Entstehung

2011–2016 (Planung, Bau, Bezug)

### Gesamtprojektkosten

CHF 19 Mio. (Eigentum), CHF 17.7 Mio. (Miete)

### Finanzierung

Projektkredit Hans Grundmann: CHF 700 000.–  
Genossenschaftsanteil: CHF 350 000.–  
Verkauf von Eigentumswohnungen vor Baubeginn (15 von insg. 30)  
Beitrag Age-Stiftung: CHF 320 000.–  
Fonds de Roulement (CHF 1.2 Mio. für 20 Jahre bei 1%)

### Anzahl Wohnungen

26 Eigentum und 30 Mietwohnungen  
in 2 Gebäuden

### Weitere Räumlichkeiten/Flächen

Gemeinschaftsraum, Terrasse, Wäschetreff, Pétanque-Anlage, Bibliothek, Fitnesscenter, Physiotherapie (extern betrieben)

### Mietkosten & Flächen

Miete: 75–124 m<sup>2</sup>

CHF 1235.– bis 2270.– (exkl. NK)

NK: CHF 150.– bis 240.–

Eigentum: 77–139 m<sup>2</sup>

Verkaufspreise: CHF 438 000.– bis 818 000.–

### Sonstige Kosten für NutzerInnen/BewohnerInnen

CHF 120.–/Mt. Servicepauschale pro Wohnung

### Angebote

Gemeinschaftsfördernde Architektur, hindernisfreier Wohn- und Aussenraum, Bewegungs- und Aktivierungskurse, Pflegedienstleistungen bei Bedarf, niederschwellige Unterstützung durch Kontaktperson vor Ort

## Praxischeck – aus der Perspektive der Nutzung

### *Für welche Zielgruppe eignet sich die Zopfmatte?*

- Menschen ab 50 aus der Region Suhr mit ausreichend finanziellen Mitteln
- Wunsch nach Gemeinschaft und guten nachbarschaftlichen Beziehungen
- evtl. Bedarf nach Unterstützung

### *Wie kann der Ansatz der Zopfmatte konkret unterstützt werden?*

- Kontaktperson begleitet Umzugsinteresse im Entscheidungsprozess, Möglichkeiten mehrmaliger Besichtigungen und viel Bedenkzeit
- Kontaktperson unterstützt beim Einleben und informiert bei Bedarf über Dienstleistungen
- Hindernisfreie Wohnung und Scooter-Parkplatz im Hauseingang mit Elektroanschluss
- Soziale Aktivitäten: Kaffeetreff, gemeinsame Gartenarbeit, Mittagstisch (einmal im Monat), Spielen, Fitnessraum, Feierabendbier
- Im Krankheitsfall nimmt Kontaktperson mit Angehörigen Kontakt auf und leitet Hilfe ein
- Je nach Bedarf Vermittlung von unterstützenden Dienstleistungen (z.B. Finanzberatung, Mahlzeitendienst, psychologische Unterstützung)
- Gesundheits- und Pflegeinfrastruktur im Haus (Spitex, Physiotherapie)
- Wenn ein/e PartnerIn stirbt: Da-Sein der Kontaktperson und regelmässiges kurzes Vorbeischauen an den Präsenztagen

### *Welche Chancen bietet das Konzept?*

- Es ist eine Ansprechperson vor Ort, die im Alltag unterstützt und begleitet – und die sich genügend Zeit dafür nehmen kann

- Verschiedene Massnahmen, die der Einsamkeit entgegenwirken und Abwechslung in den Alltag bringen
- Die Nachbarschaftskontakte und die Präsenz des Kontaktteams vor Ort tragen zu einem Sicherheitsgefühl bei
- Einfacher Zugang zu weiteren Dienstleistungen und Angeboten, wie bspw. eine Notrufuhr
- Die altersgerechte Architektur kann die Sturzgefahr minimieren
- Rückengymnastik und Physiotherapie im Haus fördern die Gesundheit und Beweglichkeit
- Spitex im Haus
- Krankheitsbilder u.a. Demenz werden früh erkannt. Die Kontaktperson bemerkt auch, wenn sich der Gesundheitszustand einer Person verschlechtert

### *Wo gibt es Herausforderungen?*

- Die Mietpreise liegen im mittleren Segment, sind aufgrund der Wohnflächen für ältere MieterInnen aber z. T. hoch
- Das Dienstleistungsangebot kann nicht unabhängig vom Mietverhältnis beansprucht werden
- Es ist aus der Erfahrung der Zopfmatte schwierig, ältere Personen zu erreichen und für einen Umzug zu gewinnen, die a) isoliert / einsam sind, b) in einem Paarhaushalt leben oder c) hochaltrig sind
- Menschen mit «schwierigem» Verhalten sind für die Nachbarschaftsnetzwerke eine Herausforderung
- Ablehnung Kontaktperson

### *Wo liegen die Grenzen?*

#### *Für wen eignet sich der Ansatz nicht?*

- Bei massiv verschlechterndem Gesundheitszustand, Bedarf nach 24 h Betreuung
- Stark fortschreitende Demenz



*Café in der  
Zopfmatte*

### **Herausforderungen & Risiken**

Zur Schwierigkeit wurde in der Zopfmatte die Vermietung – insbesondere von den 4 ½-Zimmerwohnungen – aufgrund der grosszügigen Wohnflächen (75–124 m<sup>2</sup>) befinden sich die Wohnungen im höheren Preissegment und sind für Menschen mit kleinem Einkommen (zu) teuer. Die Eigentumswohnungen derselben Grösse waren hingegen als Erste verkauft.

Heute würden die Projektverantwortlichen deshalb im Mietbereich mehr kleinere Wohnungen bauen, um so einen Teil davon auch preisgünstiger (innerhalb der Mietzinslimiten der Ergänzungsleistungen) anbieten zu können. Mit einer Reduktion der Mietpreise auf den 1. Januar 2019 konnten jedoch inzwischen alle Wohnungen besetzt werden.

---

### **Links & Literaturhinweise**

- [www.lebensuhr.ch](http://www.lebensuhr.ch)
- [www.zopfmatte.ch](http://www.zopfmatte.ch)
- Hoffmann, M. (2019): Begleitstudie Zopfmatte Suhr (2015–2018).

# Projektbeschreibung

Das Innosuisse-Projekt «Zuhause alt werden» wurde am ETH Wohnforum von Herbst 2016 bis Herbst 2019 in drei Phasen erarbeitet – in Kooperation mit sieben ProjektpartnerInnen (→ sh. Porträts S. 116f). Folgende Arbeitsmodule waren Bestandteil des Projekts.

## 1. Problemanalyse und Bedarfsabklärung

*Oktober 2016 bis Mai 2017*

Zu Beginn des Projekts wurde abgeklärt, welche Chancen und Schwierigkeiten bestehen, wenn Menschen bis ins hohe Alter in den eigenen vier Wänden wohnen bleiben und wo allenfalls Handlungsbedarf und Optionen seitens der Immobilienbewirtschaftung bestehen, um «zuhause alt werden» zu fördern.

### **Hierzu kamen zwei Forschungsstrategien zur Anwendung:**

- a) Leitfadengestützte ExpertInneninterviews mit VertreterInnen aus der Immobilienbewirtschaftung (u. a. der ProjektpartnerInnen) sowie ausgewählten Alters- und Dienstleistungsorganisationen
- b) Statistische Erhebung und Analyse von Daten zur Bewohnerstruktur ausgewählter Siedlungen (bzw. Immobilien-Portfolios) der Umsetzungspartner an unterschiedlicher geografischer Lage sowie aus unterschiedlichen Bauperioden (insgesamt 2500 Wohnungen) hinsichtlich Altersverteilung und Haushaltsformen sowie der Wohndauer und des Wohnflächenverbrauchs verschiedener Bewohnergruppen.

## 2. Vergleichende Dokumentation und Analyse von Praxisbeispielen

*Februar 2017 bis April 2018*

In einer zweiten Projektphase sollte erkundet werden, wie «zuhause alt werden» in der Praxis unterstützt werden kann und welche Handlungsansätze und Modellprojekte es hierzu gibt. Die Auswahl umfasste Projekte, die entweder von Trägern aus der Wohnungswirtschaft initiiert worden sind oder die Akteure aus der Immobilien- und Bewirtschaftungsbranche in der einen oder anderen Form involvieren.

### **Diese Projektphase wurde in zwei Schritten bearbeitet:**

- a) Bestandsaufnahme entsprechender Projekte in der Schweiz und im deutschsprachigen Ausland, Dokumentation (Kurzporträts) von insgesamt 16 Projekten sowie Systematisierung der darin zur Anwendung kommenden Handlungsansätze
- b) Vertiefte Analyse und Fallstudien von fünf Praxisbeispielen aus der Schweiz, die ältere Menschen beim Wohnen im eigenen Zuhause unterstützen. Von Interesse waren dabei u. a. die Rahmenbedingungen und Entstehungsgeschichte der Projekte, das Angebotsspektrum, die Kosten und Finanzierung sowie die Erfolgsfaktoren, Hindernisse und der Umgang mit Schnittstellen und Vernetzung.

### 3. Entwicklung von Pilotprojekten der Umsetzungspartner und Begleitforschung

Januar 2018 bis März 2019

Ausgehend von den Erkenntnissen der zwei vorhergehenden Projektphasen wurde mit drei ProjektpartnerInnen je ein Pilotprojekt initiiert. Die Begleitforschungen konzentrierten sich dabei insbesondere auf Bedürfniserhebungen sowie die Entwicklung entsprechender Massnahmen, Vorgehensweisen und Angebote für MieterInnen.

### 4. Wissensvermittlung und Vernetzung

Mai 2016 bis Oktober 2019

Im Projektverlauf wurden verschiedene Veranstaltungen zur Wissensvermittlung organisiert. Die erarbeiteten Erkenntnisse wurden nach Abschluss von Modul 1 und 2 mit den ProjektpartnerInnen in je einem Workshop diskutiert und weiterbearbeitet. Ausserdem widmete sich die Tagung des ETH Forum Wohnungsbau im Jahr 2018 mit rund 320 Teilnehmenden dem Gegenstand und bot so die Möglichkeit einer breiteren Diskussion. Ein Abschlussworkshop machte die Ergebnisse dieses Berichts zum Thema und zielte dabei auch auf eine Vernetzung der rund 60 Teilnehmenden aus der Wohnungswirtschaft, Alters- und Dienstleistungsorganisationen sowie der öffentlichen Hand ab.

## Zeitachse



# Porträts der ProjektpartnerInnen

Folgende Unternehmen und Organisationen haben am Projekt mitgearbeitet und es unterstützt (alphabetische Reihenfolge):

## Allgemeine Baugenossenschaft Zürich ABZ

Die 1916 gegründete ABZ ist die grösste Wohnbaugenossenschaft der Schweiz. In Zürich und Umgebung baut und unterhält die ABZ rund 5000 Wohnungen und engagiert sich für ein gemeinschaftsorientiertes Wohnen und Zusammenleben. Gemäss ihrem genossenschaftlichen Auftrag zielt die ABZ darauf ab, Boden der Spekulation zu entziehen und preiswerten Wohn- und Gewerberaum für viele zu erstellen und zu vermieten. Damit will die ABZ auch einen Beitrag für eine gesellschaftliche und ökologische Entwicklung des städtischen Grossraums Zürich leisten und ihren Mitgliedern nicht nur faire und günstige Mieten, sondern auch einen hohen Kündigungsschutz, Mitsprache- und Mitwirkungsmöglichkeiten, ein angenehmes Wohnumfeld und eine gute Nachbarschaft bieten (u. a. auch mit der Förderung von sozialer Durchmischung, gemeinschaftlichen Einrichtungen sowie einer nachhaltigen Entwicklung gemäss den Zielen der 2000-Watt-Gesellschaft).

## Age-Stiftung

Die Age-Stiftung fördert innovative Wohnmodelle und Betreuungsangebote fürs Älterwerden in der deutschsprachigen Schweiz. Im Zentrum stehen alternde Menschen und zukunftsfähige Lösungen, die zu ihren individuellen Bedürfnissen sowie zu ihren finanziellen, körperlichen sowie kognitiven Möglichkeiten passen. Die Stiftung legt Wert auf gute Vernetzung sowie auf Weitervermittlung und Multiplizierbarkeit der erarbeiteten Erkenntnisse. Das in den geförderten Projekten generierte Wissen trägt zum konstruktiven und differenzierten Umgang mit dem Thema Alter bei. Die Age-Stiftung wurde im Jahr 2000 gegründet und beschäftigt derzeit 5 Mitarbeitende.

## Livit AG

Die Livit AG ist ein Immobiliendienstleistungsunternehmen mit den vier Fachbereichen Bewirtschaftung, Vermietungs-, Bau- und Facility Management. Nebst ihrem Hauptsitz in Zürich hat die Tochtergesellschaft der Swiss Life AG acht weitere Niederlassungen verteilt in der ganzen Schweiz. 530 Mitarbeitende verwalten 175 000 Mietverträge. Livit ist damit die Nummer 2 unter den Bewirtschaftungsunternehmen in der Schweiz. Die Livit AG nutzt die Digitalisierung um die Prozesse kundenzentriert zu automatisieren und so für den Kunden hohe Qualität und direkte Kundenbeziehungen zu gewährleisten.

## Max Pfister Baubüro AG

Die Max Pfister Baubüro AG ist ein Immobilienunternehmen, das eigene Liegenschaften – insbesondere mit Mietwohnungen – im Raum St. Gallen baut, besitzt und verwaltet. Die Firma, die zu 100% in Familienbesitz ist (in dritter Generation geführt), beschäftigt rund 90 Mitarbeitende in den Bereichen Administration, Bewirtschaftung, Unterhalt, Hauswartung und Bau (betriebseigenes Baugeschäft). Getreu den Grundsätzen des Firmengründers will das Unternehmen den Menschen in den Mittelpunkt stellen, seien es MieterInnen oder Mitarbeitende.

## Regimo Zürich AG

Die Regimo Zürich AG wurde 1996 gegründet und ist eines von sieben selbständig operierenden Immobiliendienstleistungsunternehmen von Regimo Immobilien. An den Regimo Gesellschaften ist die Pensimo Management AG beteiligt, die im Auftrag von vier verschiedenen Anlagestiftungen in wert-haltige Immobilien investiert. Die rund 50 Mitar-beitenden der Regimo Zürich AG sind sowohl für die Verwaltung von Wohn- und Geschäftsliegen-schaften als auch für die Vermarktung und den Verkauf von Immobilien in den Kantonen Zürich und Aargau zuständig.

## Sidenza AG

Die Sidenza AG ist ein Immobilien-Dienstleister mit Schwerpunkt auf dem Management, der Bewirt-schaftung und der Vermarktung von Immobilien. Das in Wallisellen beiheimatete Unternehmen mit 27 Mitarbeitenden ist spezialisiert auf die Betreu-ung grosser Portfolios mit bedeutenden Wohnan-lagen und komplexen Büro-, Gewerbe- und Indus-triearealen. Die Sidenza hat ihren Schwerpunkt in der Region Zürich, bietet aber ihre Dienstleistun-gen im Rahmen des Portfoliomanagements auch in anderen Regionen der Schweiz an (Betreuung durch vor Ort ansässige Gesellschaften unter Auf-sicht von Sidenza). Die Geschäftsidee zielt darauf ab, dass die durch die Sidenza betreuten Immo-bilien mehr leisten – zum Vorteil der AuftraggeberIn-nen und für zufriedene MieterInnen.

## Stadt Schaffhausen, Bereich Alter

Der Bereich «Alter» ist verantwortlich für das städ-tische Altersangebot der Stadt Schaffhausen und sechs weiteren Partnergemeinden. Dazu gehören neben drei Alterszentren auch die Spitex Region Schaffhausen und diverse weitere ambulante Be-treuungsangebote. Um es Menschen mit leichter Pflegebedürftigkeit besser zu ermöglichen, zu-hause wohnen zu bleiben, wurde in den letzten Jahren der stationäre und ambulante Sektor unter dem Dach der Alterszentren zusammengeführt. Hier arbeiten ambulante, stationäre und externe Dienstleister Hand in Hand. Fachpersonen aus der Gemeinwesenarbeit ziehen die Quartierbevölke-rung mit ein und initiieren und begleiten soziale Angebote im Wohnumfeld der BewohnerInnen.

Das Forschungs- und Autorinnenteam dieses Be-richts ist am **ETH Wohnforum** verortet:

Das 1990 gegründete ETH Wohnforum – ETH CASE Centre for Research on Architecture, Society & the Built Environment ist Teil des Instituts für Land-schafts- und Urbane Studien (LUS) am Departement Architektur der ETH Zürich. Es ist ein inter-disziplinäres Forschungszentrum für sozial- und kulturwissenschaftliche Analysen im Bereich Woh-nen, Architektur, Raum- und Stadtentwicklung. Wir erforschen, wie Menschen wohnen und zu-sammenleben und wie sie ihre gebaute Umwelt planen und nutzen – in der Schweiz, in Europa und weltweit. Unsere Forschung organisieren wir ent-lang aktueller Problemfelder, kombinieren darin unterschiedliche Ansätze und kooperieren dabei mit vielfältigen öffentlichen, institutionellen, ge-meinnützigen und privaten Akteurinnen und Ak-teuren.

## Dank

Viele Personen haben zum Projekt und diesem Bericht beigetragen. An erster Stelle sei der Age-Stiftung und der Innosuisse für ihre grosszügige Projektförderung gedankt. Ein besonderer Dank geht an Margrit Hugentobler, ohne die das Projekt nicht entstanden wäre und die uns mit ihrer Expertise über alle Projektschritte mit Rat und Tat zur Seite gestanden ist. Ebenso sind wir Ulrich Otto und Joris Van Wezemaal für ihre fachliche Expertise im Projekt dankbar.

*Für die Unterstützung sowie die angenehme und gute Zusammenarbeit im Projekt danken wir den ProjektpartnerInnen:*

Karin Weiss (Age-Stiftung); Faust Lehni, Susanna Peyer-Fischer und Regula Doppmann (ABZ); Claudia Lohrer, Marcel Gurrath, Anita Ruegg und Wolfgang Stiebellehner (Livit AG); Silvia Vorburger (Regimo Zürich AG); Jürg und Andreas Pfister sowie Pascal Stephan (Max Pfister Baubüro AG); Jürg Röhliberger und Ralf Künzler (Sidenza AG); Monica Studer (Stadt Schaffhausen, Bereich Alter).

*Für die Unterstützung bei den Fallstudien:*

Alain Benz und Marie-Louise Jossi (Bonacasa); Joris Van Wezemaal und Milena Joho (Hohrainli); Sabrina Guidotti, Andrea Probst und Matteo Pagani (Morenal); René Fuhrmann, Corinne Küng, Michaela Christ und Tamara Renner (Vicino Luzern); Astrid Jäggi und René Wabo Weber (Zopfmatte).

*Für die Projektmitarbeit am ETH Wohnforum:*

Corinna Heye (u.a. für die quantitativen Analysen), Jolanda Stauer (Administration, Buchhaltung), Christian Weber (studentische Mitarbeit), Sylvia Müller-Keller (Tagungsorganisation ETH Forum Wohnungsbau 2018) sowie Marie Glaser und allen vom Wohnforum für Ihre Unterstützung im Team.

*Für die Mitarbeit am Bericht:*

Simone Kuhn (Grafik), Matteo de Mattia (Fotos) und Susanne Rudolf (Lektorat, Korrektorat).

*Für ihre Beratung und Unterstützung bei weiteren Projektarbeiten:*

Sarah Fuchs (EBP) für die Mitarbeit bei den quantitativen Analysen, Nicola Hilti (FHSG) und Doris Neuhäusler (local community work) zur Entwicklung der Leistungsprofile «Ansprechperson», Ruth Köppel (OrgaVisit) zur Entwicklung der Persona sowie Britta Von Wursterberger (frischer wind) für ihre Moderation des Abschluss-Workshops.

*Für Austausch und fachliche Inputs:*

*Den Mitgliedern der Begleitgruppe:* Simon Kuppelwieser (Alterszentrum Stadt Schaffhausen), Simone Gretler Heusser (HSLU), Marco Hoffmann (ImmoQ), Heidi Jost (Pro Senectute Zürich), Jörg Rothaupt (vbg Bern, Quartierarbeit), Elke Wurster (Gemeinde Horgen, Wohn- und Siedlungsassistenz) sowie *den weiteren Workshop-Teilnehmenden:* Katharina Barandun (Baugenossenschaft des eidg. Personals), Alexandra Bay (Swiss Prime Site), Dieter Beeler und Pascal Stutz (SVIT Zürich), Erica Benz (Innovage), Simone Bertogg (Netzwerk gutes Alter), Rolf Kistler und Martin Biallas (Hochschule Luzern, ihomelab), Felix Bohn (Fachberatung für altersgerechtes Bauen), Gerhard Demmelmair und Daniel Bendler (Swisslife Asset Managers), Giuseppe Di Vasto und Daniel Harbach (Steiner AG), Nadine Felix (Stiftung Domicil), Kathrin Eliasson (Haus-eigentümergeverband Schweiz), Astrid Heymann (Liegenschaften Stadt Zürich), Matthias Hotz (Gerontologische Beratungsstelle Stadt Zürich), Anna

Jörger (Curaviva Schweiz), Sonja Kundert Wälchli (Pro Senectute Schweiz), Alex Martinovits (Stadtentwicklung Stadt Zürich), Urs Mataré (treucons und Werkgruppe AGW), Sabine Merz (Pensimo Management AG), Caroline Moor (Gesundheits- und Umweltdepartement Stadt Zürich), Rebecca Omoregie (Wohnbaugenossenschaften Schweiz), Nina Pfenninger und Christian Portmann (Wohnbaugenossenschaften Zürich), Silvia Rigoni (Stadt Zürich, Wohnen im Alter), Fabienne Roth und Andreas Sidler (Age-Stiftung), Doris Sfar (Bundesamt für Wohnungswesen), Lukas Sieber (Immobilien Stadt Bern), Nicole Stutzmann (Stadt Bern, Kompetenzzentrum Alter) und Devrim Yetergil-Kiefer (Spitex Zürich Sihl).

Last but not least sind wir allen Personen dankbar, die in Interviews, Fokusgruppen oder für die Foto-Dokumentation am Projekt mitgewirkt und dieses massgeblich bereichert haben.

Ihnen allen danken wir von ganzem Herzen.

## Literaturverzeichnis

- Age-Stiftung (2017): Age-Dossier «Alte Gebäude altersgerecht umnutzen». Zürich.
- Age-Stiftung (2017b): Siedlungs- und Wohnassistenz: Anlaufstelle für Ältere mitten im Quartier. Age-Impuls, Juli 2017.
- Age-Report (2009): Einblicke und Ausblicke zum Wohnen im Alter. Herausgegeben von Höpflinger, F. Zürich und Genf: Seismo, S. 215–280.
- Age-Report III (2014): Wohnen im höheren Lebensalter. Grundlagen und Trends. Herausgegeben von Höpflinger, F.; Van Wezemaal, J. Zürich und Genf: Seismo.
- Age-Report IV (2019): Wohnen in den späten Lebensjahren. Grundlagen und regionale Unterschiede. Herausgegeben von Höpflinger, F.; Hugentobler, V.; Spini, D. Zürich und Genf: Seismo.
- Althaus, E. (2018): Sozialraum Hochhaus. Nachbarschaft und Wohnalltag in Schweizer Großwohnbauten. Bielefeld: transcript.  
→ [www.transcript-verlag.de/978-3-8376-4296-4/sozialraum-hochhaus](http://www.transcript-verlag.de/978-3-8376-4296-4/sozialraum-hochhaus)
- Althaus, E.; Schmidt, M.; Glaser, M. (2017): Sicherung und verbesserter Zugang zu Wohnraum für sozial benachteiligte Haushalte – Finanzielle Garantiemodelle gegenüber Vermietenden, Forschungsbericht. Bern: BSV und BWO.  
→ [www.gegenarmut.ch](http://www.gegenarmut.ch)
- (2016): Angebote nicht-monetärer Dienstleistungen im Bereich Wohnen für armutsgefährdete und -betroffene Menschen. Forschungsbericht Nr. 2/16 in Beiträge zur Sozialen Sicherheit, Bern: BSV und BWO.  
→ [www.gegenarmut.ch](http://www.gegenarmut.ch)
- Archipel (2007): Siedlung Hohrainli. Evaluation altersgerechte Wohnungen, Kloten.
- Bay, A. (2016): Wohnen mit Services – Services in vielen Lebenslagen, in: Zimmerli, J., Schmidiger, M. (Hg.): Demografie und Wohnungswirtschaft. Pensionierte auf dem Wohnungsmarkt. Zug: Verlag IFZ – Hochschule Luzern, S. 99–114.
- Beck, L.; Höppner, C.; Thoma, M. (2013): Preisgünstiger Wohnraum. Ein Baukasten für Städte und Gemeinden. Grenchen: Bundesamt für Wohnungswesen.
- Bender, F. und Christoph, C. (2017): Markenführung und Markenkommunikation in der Immobilienwirtschaft. Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Benz, Alain. Geschäftsmodelle für das Servicewohnen. Fallstudien, Handlungsvorschläge und Gestaltungsvorschläge. Berlin: Logos Verlag, 2013 (Dissertation HSG).
- BfS Bundesamt für Statistik (2015a): Szenarien zur Bevölkerungsentwicklung der Schweiz 2015–2045. Neuchâtel: BfS.
- (2015b): Erhebung zu Familien und Generationen 2013. Neuchâtel: BfS.
- (2017a): Ständige Wohnbevölkerung in Privathaushalten nach Haushaltsgrösse, Altersgruppe und Geschlecht. Neuchâtel: BfS.
- (2017b): Ständige Wohnbevölkerung nach Geschlecht und Altersklasse, am Ende des Jahres 2017. Neuchâtel: BfS.
- (2017c): Privathaushalte nach Altersgruppe der Haushaltsmitglieder und Bewohntyp, nach Grossregion. Neuchâtel: BfS.
- (2017d): Neurentenstatistik. Stand 31.3.2018. Neuchâtel: BfS..
- (2018a): Entwicklung der ständigen Wohnbevölkerung nach Altersgruppen. Neuchâtel: BfS.
- (2018b): Die Wohnverhältnisse der älteren Menschen in der Schweiz, 2016. Neuchâtel: BfS.
- (2018c): Schweizerische Gesundheitsbefragung, 2017. Neuchâtel: BfS.
- Birrer, A., Glaser, M. (2017): Impulse zur Innovation im Wohnungsbau. Zürich: ETH Wohnforum – ETH CASE
- BSV, Bundesamt für Sozialversicherungen (2018): Statistik der Ergänzungsleistungen zur AHV und IV 2018. Bern: BSV.
- Bundesamt für Raumentwicklung (ARE), Bundesamt für Wohnungswesen (BWO) (Hg.) (2018): Modellvorhaben Nachhaltige Raumentwicklung 2014–2018: Ausreichendes und bedürfnisgerechtes Wohnraumangebot schaffen. Bern: ARE und BWO.
- Chang, Y. et al (2008): Personas: From Theory to Practices. In: NordiCHI 08, p. 439–442.
- Classen, K.; Oswald, F.; Doh, M.; Kleinemas, U.; Wahl, H-W. (2014): Umwelten des Alterns: Wohnen, Mobilität, Technik und Medien. Stuttgart: Kohlhammer.
- Cooper, A. (1999): The Inmates Are Running the Asylum: Why High Tech Products Drive Us Crazy and How to Restore the Sanity. Indianapolis: Sams.
- CS Credit Suisse (2017): Mieter gesucht. Schweizer Immobilienmarkt 2017. Zürich.
- (2019): Lage, Lage, Grundriss. Schweizer Immobilienmarkt 2019. Zürich.
- Curaviva (Hg.) (2014): Wohnformen im Alter. Eine terminologische Klärung  
→ [www.curaviva.ch/files/YBEC6GB/Broschuere-Wohnformen-im-Alter.pdf](http://www.curaviva.ch/files/YBEC6GB/Broschuere-Wohnformen-im-Alter.pdf)
- Emmenegger, B. et al. (2017): Nachbarschaften in genossenschaftlichen Wohnsiedlungen als Zusammenspiel von gelebtem Alltag, genossenschaftlichen Strukturen und gebautem Umfeld – Ein Beitrag zur sozialen Nachhaltigkeit. Luzern: Hochschule Luzern, Soziale Arbeit
- Fahrländer, S. et al. (2017). «Günstiger» Mietwohnungsbau ist möglich, in: Zimmerli, J.; Schmidiger, M. (Hg.): Demografie und Wohnungswirtschaft. Bezahlbares Wohnen im Alter, Zug: Verlag IFZ – Hochschule Luzern, S. 105–118.
- Heye, C.; Landolt, S. (2011): Ältere Menschen in der Wohnwirtschaft aus Sicht von Liegenschaftsverwaltungen. Zürich. Im Auftrag der Zürcher Frauenzentrale und der Age Stiftung  
→ [https://www.age-stiftung.ch/fileadmin/user\\_upload/Themen/PDF/Studie\\_Wohnwirtschaft.pdf](https://www.age-stiftung.ch/fileadmin/user_upload/Themen/PDF/Studie_Wohnwirtschaft.pdf)
- Heusser, M. (2017): Siedlungsassistenz Wohnenplus – Konzept. Richterswil: Gemeinnützige Baugenossenschaft.
- Hoffmann, M. (2017): Freiwillige unterstützen Senioren bei der Wohnungssuche. Begleitstudie Pilotprojekt 2015–2017  
→ [www.age-stiftung.ch/fileadmin/user\\_upload/Projekte/2012/046/2018\\_Age\\_I\\_2012\\_046.pdf](http://www.age-stiftung.ch/fileadmin/user_upload/Projekte/2012/046/2018_Age_I_2012_046.pdf)
- Hoffmann, M. (2019): Begleitstudie Alterswohnungen Zopfmatte, Suhr (2015–2018). Zürich: Age-Stiftung.  
→ [www.age-stiftung.ch/fileadmin/user\\_upload/Projekte/2014/035/2019\\_Age\\_I\\_2014\\_035.pdf](http://www.age-stiftung.ch/fileadmin/user_upload/Projekte/2014/035/2019_Age_I_2014_035.pdf)
- Hugentobler, M.; Wurster, E. (2013): Zuhause alt werden. Umsetzung und Evaluation eines zukunftsfähigen Konzepts der Alterspolitik in Schaffhausen, Zürich: ETH Wohnforum – ETH CASE.
- (2014): Zuhause alt werden. Zur Umsetzung von «ambulant vor stationär» am Beispiel der Alterspolitik in Schaffhausen, Zürich: ETH Wohnforum – ETH CASE, Im Fokus Nr. 01.
- Hugentobler, M. (2012): Zuhause alt werden – Zukunftsfähiges Konzept oder Mogelpackung zur Kostensenkung, in: Perrig-Chiello, P.; Dubach, M. (Hg.): Brüchiger Generationenkitt? Generationenbeziehungen im Umbau. Bern: vdf Hochschulverlag, S. 45–56.
- Hürlimann, M.; Welter, R.; Hürlimann-Siebke, K.; Zweifel, Ch.; Van Wezemaal, J. (2012): Gestaltungspotenziale in der kommunalen Alterspolitik. Erfolgsfaktoren, Innovationen und Hilfestellungen in Entwicklungs- und Umsetzungsprozessen.  
→ [www.age-stiftung.ch/fileadmin/user\\_upload/Projekte/2009/00027/2012\\_Age\\_I\\_2009\\_00027.pdf](http://www.age-stiftung.ch/fileadmin/user_upload/Projekte/2009/00027/2012_Age_I_2009_00027.pdf)
- Knöpfel, C. (2018): Gute Betreuung – eine Bestandsaufnahme für die Schweiz, in: Knöpfel, C. et al. (2018): Gute Betreuung im Alter in der Schweiz. Eine Bestandsaufnahme, Zürich: Seismo, S. 200–220.
- Köppel, R. (2016): Alternativen zum Heim? Bewohner mit niedriger Pflegestufe. Auftragsstudie für die Alterszentren Zug.
- (2016): Alternativen für HeimbewohnerInnen mit niedrigerem Pflegebedarf. Fallbeschreibungen. Auftragsstudie für die Alterszentren Zug (vertrauliches Dokument).

Kwiatkowski, M.; Tenger, D. (2016): Fluid Care. Nachfragemarkt versus Wohlfahrtsstruktur. Zürich und Bern: GDI Gottlieb Duttweiler Institut und Senesuisse.

Leemann, M. (2019): Studienarbeit CAS Gerontologie: «Zuhause alt werden mit Siedlungs- und Wohnassistenten» (unveröffentlicht).

Marek KD et al. (2012): Aging in place versus nursing home care: comparison of costs to Medicare and Medicaid. Research in gerontological nursing, April; 5 (2)  
→ [www.doi.org/10.3928/19404921-20110802-01](http://www.doi.org/10.3928/19404921-20110802-01)

Müller, B. (2018): Daheim statt Heim – die späte Freiheit zum Risiko. In: knoten & maschen, Blog des BFH Zentrums Soziale Sicherheit  
→ [www.knoten-maschen.ch/daheim-statt-heim-die-spaete-freiheit-zum-risiko/](http://www.knoten-maschen.ch/daheim-statt-heim-die-spaete-freiheit-zum-risiko/)

Oswald, F.; Kaspar, R.; Frenzel-Erkert, U.; Konopik, N. (2013): Hier will ich wohnen bleiben! Ergebnisse eines Frankfurter Forschungsprojekts zur Bedeutung des Wohnens in der Nachbarschaft für gesundes Altern. Frankfurt am Main: Goethe Universität.

Otto, U.; Stump, G.; Beck, S.; Hedtke-Becker, A.; Hoevels, R. (2012): Im spät gewählten Zuhause wohnen bleiben können bis zuletzt? Befunde aus dem Generationenwohnen mit GWA, in: Pohlmann, S. (Hg.): Altern mit Zukunft. Wiesbaden: VS.

Otto, U. (2008): Sozialräumliche Wohlfahrts-gesellschaft. Fokus Kommune: Den demografischen Wandel gemeinsam gestalten – oder das Zukunftsbild der Altenhilfe. Sozialmagazin, 33 (12), S. 12–23.

Pardini, R. (2018): Who cares? Akteure in der Alterspflege und -betreuung, in: Knöpfel, Carlo et al. (2018): Gute Betreuung im Alter in der Schweiz. Eine Bestandsaufnahme, Zürich: Seismo, S. 64–108.

Pro Infirmis/FHNW (Hg.) (2017): Zukunftsweisend umbauen, hindernisfrei Wohnen. Basel: Christoph Merian Verlag.

Renner, T. (2015): Wohnen zu Hause – auch im Alter. Eine strategische Handlungsanleitung. MAS-Arbeit Alter und Gesellschaft, Hochschule Luzern.

Röber, M.; Sinning, H. (Hg.) (2010): Wohnen im Bestand: Nachfrageorientierung als Perspektive. Anforderungen, Konzepte und Good Practices für Wohnungswirtschaft und Stadtentwicklung. Detmold: Rohn.

Saup, W. (2001): Ältere Menschen im Betreuten Wohnen. Ergebnisse der Augsburger Längsschnittstudie. Band 1, Augsburg.

(2003): Betreutes Seniorenwohnen im Urteil der Bewohner. Ergebnisse der Augsburger Längsschnittstudie. Band 2, Augsburg.

SDM Swiss Direct Marketing (2016): In 7 Schritten zur Customer Journey  
→ [www.mysdm.ch/blog/in-7-schritten-zur-customer-journey-uebersicht/](http://www.mysdm.ch/blog/in-7-schritten-zur-customer-journey-uebersicht/)

Schnurr, S. (2003): Vignetten in quantitativen und qualitativen Forschungsdesigns. In: Otto, H.-U./ Oelerich, G./Micheel, H.-G. (Hg.): Empirische Forschung. Sozialarbeit – Sozialpädagogik – Soziale Probleme. München: Luchterhand, S. 393–400.

Sotomo 2017: Gemeinnütziges Wohnen im Fokus. Ein Vergleich zu Miete und Eigentum, Grenchen: Bundesamt für Wohnungswesen.

Seifert, A. (2014): Soziale Unterstützung in der Nachbarschaft. Datenauswertung im Auftrag der Age-Stiftung. Zürich: Zentrum für Gerontologie.

Steffen, G.; Weeber, R.; Baumann, D.; Turan, M. (2010): Neue Qualitäten Wohnen 50 plus. Anforderungen – Fakten – Beispiele. Tübingen/ Berlin: Ernst Wasmuth Verlag.

Stiehler, St; Fritsche, C.; Reutlinger, Ch. (2012): Der Einsatz von Fall-Vignetten. Potential für sozialräumliche Fragestellungen. In: sozialraum.de, Ausgabe 1/2012  
→ [www.sozialraum.de/der-einsatz-von-fall-vignetten.php](http://www.sozialraum.de/der-einsatz-von-fall-vignetten.php)

Strebel, I. (Hg.) (2015): Hauswartung. Für Bauten und Bewohnerschaft. Basel: Birkhäuser.

Van Wezemael, J.; Gilmore, R. (2007): The significance of demographic change in the Swiss approach to private rented housing renewal – A potential for ageing in place? Housing Studies 22/4.

Van Wezemael, J. (2014): Über Massstäbe und Ideologien – Gedanken zum privaten Wohnen im Alter. Ein Essay, in: Höpflinger, F.; Van Wezemael, J. (Hg.): Age Report III. Wohnen im höheren Lebensalter. Grundlagen und Trends, Zürich und Genf: Seismo, S. 211–222.

(2014b): Neue Schlüsselakteure, in: Hugentobler, M.; Wurster, E.: Zuhause alt werden. Zur Umsetzung von «ambulant vor stationär» am Beispiel der Alterspolitik in Schaffhausen. Zürich: ETH Wohnforum – ETH CASE, Im Fokus Nr. 1.

Weber, D. (2009): Jeder Mieterwechsel zehrt an der Rendite. In: Handelszeitung, 22.09.2009. Online abgerufen am: 17.4.2019

Weeber + Partner; Ulrich, O. (2015): Älter werden in München. München: Referat für Stadtplanung und Bauordnung der Landeshauptstadt München, Sozialreferat.

Weidmann, R. (2018): Wohnen im Alter. Handbuch für Aargauer Gemeinden. Aarau: Fachstelle Alter und Familie des Kantons Aargau.

WHO (2015): World report on Ageing and Health. Geneva: WHO  
→ [www.who.int/ageing/events/world-report-2015-launch/en](http://www.who.int/ageing/events/world-report-2015-launch/en)

Wüest Partner (2019): Immobilienmarkt Schweiz 2019, Nr. 2. Zürich

ZHAW/IUNR (2017): Partizipative Vorgehensweisen für die Aufwertung und Umgestaltung von Innen- und Aussenräumen der Siedlung Hohrainli in Kloten

Zimmerli, J.; Schmidiger, M. (2016): Demografie und Wohnungswirtschaft. Pensionierte auf dem Wohnungsmarkt. Luzern: Verlag IFZ – Hochschule Luzern.

Zimmerli, J. (Hg.) 2017: Demografie und Wohnungswirtschaft. Bezahlbares Wohnen im Alter, Zug: Verlag IFZ – Hochschule Luzern.

Zimmerli, J. (2018): Vicino Luzern. Schlussbericht Pilotphase 2014–2017. Zürich: Age-Stiftung.

Zimmerli, J. (Hg.) 2019: Demografie und Wohnungswirtschaft. Seniorenfreundliche Zugänge zum Mietwohnungsmarkt, Band 3. Zürich: Zimraum & Swiss Real Estate Institute.

Zürcher Frauenzentrale und Age-Stiftung (Hg.) (2013): Älter werden und autonom wohnen. Ein Leitfaden für Frauen, Gemeinden und Liegenschaftsverwaltungen, Zürich: Age-Stiftung.

Zweifel, Ch. (2014): Alterspolitische Netzwerke in Schweizer Gemeinden, in: Höpflinger, F.; Van Wezemael, J. (Hg.): Age Report III. Wohnen im höheren Lebensalter. Grundlagen und Trends, Zürich und Genf: Seismo, S. 201–210.

## Abbildungsverzeichnis

S. 5	alle Fotos Matteo de Mattia, ausser Tino Schlinzig
S. 15	Adobe Stock, digitalskillet1
S. 17	Adobe Stock, Seventyfour
S. 19	Adobe Stock, zeremsimilar
S. 20	Frau B., De Visu, Adobe Stock Frau M., Damir Bosnjak, unsplash
S. 21	Herr K., Sarah Blatter, pixabay Herr und Frau L., pixabay
S. 39	Adobe Stock, Seventyfour
S. 69	Adobe Stock, David Pereiras
S. 89, 90	Vicino Luzern
S. 95	Milena Joho, Regimo
S. 103–107	Bonacasa

## Links & Kontakte

### Projektpartner

#### Allgemeine Baugenossenschaft Zürich

Faust Lehni, Leiter Mitglieder & Wohnen  
[faust.lehni@abz.ch](mailto:faust.lehni@abz.ch)

Susanna Peyer-Fischer, Leiterin Soziales und  
 ABZ-Kultur  
[susanna.peyer@abz.ch](mailto:susanna.peyer@abz.ch)

→ [www.abz.ch](http://www.abz.ch)  
 → [www.abz.ch/home/Leben-in-der-ABZ/Hausgemeinschaften.html](http://www.abz.ch/home/Leben-in-der-ABZ/Hausgemeinschaften.html)  
 → [www.abz.ch/home/Ueber-uns/Strategie\\_ABZ\\_100plus.html](http://www.abz.ch/home/Ueber-uns/Strategie_ABZ_100plus.html)

#### Livit AG

Marcel Gurrath, Abteilungsleiter Bewirtschaftung  
[marcel.gurrath@livit.ch](mailto:marcel.gurrath@livit.ch)

→ [www.livit.ch](http://www.livit.ch)

#### Max Pfister Baubüro AG

Jürg Pfister, Stellvertretender Geschäftsführer  
[j.pfister@pfister-baubuero.ch](mailto:j.pfister@pfister-baubuero.ch)

→ [www.pfister-baubuero.ch](http://www.pfister-baubuero.ch)

#### Regimo Zürich AG

Silvia Vorburger, Geschäftsführerin  
[silvia.vorburger@zh.regimo.ch](mailto:silvia.vorburger@zh.regimo.ch)

→ [www.regimo.ch/de/gesellschaften/zuerich.html](http://www.regimo.ch/de/gesellschaften/zuerich.html)

#### Sidenza AG

Jürg Röthlisberger, Partner  
[juerg.roethlisberger@sidenza.ch](mailto:juerg.roethlisberger@sidenza.ch)

→ [www.sidenza.ch](http://www.sidenza.ch)

#### Stadt Schaffhausen Bereich Alter

Monica Studer, Bereichsleiterin Alter  
[monica.studer@stsh.ch](mailto:monica.studer@stsh.ch)

→ [www.stadt-schaffhausen.ch/Bereich-Alter.3071.0.html](http://www.stadt-schaffhausen.ch/Bereich-Alter.3071.0.html)

### Projektförderung

#### Age-Stiftung

Karin Weiss, Leiterin Förderbeiträge  
[karin.weiss@age-stiftung.ch](mailto:karin.weiss@age-stiftung.ch)

→ [www.age-stiftung.ch](http://www.age-stiftung.ch)

#### Innosuisse, Schweizerische Agentur für Innovationsförderung

Anna Cuccu, Scientific Officer Social Sciences &  
 Business Management  
[social.sciences@innosuisse.ch](mailto:social.sciences@innosuisse.ch)

→ [www.innosuisse.ch](http://www.innosuisse.ch)

### Fallstudien

#### Bonacasa: Smart Living

Alain Benz, Leiter Unternehmensentwicklung  
 und Marketing

[alain.benz@bonainvest.ch](mailto:alain.benz@bonainvest.ch)

Marie Louise Jossi, Product Manager  
[marie-louise.jossi@bonacasa.ch](mailto:marie-louise.jossi@bonacasa.ch)

→ [www.bonacasa.ch](http://www.bonacasa.ch)  
 → [www.bonainvest.ch](http://www.bonainvest.ch)

#### Hohrainli, Kloten

*Pilotprojekt:* Joris Van Wezemaal, ehem. Portfolio-  
 Manager  
[jvw@ethz.ch](mailto:jvw@ethz.ch)

*Bewirtschaftung:* Silvia Vorburger, Geschäftsführerin  
 Regimo Zürich AG  
[silvia.vorburger@zh.regimo.ch](mailto:silvia.vorburger@zh.regimo.ch)

Bereich Gesundheit + Alter Kloten  
 → [www.gesundheit-und-alter-kloten.ch](http://www.gesundheit-und-alter-kloten.ch)

Verein Freiwillig@Kloten  
 → [www.freiwillig-kloten.ch](http://www.freiwillig-kloten.ch)

#### Morenal, Monte Carasso

*Pilotprojekt:* Sabrina Guidotti, Projektleiterin  
 Modellvorhaben 2014–2018  
[sabrina.guidotti@bluewin.ch](mailto:sabrina.guidotti@bluewin.ch)

*Wohnen mit «Custode Sociale»:* Gabriele Fattorini,  
 Direttore Pro Senectute Ticino e Moesano  
[gabriele.fattorini@prosenectute.org](mailto:gabriele.fattorini@prosenectute.org)

*Eigentümervertreter Morenal:* Matteo Pagani, Studio  
 Fiduciario Pagani SA Lugano  
[matteo.pagani@paganire.ch](mailto:matteo.pagani@paganire.ch)

*Pro Senectute Ticino & Moesano, «custode sociale»:*  
 → [www.ti.prosenectute.ch/de/hilfen/unterstützungsleistungen/wohnungen-mit-sozialer-ansprechperson.html](http://www.ti.prosenectute.ch/de/hilfen/unterstützungsleistungen/wohnungen-mit-sozialer-ansprechperson.html)

#### Vicino Luzern

*Kontakt Geschäftsstelle:* Michaela Christ, Assistentin  
 strategische Leitung  
[michaela.christ@vicino-luzern.ch](mailto:michaela.christ@vicino-luzern.ch)

→ [www.vicino-luzern.ch](http://www.vicino-luzern.ch)

#### Zopfmatte, Suhr

Astrid Jäggi, Kontaktperson  
[astrid.jaeggi@lebensuhr.ch](mailto:astrid.jaeggi@lebensuhr.ch)

René Wabo Weber, Präsident LEBENSuhr  
[waboweber@bluewin.ch](mailto:waboweber@bluewin.ch)

→ [www.lebensuhr.ch](http://www.lebensuhr.ch)  
 → [www.zopfmatte.ch](http://www.zopfmatte.ch)

### Weitere zitierte Webseiten

#### Ratgeber «Wohnen im Alter» der Pro Senectute

→ [www.prosenectute.ch/de/ratgeber/alltag-freizeit/wohnen.html](http://www.prosenectute.ch/de/ratgeber/alltag-freizeit/wohnen.html)

#### Bauliche Massnahmen/ Wohnungs-Anpassungen

Schweizer Fachstelle für Hindernisfreie Architektur  
 → [www.hindernisfreie-architektur.ch/normen-publikationen](http://www.hindernisfreie-architektur.ch/normen-publikationen)

Fachberatung altersgerechtes Bauen  
 → [www.wohnenimalter.ch](http://www.wohnenimalter.ch)

Tool für Wohnungsanpassungen MONA  
 → [www.mona-tool.ch](http://www.mona-tool.ch)

#### Technologische Lösungen, Plattformen

Allthings: Digitale Mietermanagement – Plattform  
 → [www.allthings.me](http://www.allthings.me)

iHomeLab – Forschungszentrum für  
 Gebäudeintelligenz

→ [www.hslu.ch/de-ch/technik-architektur/forschung/kompetenzzentren/ihomelab](http://www.hslu.ch/de-ch/technik-architektur/forschung/kompetenzzentren/ihomelab)

#### Wohnen mit Services

Living Services  
 → [www.livingservices.ch](http://www.livingservices.ch)

Wohnen mit Services der Wincasa  
 → <http://wms.wincasa.ch>

#### Notrufsysteme

Schweizerisches Rotes Kreuz  
 → [www.redcross.ch/de/srk-dienstleistungen/rotkreuz-notruf/sicherheit-rund-um-die-uhr](http://www.redcross.ch/de/srk-dienstleistungen/rotkreuz-notruf/sicherheit-rund-um-die-uhr)

SmartLife Care  
 → [www.smartlife-care.ch](http://www.smartlife-care.ch)

#### Wohnungssuche, Wohnungswechsel

Projekt «Sicheres Wohnen» von Immobilien  
 Basel-Stadt  
 → [www.immobiliensb.ch/projekte/sicheres-wohnen](http://www.immobiliensb.ch/projekte/sicheres-wohnen)

SVIT Senior  
 → [www.svit-senior.ch](http://www.svit-senior.ch)

#### Soziale Organisationen – Vermittlung von Wohnraum, Wohnhilfe

Stiftung Domicil, Zürich  
 → [www.domicilwohnen.ch](http://www.domicilwohnen.ch)

IG Wohnen, Basel  
 → [www.ig-wohnen.ch](http://www.ig-wohnen.ch)

### **Siedlungsassistentz / Siedlungscoach**

Siedlungs- und Wohnassistentz Horgen

→ [www.horgen.ch/dienstleistungen/28554](http://www.horgen.ch/dienstleistungen/28554)

Siedlungscoach

→ [www.siedlungscoach.com](http://www.siedlungscoach.com)

Caritas Care, stundenweise Unterstützung

→ [www.caritascare.ch/de/stundenweise-unterstuetzung.html](http://www.caritascare.ch/de/stundenweise-unterstuetzung.html)

Aufbau von Siedlungsassistentz, Pro Senectute  
Zürich

→ [pszh.ch/wp-content/uploads/2018/08/140818\\_Faltblatt-Siedlungsassistentz\\_def\\_Foto-gekehrt.pdf](http://pszh.ch/wp-content/uploads/2018/08/140818_Faltblatt-Siedlungsassistentz_def_Foto-gekehrt.pdf)

### **Community Work, Nachbarschaftsentwicklung**

Local Community Work

→ [www.localcommunitywork.ch](http://www.localcommunitywork.ch)

Genossenschaft Zukunftswohnen

→ [www.zukunftswohnen.ch](http://www.zukunftswohnen.ch)

Projekt Berufsfeld Community

→ [www.fhsg.ch/de/projekte/project/berufsfeld-community-lernen-durch-explorieren-und-vernetzen-29](http://www.fhsg.ch/de/projekte/project/berufsfeld-community-lernen-durch-explorieren-und-vernetzen-29)

### **Bedürfniserhebungen / Bewohnerstatistiken**

ImmoQ Qualitätsentwicklung

→ [www.immoq.ch](http://www.immoq.ch)

Raumdaten

→ [www.raumdaten.ch](http://www.raumdaten.ch)

Zimraum

→ [www.zimraum.ch](http://www.zimraum.ch)

ETH Wohnforum – ETH CASE

→ [www.wohnforum.arch.ethz.ch](http://www.wohnforum.arch.ethz.ch)

### **Sozialversicherungen**

Mietzinsmaxima Ergänzungsleistungen

→ [www.prosenectute.ch/de/engagement/politik/ergaenzungsleistungen/mietzinsmaxima](http://www.prosenectute.ch/de/engagement/politik/ergaenzungsleistungen/mietzinsmaxima)

AHV/IV

→ [www.ahv-iv.ch/de/Sozialversicherungen](http://www.ahv-iv.ch/de/Sozialversicherungen)

## **Impressum**

### **Autorinnen**

Eveline Althaus und Angela Birrer

ETH Wohnforum – ETH CASE

mit fachlicher Unterstützung von  
Margrit Hugentobler

Gestaltungskonzept, Grafiken & Layout

sqn Grafik, Simone Kuhn

→ [www.sqn.ch](http://www.sqn.ch)

### **Projektförderung**

Innosuisse, Age-Stiftung und Umsetzungspartner

Dieser Bericht dokumentiert u.a. ein Förderprojekt der Age-Stiftung – weitere Informationen dazu finden Sie 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 Projekte in der deutschsprachigen Schweiz mit finanziellen Beiträgen. Sie engagiert sich für zukunftsfähige Lösungen und informiert über gute Beispiele.

### **Umsetzungspartner**

ABZ, Livit AG, Max Pfister Baubüro AG,  
Regimo Zürich AG, Sidenza AG,  
Stadt Schaffhausen (Bereich Alter)

ETH Wohnforum – ETH CASE

ETH Zürich

Departement Architektur

HIT H13

Wolfgang-Pauli-Strasse 27

CH- 8093 Zürich-Hönggerberg

Telefon +41 44 633 29 13

→ [www.wohnforum.arch.ethz.ch](http://www.wohnforum.arch.ethz.ch)

### **Kontakt**

→ [althaus@arch.ethz.ch](mailto:althaus@arch.ethz.ch)

→ [birrer@arch.ethz.ch](mailto:birrer@arch.ethz.ch)

**Dezember 2019**







**DARCH** **ETH Wohnforum**  
**ETH CASE**

ETH Zürich  
Departement Architektur  
HIT H13  
Wolfgang-Pauli-Strasse 27  
CH- 8093 Zürich-Hönggerberg  
[www.wohnforum.arch.ethz.ch](http://www.wohnforum.arch.ethz.ch)