



**TownVillage der Quellenhof-Stiftung:
wohnen, arbeiten, begegnen**
Begleitende Evaluation 2021 bis 2022

Inhalt

Management Summary | 4

1. Ausgangslage | 6

- 1.1 Begleitende Evaluation | 6
- 1.2 Aufbau des Berichts | 7

2. Infrastruktur und Bewohner/-innen des TownVillage | 8

- 2.1 TownVillage-Areal | 8
- 2.2 Einbettung im Quartier | 8
- 2.3 Einbettung in Quellenhof-Stiftung und GvC Winterthur | 10
- 2.4 Team TownVillage | 11
- 2.5 Entstehung des TownVillage | 12
- 2.6 Wohnungen des TownVillage | 12
- 2.7 Motivation der Bewohner/-innen | 14
- 2.8 Einzugsphasen | 14
- 2.9 Mieterwechsel | 15

3. Angebote und Dienstleistungen im TownVillage | 16

- 3.1 Begegnung | 16
- 3.2 Alltagshilfe | 20
- 3.3 Pflege und Betreuung | 22
- 3.4 Informationskanäle | 24

4. Freiwilliges Engagement im TownVillage | 26

- 4.1 Definition der Freiwilligenarbeit | 26
- 4.2 Bereitschaft zur Freiwilligenarbeit der Bewohner/-innen | 26
- 4.3 Pool mit Freiwilligen | 27
- 4.4 Einsatz- und Aufgabenbereiche | 28
- 4.5 Koordination und Begleitung | 29
- 4.6 Freiwilligenstunden | 30
- 4.7 Abgrenzung zwischen angestellten Mitarbeitenden und Freiwilligen | 31
- 4.8 Informelle und formelle Freiwilligenarbeit | 32
- 4.9 Zufriedenheit der Freiwilligen | 33

5. Fazit zur ersten Betriebsphase | 34

- 5.1 Hohes Engagement der Beteiligten | 34
- 5.2 Hohe Zufriedenheit der Bewohner/-innen | 34
- 5.3 TownVillage sieht sich als Gemeinschaft | 35
- 5.4 Dienstleistungen begünstigen das Wohnen zu Hause | 35
- 5.5 Wichtiger Beitrag der Freiwilligenarbeit | 36
- 5.6 Positive Aussenwahrnehmung | 36

6. Wichtigste Erkenntnisse aus der begleitenden Evaluation | 38

Management Summary

Ausgangslage

Im Quartier Neuhegi im Stadtteil Oberwinterthur betreibt die Quellenhof-Stiftung seit Herbst 2020 die Generationensiedlung TownVillage mit insgesamt 58 Mietwohnungen. Mit dem TownVillage möchte die Quellenhof-Stiftung eine Wohnsituation anbieten, die sich den sich verändernden Lebenssituationen in den verschiedenen Phasen des Alterns anpassen lässt. Ein zentraler Pfeiler dazu sind integrierte Dienstleistungen, die von Fachpersonal und Freiwilligen erbracht werden.

Begleitende Evaluation

Die Age-Stiftung unterstützt das TownVillage mit einem Förderbeitrag. Im Rahmen der Förderung sollen Erkenntnisse aus der ersten Betriebsphase des TownVillage der interessierten Öffentlichkeit zugänglich gemacht werden. Die Quellenhof-Stiftung und die Age-Stiftung haben dazu Interface Politikstudien Forschung Beratung in Luzern mit einer begleitenden Evaluation beauftragt. Im vorliegenden Bericht werden die Erkenntnisse aus der Evaluationsphase von Dezember 2020 bis März 2022 dokumentiert.

Zentrale Erkenntnisse

Die Ergebnisse der Evaluation der ersten Betriebsphase des TownVillage zeigen, dass es der Quellenhof-Stiftung gelungen ist, eine Generationensiedlung zu etablieren, die es ermöglicht, in den verschiedenen Phasen des Alterns weiterhin zu Hause zu wohnen. Sowohl die Beteiligten als auch die Bewohner/-innen sind mit der Siedlung und den integrierten Dienstleistungen sehr zufrieden. Neben dem grossen Engagement der Beteiligten hat auch die Einbettung in die Strukturen der Quellenhof-Stiftung für den erfolgreichen Start des TownVillage eine wichtige Rolle gespielt.

Aus den Ergebnissen der Evaluation lassen sich acht zentrale Erkenntnisse ableiten, die sowohl für die Quellenhof-Stiftung als auch für weitere Akteure, die ähnliche Projekte planen oder umsetzen, als zentrale Anhaltspunkte dienen können.

1. *Planung und Aufbau:* Die Erfahrungen aus dem TownVillage zeigen die Wichtigkeit einer sorgfältigen Planung von Inhalten und Konzepten. Gleichzeitig erfordert der Aufbau eines solchen Projekts eine Offenheit dafür, dass die entwickelten Konzepte angepasst, ergänzt und gegebenenfalls auch verworfen werden müssen.
2. *Berücksichtigung vielschichtiger Bedürfnisse:* Um das Ziel einer generationendurchmischten Bewohnerschaft zu erreichen, müssen der Standort, die Wohnungen und die Dienstleistungen den Bedürfnissen verschiedener Lebensphasen entsprechen. Wenn bestimmte Zielvorgaben für die Zusammensetzung der Bewohnerschaft nicht erreicht werden, müsste man sich fragen, inwieweit den Bedürfnissen dieser Zielgruppe ausreichend Rechnung getragen wurde.
3. *Erwartungen zur Nutzung von Dienstleistungen:* Die Ergebnisse aus der ersten Betriebsphase des TownVillage legen nahe, dass realistische Erwartungen an die Nutzung der angebotenen Dienstleistungen gestellt werden müssen. Bei neuen Wohnsiedlungen oder generationenübergreifenden Wohnprojekten wie dem TownVillage zeigt sich vielfach, dass die ältere Generation zu Beginn oft noch in der Lage ist, die angebotenen Dienstleistungen selbst zu erledigen.

4. *Kosten bei ambulanten Pflegeangeboten:* Die Erfahrungen aus dem TownVillage zeigen, dass die Auslastung ambulanter Tagesstrukturen von grossen Schwankungen betroffen sein kann. Der kostendeckende Betrieb eines solchen Angebots stellt vor allem für kleinere Institutionen eine Herausforderung dar, während grössere Institutionen eher die Möglichkeit haben, das Personal dem Bedarf entsprechend flexibel einzusetzen.
5. *Gelingensbedingungen für Begegnungen:* Die erste Betriebsphase des TownVillage zeigt, dass es wichtig ist, bei der Gestaltung des Areals unterschiedliche Räume für informelle Begegnungen unter den Bewohnern/-innen sowie mit der Bevölkerung im Quartier mit einzuplanen.
6. *Einbindung von Freiwilligen:* Die Erfahrungen aus dem TownVillage zeigen die vielen Vorteile der Einbindung von Freiwilligen. Sie zeigen aber auch, dass die Einführung, Betreuung und Koordination von Freiwilligen ein hohes Mass an professionellem Know-how, viel Führungserfahrung und grosse zeitliche Ressourcen erfordert.
7. *Gelingensbedingungen für eine aktive Beteiligung der Bewohner/-innen:* Eine wichtige Erkenntnis aus der ersten Betriebsphase im TownVillage ist, dass Nachbarschaftshilfe nur dann funktioniert, wenn die Begegnungszonen in der Siedlung ihren Zweck erfüllen. Dazu können belebte Begegnungszonen und Gemeinschaftsanlässe einen Beitrag leisten.
8. *Übergang von Pionierphase in Verstetigungsphase:* Die Entwicklung von Projekten wie das TownVillage wird häufig von Pionieren/-innen vorangetrieben. Für die Verstetigung der Projekte ist es wichtig, dass die Pioniere/-innen Teile ihrer Verantwortung und ihres erarbeiteten Wissens weitergeben können und dieses der Organisation erhalten bleibt. Dies erfordert ausreichende Ressourcen für den Regelbetrieb, geregelte Stellvertretungen und dokumentierte Strukturen, Prozesse und Abläufe.



1. Ausgangslage

Seit Herbst 2020 betreibt die Quellenhof-Stiftung im Quartier Neuhegi im Stadtteil Oberwinterthur die Generationensiedlung TownVillage mit 58 Mietwohnungen und integrierten Dienstleistungen.

Mit dem TownVillage möchte die Quellenhof-Stiftung eine Wohnsituation anbieten, die sich den veränderten Lebenssituationen in den verschiedenen Phasen des Alters anpassen lässt. Ein zentraler Pfeiler der Dienstleistungen ist die Zusammenarbeit zwischen Fachpersonal und Freiwilligen. Durch freiwilliges Engagement sollen die Bewohner/-innen die Möglichkeit erhalten, die Siedlung aktiv mitzugestalten und ihre Ressourcen sinnvoll ins TownVillage einzubringen.

1.1 Begleitende Evaluation

Die Age-Stiftung erachtet die konzeptionellen Eckpfeiler des TownVillage – die sich den sich verändernden Lebenssituationen anpassbare Wohnsituation einerseits und die Zusammenarbeit zwischen Fachpersonal und Freiwilligen andererseits – als vielversprechend und unterstützt deswegen das TownVillage mit einem Förderbeitrag. Im Rahmen der Förderung sollen Erkenntnisse aus der betrieblichen Pionierphase des TownVillage der interessierten Öffentlichkeit zugänglich gemacht werden. Die Quellenhof-Stiftung und die Age-Stiftung ha-

Quellenhof-Stiftung

Die im Jahr 1990 gegründete Quellenhof-Stiftung mit Sitz in Winterthur ist eine gemeinnützige, christlich überkonfessionelle Stiftung. Zweck der Stiftung ist es, Menschen aus allen Generationen in herausfordernden Lebenssituationen in ihren unterschiedlichen Bedürfnissen individuell zu unterstützen. Die Arbeit der Quellenhof-Stiftung ist in der Vision verankert, dass jeder Mensch – ungeachtet seiner Herkunft, Stellung, Religion, Ausbildung und Fähigkeiten – wichtig ist und mit seinen psychischen und physischen Möglichkeiten gebraucht wird. Dazu betreibt die Stiftung Angebote in den Bereichen Wohnen und Therapie, Betreuung sowie Arbeit und Beschäftigung. Zudem bietet die Stiftung aus ihren Arbeitsbereichen verschiedene Produkte und Dienstleistungen an, wie beispielsweise Schreinerarbeiten, Textil- und Näharbeiten sowie Versandlogistik und eine Velowerkstatt. Ende 2021 beschäftigte die Quellenhof-Stiftung 115 festangestellte und 145 ehrenamtliche Mitarbeitende und bot 14 Praktikumsplätze, 148 Betreuungsplätze und 60 Lehrstellen an.



www.quellenhof-stiftung.ch

ben dazu Interface Politikstudien Forschung Beratung in Luzern mit einer begleitenden Evaluation der ersten Betriebsphase (Herbst 2020 bis Frühling 2022) des TownVillage beauftragt. Im vorliegenden Bericht werden die Erkenntnisse aus der Evaluationsphase Dezember 2020 bis März 2022 dokumentiert.

Die Evaluation konzentriert sich auf diejenigen Bereiche im TownVillage, die im Rahmen der Projektförderung von der Age-Stiftung unterstützt werden. Dabei handelt es sich um Dienstleistungen, die den Austausch unter den Generationen fördern und von älteren Menschen genutzt werden können. Im Zentrum der Evaluation stehen die folgenden Fragen:

- *Infrastruktur und Bewohner/-innen:* Welche Infrastrukturen stehen auf dem TownVillage-Areal zur Verfügung? Welche Rolle spielt die Einbettung in die Quellenhof-Stiftung und umliegende Stadtteile von Winterthur? Wie gestaltet sich der Mix der Bewohner/-innen?
- *Angebote und Dienstleistungen:* Welche Angebote und Dienstleistungen sind während der ersten Betriebsphase des TownVillage realisiert worden und wie sind deren Umsetzung und Nutzung zu beurteilen? Wie zufrieden sind die Bewohner/-innen und welche Bedeutung haben die Angebote und Dienstleistungen für die Bewohner/-innen?
- *Freiwilliges Engagement:* Wie gestaltet sich die Einbindung von Freiwilligen in den Betrieb des TownVillage? Wie sind die Möglichkeiten und Grenzen des freiwilligen Engagements zu beurteilen?

In der Evaluation wurde auf verschiedene Informations- und Datenquellen zurückgegriffen:

- *Analyse von Dokumenten und Prozessdaten:* Zu Beginn der begleitenden Evaluation im Winter 2020/2021 wurden Präsentationen und Betriebskonzepte gesichtet, um einen Einblick in die konzeptionellen Vorarbeiten der Quellenhof-Stiftung zu erhalten. Im Frühling 2022 wurden die von der Bereichsleiterin des TownVillage erhobenen Prozessdaten zum Betrieb im Zeitraum August 2020 bis Dezember 2021 ausgewertet. Die Daten gaben eine Übersicht über die finanziellen und personellen Ressourcen sowie über die Nutzung der Dienstleistungen.
- *Gespräche mit Beteiligten und Umfeldakteuren:* Einen gewichtigen Baustein für das Verständnis von TownVillage lieferten Gespräche mit beteiligten Personen und Stakeholdern. Eine erste Gruppe von Gesprächen diente dazu, die Innensicht auf die Dienstleistungen im TownVillage zu erheben: Es wurden Gespräche mit der Leitung der Quellenhof-Stiftung und des TownVillage sowie mit Bereichs-

leitenden, Fachpersonal und Freiwilligen in verschiedenen Dienstleistungsbereichen geführt. In der ersten Gesprächsrunde im Frühling 2021 standen die Erfahrungen aus der Aufbauphase im Vordergrund. In der zweiten und der dritten Gesprächsrunde im Herbst 2021 und im Frühling 2022 lag der Schwerpunkt auf den Erfahrungen aus der ersten Betriebsphase. Die zweite Gruppe von Gesprächen diente dazu, die Aussensicht zu erheben. Dazu wurden im Frühling 2022 Gespräche mit Akteuren der Stadt Winterthur aus den Bereichen Alter und Stadtentwicklung geführt.

- *Mieterbefragung:* Im Herbst 2021 wurde eine schriftliche Befragung der Bewohner/-innen (16 Jahre und älter) im TownVillage durchgeführt. Ziel der Befragung war es, einen Einblick in die Nutzung der und die Zufriedenheit mit den Dienstleistungen sowie in das freiwillige Engagement der Bewohner/-innen im TownVillage zu erhalten. Der Fragebogen stand den Bewohnern/-innen online und in Papierform zur Verfügung. Insgesamt nahmen 41 Bewohner/-innen an der Befragung teil, was einer Rücklaufquote von rund 50 Prozent entspricht.

1.2 Aufbau des Berichts

Im folgenden Kapitel 2 beschreiben wir die Infrastrukturen im TownVillage und die Struktur der Mieterschaft. Anschliessend legen wir im Kapitel 3 die konzipierten Angebote und Dienstleistungen für ältere Menschen im TownVillage dar. Im Kapitel 4 zeigen wir auf, wie die Verantwortlichen des TownVillage die Ressourcen von Freiwilligen einsetzen und koordinieren. Schliesslich ziehen wir im Kapitel 5 ein Fazit zur ersten Betriebsphase. Im Kapitel 6 leiten wir die wichtigsten Erkenntnisse aus der begleitenden Evaluation ab.

2. Infrastruktur und Bewohner/-innen

Ursprünglich verhandelte die Quellenhof-Stiftung mit einem Generalunternehmer über die Entwicklung der Siedlung in der Nähe des Stiftungssitzes. Nachdem der Unternehmer kurz vor Vertragsunterzeichnung anderweitig verkaufte, entschied sich die Stiftung dafür, die Siedlung auf dem bestehenden Stiftungsgelände in Neuhegi in Oberwinterthur zu bauen. Die Bauarbeiten der Siedlung begannen im Juni 2017 und wurden im August 2020 abgeschlossen. Die gesamten Baukosten betragen 39,5 Millionen Franken.

2.1 Das TownVillage-Areal

Das TownVillage besteht aus insgesamt fünf Gebäuden, die auf einer Fläche von rund 10'000 Quadratmetern angeordnet sind. Neben Mietwohnungen bestehen Gewerberäume, Räume für die Dienstleistungsbereiche des TownVillage sowie Büroräume, die von der Quellenhof-Stiftung, der evangelischen Freikirche GvC Winterthur sowie von externen Anbietern genutzt werden (vgl. Darstellung D 2.1).

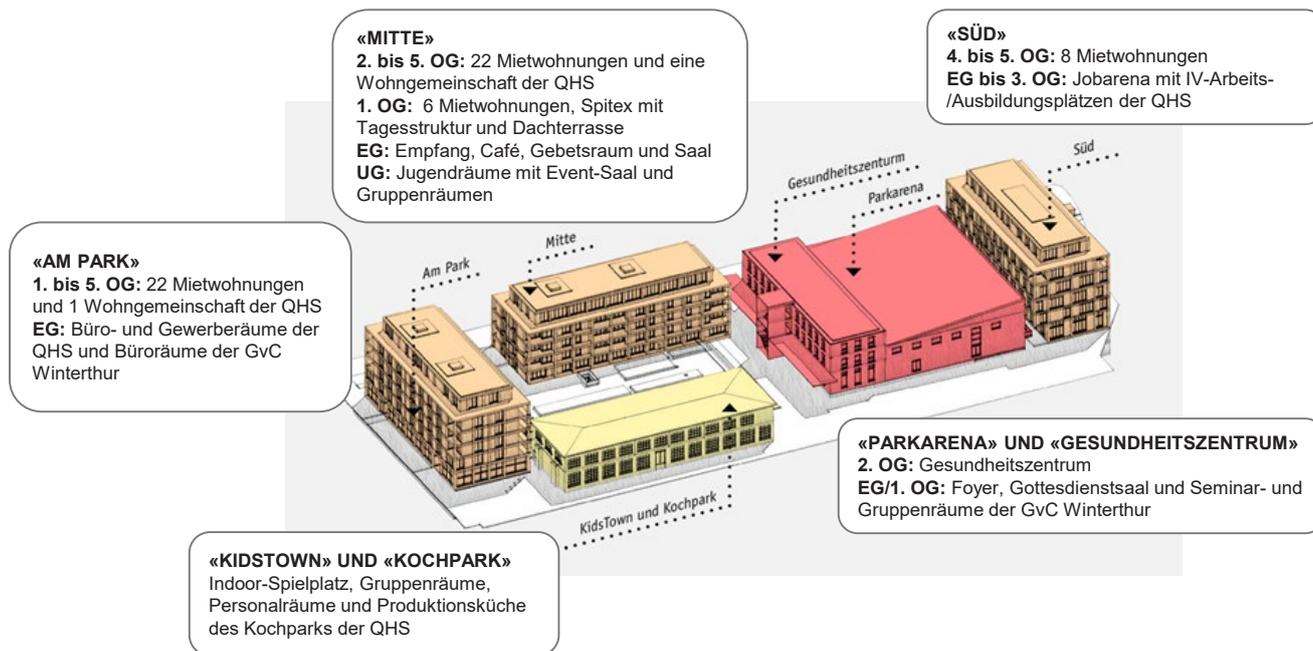
2.2 Einbettung im Quartier

Das TownVillage liegt im Stadtteil Neuhegi.¹ Das Gebiet umfasst Teile der bestehenden Quartiere Grütze und Hegi und liegt zwischen den Bahnlinien Winterthur-Frauenfeld und Winterthur-Wil (vgl. Darstellung D 2.2). Das Areal grenzt im Norden an den Eulachpark mit Spielwiesen, rollstuhlgängigen Gehwegen und einem Kinderspielplatz.

Das TownVillage hat mit dem Stadtbus (Distanz: 100 Meter) und dem S-Bahnhof (Distanz: 500 Meter) eine gute Anbindung an den öffentlichen Verkehr. Einkaufsmöglichkeiten (z.B. Lebensmittelläden, Bäckereien), Restaurants und weitere Dienstleistungsangebote (z.B. Arzt- und Therapiepraxen, Mobility-Standort) sind in wenigen Gehminuten erreichbar.

¹ Neuhegi ist die amtliche Bezeichnung des Stadtentwicklungsgebiets im Stadtkreis Oberwinterthur.

D 2.1: Das Areal des TownVillage



Quelle: Darstellung Interface, basierend auf Unterlagen des TownVillage.

Legende: QHS = Quellenhof-Stiftung; GvC = Evangelische Freikirche GvC Winterthur.

Betrachtet man die Zusammensetzung der Bevölkerung gemäss Angaben aus dem Quartierspiegel 2021, zeigt sich, dass die Bevölkerung im Stadtsektor Grüze-Hegi etwas jünger als im städtischen Mittel ist.² Während in der Stadt Winterthur 15 Prozent der Bevölkerung 65 Jahre und älter sind, sind es im Stadtsektor Grüze-Hegi 10 Prozent. Auch bei den über 80-Jährigen zeigt sich ein ähnliches Bild: Hier liegt der entsprechende Anteil in Grüze-Hegi mit 2 Prozent deutlich tiefer als beim gesamtstädtischen Schnitt (5%).

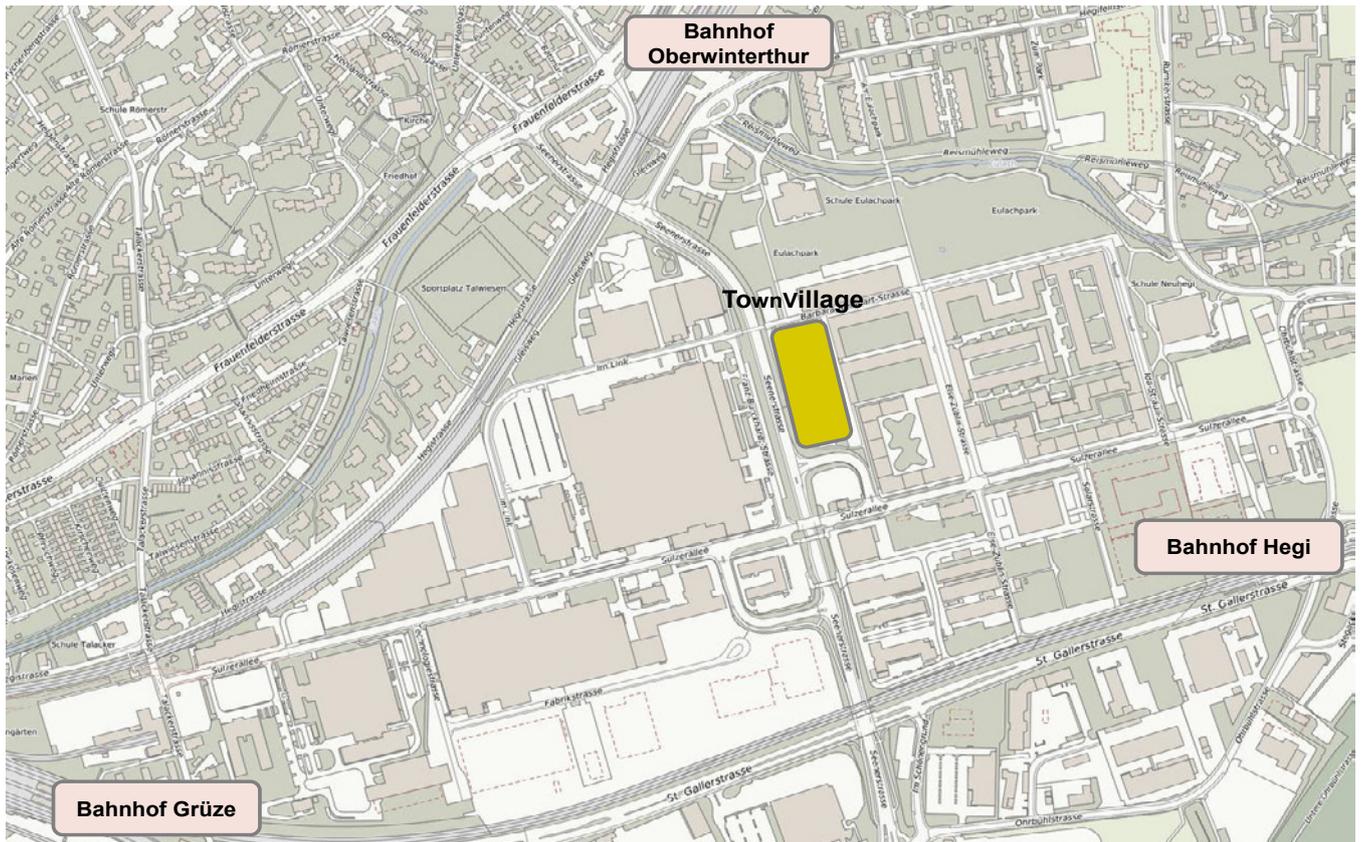
Der Stadtteil Neuhegi war in den letzten Jahren durch eine dynamische Veränderungs- und Wachstumsphase geprägt. In diesem Stadtteil mit einer gemischten Nutzung als Wohn- und Arbeitsort mit freien, parkähnlichen Flächen für Freizeit und Erholung sowie einer optimalen Anbindung an Bus und S-Bahn soll gemäss den Plänen zur Stadtentwicklung das zweite urbane Stadtzentrum von Winterthur heranwachsen. Im Rahmen einer partizipativ angelegten Untersuchung zur «Förderung des urbanen Zentrums Neuhegi-Grüze» wurde jedoch festgestellt, dass sich bei der Entwicklung im Stadtteil Neuhegi die von anderen Neubauquartieren bekannten Herausforderungen zeigen: «Eine hohe Lebensqualität, aber weitgehend fehlendes urbanes Leben, mangelnde Kundenfrequenzen von Geschäften und eher wenig Engage-

ment seitens neuzugezogener Bewohnerinnen und Bewohner».³ Entgegen der Planung, welche eine durchmischte Nutzung vorsah, sind im neuen Stadtteil durch das Engagement institutioneller Anleger vor allem Wohnbauten entstanden. Dem gegenüber ist die Nachfrage für Gewerbeflächen und der publikumsorientierten Erdgeschossnutzungen deutlich geringer. In diesem Kontext können sich identitätsstiftende Begegnungszonen nur zögerlich entwickeln.

² Vgl. Stadt Winterthur (2022): Quartierspiegel 2021. Winterthur, Fachstelle Stadtentwicklung.

³ Vgl. Medienmitteilung des Departements Kulturelles und Dienste der Stadt Winterthur vom 24. August 2021, «Weitere Förderungsmassnahmen für Neuhegi-Grüze».

D 2.2: Das Areal des TownVillage



Quelle: Stadtplan Winterthur, www.stadtplan.winterthur.ch, Zugriff am 25.07.2022.

Legende: Markierungen der Bahnhöfe und des TownVillage ergänzt durch Interface.

2.3 Einbettung in die Quellenhof-Stiftung und in die GvC Winterthur

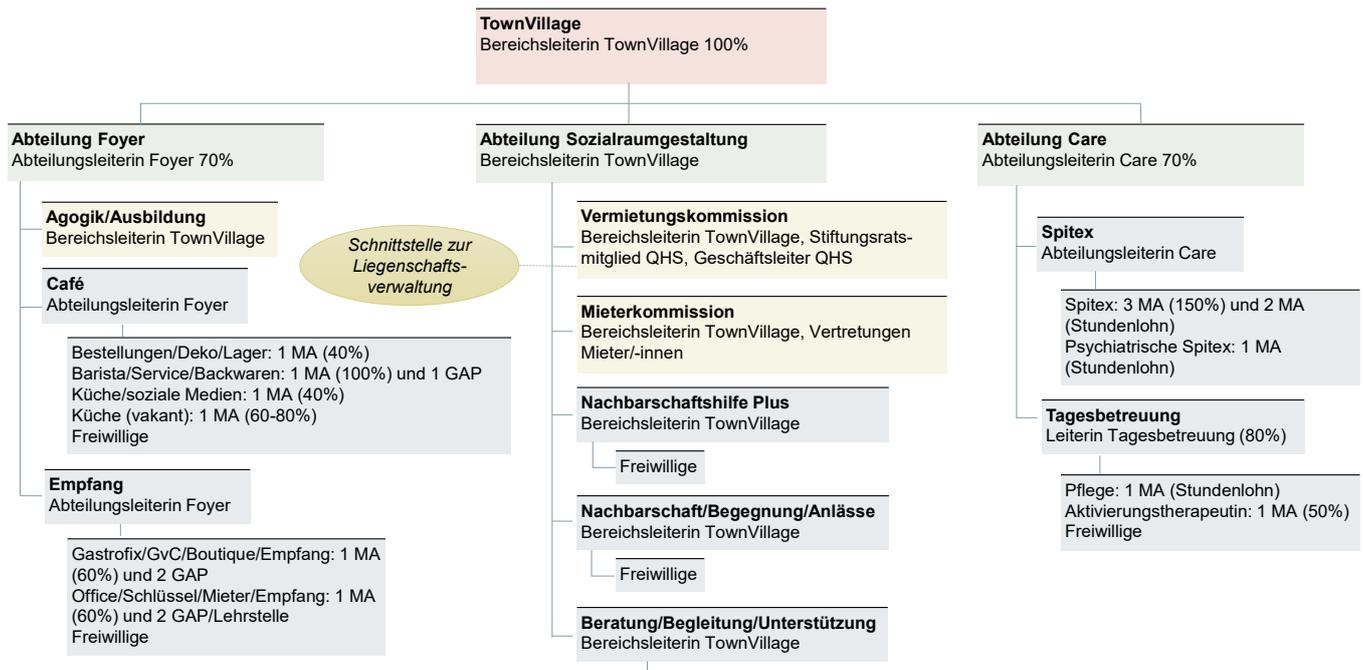
Das TownVillage ist innerhalb der Strukturen der Quellenhof-Stiftung entstanden. Die Stiftung trägt selbst die Verantwortung für die Siedlung. Die Verwaltung der Liegenschaften im TownVillage wird durch die Stiftung sichergestellt. Durch die Bündelung der Zuständigkeiten in der Stiftung werden kurze und direkte Kommunikationswege angestrebt. Zudem sollen Synergien mit den weiteren Angeboten und Kompetenzen der Quellenhof-Stiftung ermöglicht werden. Mit der Siedlung TownVillage erweitert die Stiftung ihr Zielpublikum um ältere Menschen und Menschen in schwierigen gesundheitlichen Lebenssituationen, die nicht unbedingt IV- oder Sozialhilfeleistungen beziehen.

Die Quellenhof-Stiftung wurde mit Unterstützung der evangelischen Freikirche GvC Winterthur ins Leben gerufen. Dies zeigt sich in den Werten von TownVillage, die auf christlichem Glauben und sozialem Engagement gründen. Die enge Verbindung der Stiftung und der Kirche spiegelt sich auch in der Präsenz der GvC Winterthur im TownVillage wider. Die GvC Winterthur bietet auf dem Areal unter anderem Gottesdienste, interkulturelle und generationenspezifische Veranstaltungen und Aus-

flüge sowie Gemeinschaftsgefässe und seelsorgerliche Angebote an. Es ist ein Ziel der Quellenhof-Stiftung, dass sich die Dienstleistungen des TownVillage und der Kirche gegenseitig ergänzen. Um die Angebote zu koordinieren, sind verschiedene Schnittstellen eingerichtet worden, darunter ein gemeinsames Raumbuchungssystem. Zudem fungiert die Bereichsleiterin von TownVillage durch ihre Tätigkeit in der Bereichsleitung der GvC Winterthur als «Drehscheibe» zwischen der Siedlung und der Kirche.

Ausserdem sind viele der Angestellten, Freiwilligen und Bewohner/-innen im TownVillage in der GvC Winterthur aktiv. Aus Sicht von Personen im Bereichsteam des TownVillage ermöglicht die Nähe zur GvC Winterthur den Bewohnern/-innen eine aktive Teilnahme am Kirchenleben. Eine aktive Teilnahme am Kirchenleben sei jedoch keine Voraussetzung für das Wohnen und Leben im TownVillage.

D 2.3: Organigramm des TownVillage (Stand Mai 2022)



Quelle: Stadtplan Winterthur, www.stadtplan.winterthur.ch, Zugriff am 25.07.2022.

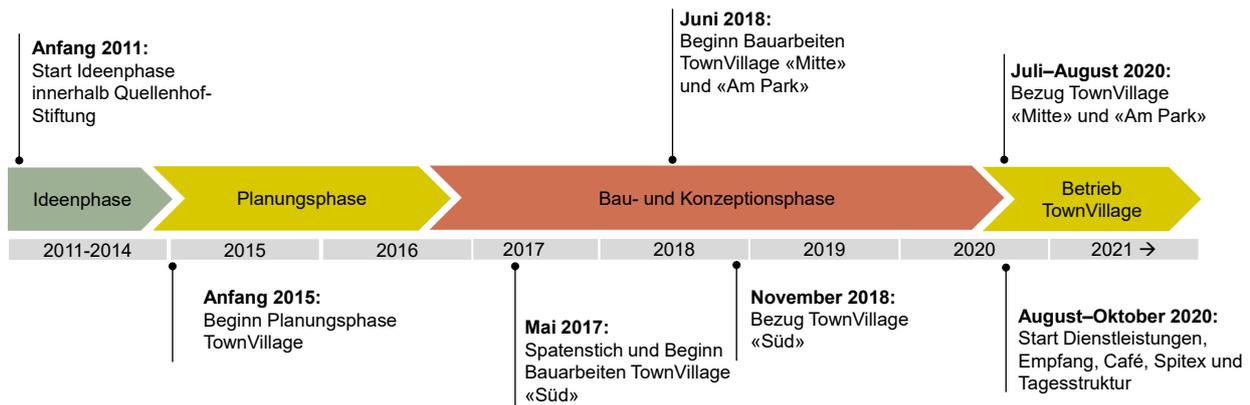
Legende: GAP = Geschützter Arbeitsplatz; GvC = Evangelische Freikirche GvC Winterthur; MA = Mitarbeitende; QHS = Quellenhof-Stiftung.

2.4 Das Team des TownVillage

Für die operative Leitung des TownVillage hat die Quellenhof-Stiftung eine Bereichsleiterin angestellt. Die Aufgaben der Bereichsleiterin sind umfassend: Neben der Tätigkeit als Ansprechperson für die Bewohner/-innen ist sie für die Abwicklung des Bewerbungsverfahrens, für die Sozialraumgestaltung, für die Vermittlung und Koordination von individuellen Dienstleistungen, für die Förderung der Nachbarschaftshilfe sowie für die Koordination der Freiwilligen zuständig. Für die Bewirt-

schaftung des TownVillage wurde ein Bereich bestehend aus den folgenden drei Abteilungen aufgebaut: Abteilung Foyer, Abteilung Sozialraumgestaltung, Abteilung Care. Das Bereichsteam besteht aus angestellten Mitarbeitenden und Freiwilligen. Die Mitglieder des Teams stammen überwiegend aus der Quellenhof-Stiftung und der GvC Winterthur. Darstellung D 2.3 zeigt das Organigramm des TownVillage mit den jeweiligen Abteilungen, Zuständigkeiten und personellen Ressourcen.

D 2.4 Entstehung des TownVillage



Quelle: Darstellung Interface, basierend auf Unterlagen des TownVillage.

Legende: QHS = Quellenhof-Stiftung; GvC = Evangelische Freikirche GvC Winterthur.

2.5 Entstehung des TownVillage

Die Entstehung des TownVillage kann in die drei Phasen der Planung, Bau- und Konzeption sowie Inbetriebnahme unterteilt werden. In der Darstellung D 2.4 sind die wichtigsten Meilensteine der einzelnen Phasen erwähnt und zeitlich zugeordnet. Der Ausbruch der Corona-Pandemie im Frühjahr 2020 hatte grosse Auswirkungen auf die erste Betriebsphase des TownVillage. Mehrere Dienstleistungen wurden für Monate ausgesetzt oder mussten unter Einhaltung strenger Schutzmassnahmen durchgeführt werden. Dies wirkte sich auf die Ausgestaltung und die Nutzung der Dienstleistungen aus. Bei der Lektüre des vorliegenden Berichts müssen diese Auswirkungen berücksichtigt werden.

2.6 Wohnungen und Bewohner/-innen

Im TownVillage befinden sich insgesamt 61 Wohnungen, die sich in den drei Wohnblöcken «Am Park» (23 Wohnungen), «Mitte» (30 Wohnungen) und «Süd» (8 Wohnungen) befinden. In den Gebäuden «Am Park» und «Mitte» sind die Mietwohnungen auf vier Treppenhäuser verteilt, während sich die Wohnungen im Gebäude «Süd» im selben Treppenhaus befinden. Alle Wohnungen sind barrierefrei angelegt und verfügen über einen Waschturm und eine Geschirrspülmaschine.

Abgesehen von den Studios gehört zu jeder Wohnung ein Balkon/eine Terrasse und ein Kellerabteil. Darstellung D 2.5 gibt eine Übersicht über die 58 Mietwohnungen des TownVillage. Zusätzlich zu den Mietwohnungen sind drei Wohnungen für bestimmte Zwecke konzipiert worden: erstens zwei Wohnungen für Wohngruppen der Quellenhof-Stiftung (je eine Wohnung in den Gebäuden «Am Park» und «Mitte») und zweitens eine Wohnung für die Spitex und die Tagesstruktur der Abteilung Care (im Gebäude «Mitte»).

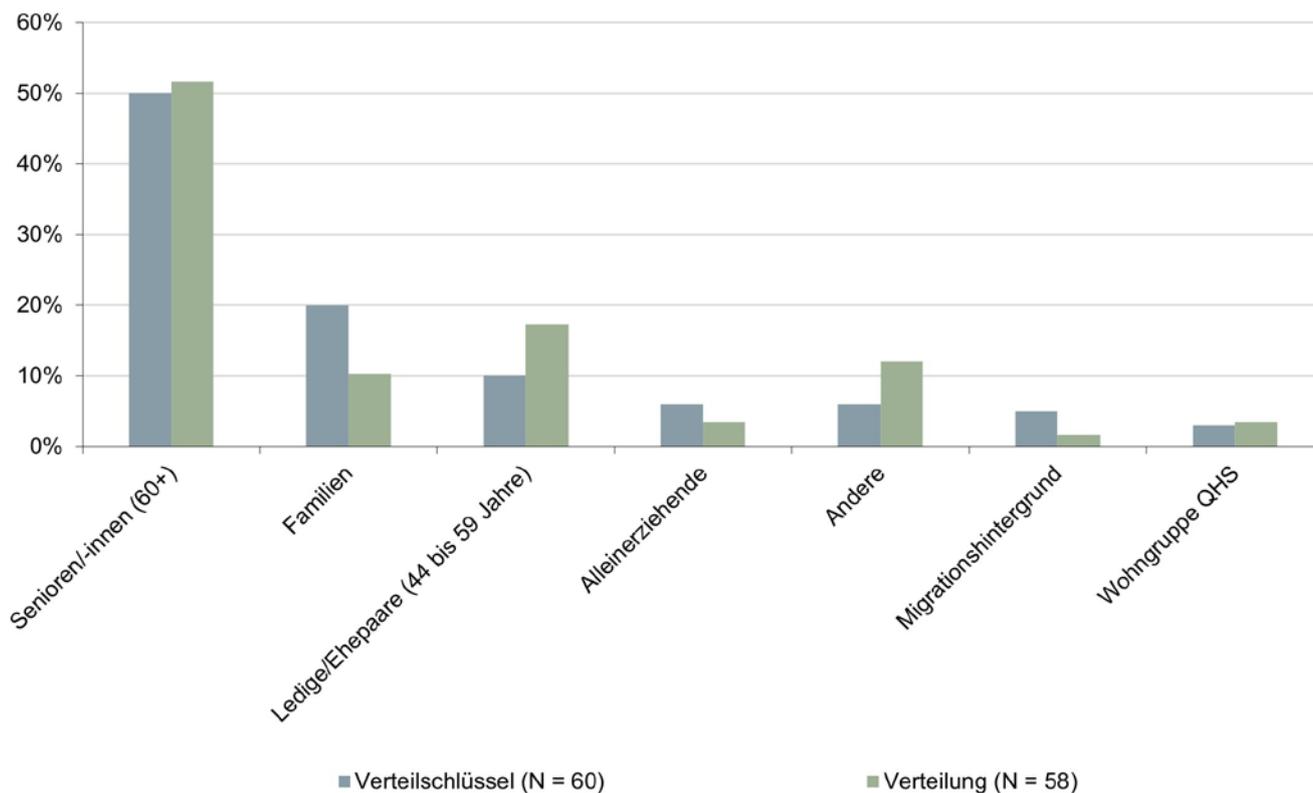
D 2.5: Übersicht über die Mietwohnungen des TownVillage

Wohnungstyp	Anzahl	Grösse	Monatlicher Bruttomietzins*
1,5 Zimmer	5	45 bis 47 m ²	895 bis 955 Franken
2,5 Zimmer	16	49 bis 68 m ²	1'105 bis 1'645 Franken
3,5 Zimmer	27	76 bis 109 m ²	1'585 bis 2'320 Franken
4,5 Zimmer	10	99 bis 120 m ²	2'030 bis 2'380 Franken

Quelle: Darstellung Interface, basierend auf Unterlagen des TownVillage.

Legende: * = Das TownVillage gewährt Mietvergünstigungen, dies vor allem für Familienwohnungen.

D 2.6: Verteilschlüssel und aktuelle Verteilung der Wohnungen in Prozent (Stand Dezember 2021)

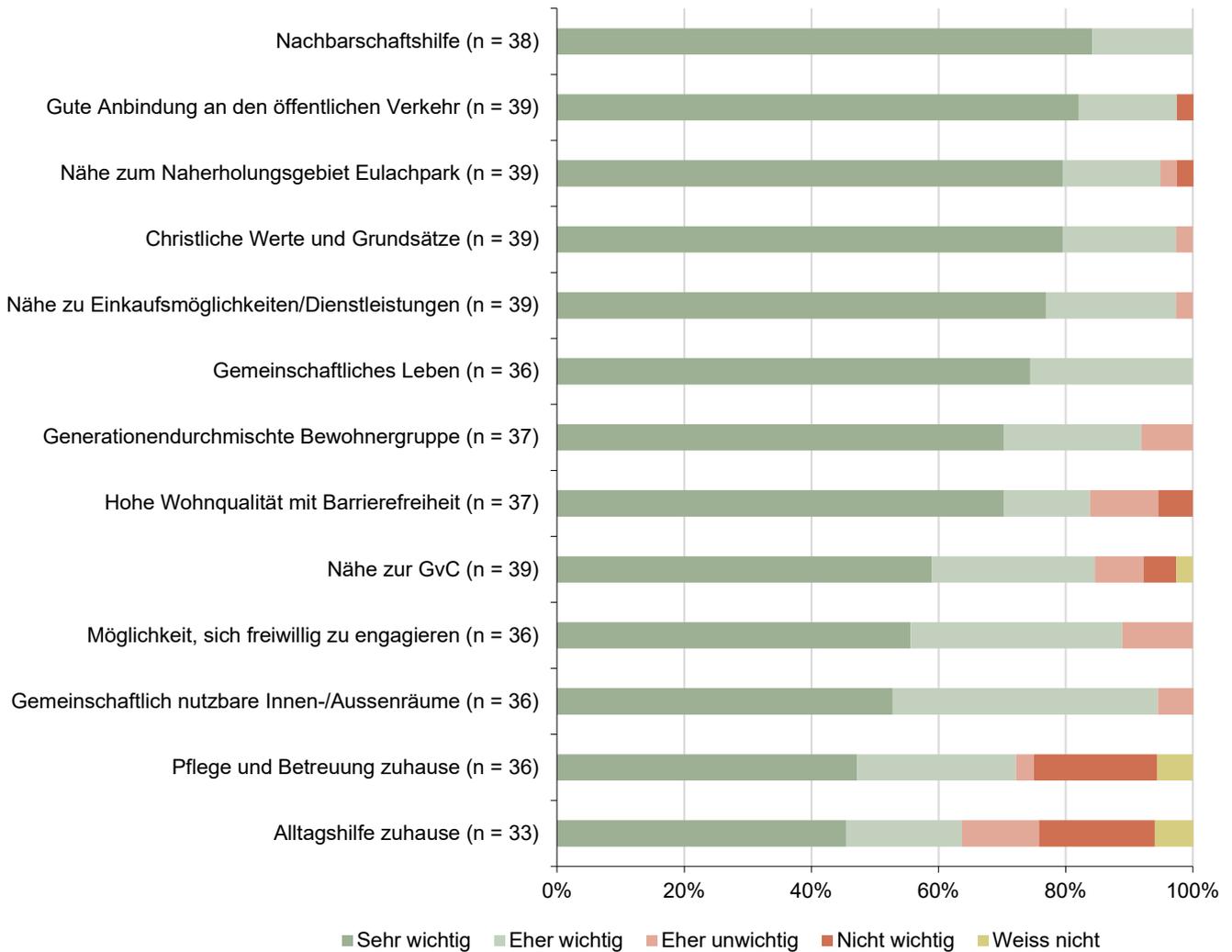


Quelle: Darstellung Interface, basierend auf Unterlagen des TownVillage.

Das TownVillage soll rund 150 Menschen ein Zuhause bieten. Die Quellenhof-Stiftung möchte eine generationendurchmischte Bewohnerschaft. Zu diesem Zweck hat die Stiftung einen Verteilschlüssel für die Zusammensetzung der Bewohnerschaft definiert: Die Hälfte der Wohneinheiten ist für Personen ab 60 Jahren vorgesehen. Die übrigen Wohnungen sollen sich auf Familien und Alleinerziehende, Ledige und Ehepaare zwischen 44 und 59 Jahren, Personen mit Migrationshintergrund, Jugend-Wohngemeinschaften und Wohngruppen der Quellenhof-Stiftung verteilen. Der Wohnungsspiegel für die erste Betriebsphase zeigt, dass die Verteilung der verschiedenen Bewohnergruppen nah am vorgegebenen Verteilschlüssel liegt (vgl. Darstellung D 2.6). Die grösseren Wohnungen waren ursprünglich vor allem für Familien vorgesehen. Da sich nur wenige Familien beworben haben, wurden einzelne grössere Wohnungen stattdessen an Wohngemeinschaften (junge Erwachsene) vermietet (Kategorie «Andere» in Darstellung D 2.6).

Bei der Auswahl der Mieter/-innen bildete der Verteilschlüssel eine zentrale Richtschnur. Die Bereichsleiterin führte mit den potenziellen Mietern/-innen persönliche Gespräche durch. Dies wurde als wichtig erachtet, um den Passungsgrad auszuloten und eine Beziehung zu den künftigen Bewohnern/-innen aufzubauen. In zwei Jahren wurden rund 250 Gespräche geführt. Die Mietverträge für alle Wohnungen wurden bereits vor Abschluss der Bauarbeiten abgeschlossen. Per Ende 2021 wohnten insgesamt 112 Personen im TownVillage. 43 Prozent der Bewohner/-innen waren 60 Jahre oder älter: 14 Prozent waren 60 bis 69 Jahre alt, 16 Prozent waren 70 bis 79 Jahre alt und 13 Prozent waren 80 Jahre alt oder älter.

D 2.7: Wichtigkeit der Merkmale des TownVillage für die Bewohner/-innen



Quelle: Darstellung Interface, basierend auf der Mieterbefragung 2021.

2.7 Motivation der Bewohner/-innen

Die Gewinnung von Bewohnern/-innen scheint weitgehend über die GvC Winterthur erfolgt zu sein. In der Mieterbefragung gaben 56 Prozent der Befragten an, in der Kirche vom TownVillage erfahren zu haben. Ein weiterer Zugang waren Familie und Bekanntschaften: 27 Prozent der Befragten haben von Familienmitgliedern oder Freunden Informationen über die Siedlung erhalten. Die Ergebnisse der Mieterbefragung zeigen, dass das Konzept des TownVillage bei der Gewinnung von Bewohnern/-innen eine wichtige Rolle gespielt hat. Insbesondere der Fokus auf Nachbarschaftshilfe, christliche Werte und Gemeinschaft, die Angebote im Quartier und die generationendurchmischte Bewohnerschaft sind für einen hohen Anteil der Bewohner/-innen sehr wichtige Merkmale der Siedlung (vgl. Darstellung D 2.7).

Die hohe Wohnqualität mit Barrierefreiheit sowie integrierte Dienstleistungen wie Pflege, Betreuung und Alltagshilfe zuhause werden, nicht überraschend, vor allem von älteren Bewohnern/-innen als sehr wichtig eingeschätzt.

2.8 Einzugsphasen

Die ersten acht Wohnungen wurden nach der Fertigstellung des Gebäudes «Süd» im November 2018 bezogen. Rund zwei Jahre später, im August 2020, waren die restlichen 53 Wohnungen in den Gebäuden «Mitte» und «Am Park» bezugsfertig. Das Bereichsteam des TownVillage hat aus der ersten Einzugsphase im Gebäude «Süd» für die zweite Einzugsphase Lehren gezogen. Zur Entlastung der Bereichsleiterin wurden beim Einzug im August 2020 die Anfragen thematisch getrennt: Für per-

sönliche Fragen und Alltagsorgen stand die Bereichsleiterin zur Verfügung, um Mängelmeldungen kümmerte sich die Liegenschaftsverwaltung. Zudem wurden während der Bauphase keine individuellen Besichtigungstermine des Rohbaus mehr angeboten – stattdessen wurden zwei öffentliche Besichtigungstermine organisiert.

Die Bereichsleiterin, Mitarbeitenden und Bewohner/-innen berichteten von einer intensiven, aber gut organisierten Umzugsphase im Herbst 2020. Aus den Interviews geht hervor, dass der Umzug in die Siedlung für die älteren Bewohner/-innen eine grosse Veränderung war. Viele der Bewohner/-innen hätten ein Wohnumfeld verlassen, in dem sie jahrzehntelang gewohnt haben, und der Umzug sei daher mit vielen Emotionen verbunden gewesen. Eine ressourcenintensive Aufgabe der Bereichsleiterin war es daher, die Bewohner/-innen bei der Bewältigung dieser Veränderung zu unterstützen. Durch die enge Begleitung vor, während und nach dem Einzug (z.B. durch persönliche Gespräche oder Unterstützung bei Fragen oder Anliegen) ist es der Bereichsleiterin gelungen, eine gute Vertrauensbasis zu den Bewohnern/-innen aufzubauen.

2.9 Mieterwechsel

Die Siedlung hat bisher relativ wenige Mieterwechsel erfahren. In den zwei ersten Betriebsjahren 2020 und 2021 haben insgesamt sechs Mieterwechsel stattgefunden, fünf davon im Jahr 2021. Nach Angaben der Bereichsleiterin fanden diese vor allem im TownVillage «Süd», das bereits im Jahr 2018 bezogen wurde, statt. Gleichzeitig erlebt das TownVillage eine grosse Nachfrage. 2020 standen bereits rund 40 Personen auf der Warteliste für eine Wohnung in der Siedlung, im Jahr 2021 wuchs die Warteliste auf 60 Personen an. Gemäss der Bereichsleiterin sind insbesondere die kleineren Wohnungen gefragt. Der Verteilschlüssel ist auch bei der neuen Vergabe von Wohnungen eine wichtige Richtschnur.

In der Mieterbefragung gaben 85 Prozent der Befragten an, dass ein Wegzug in den nächsten Jahren eher bis sehr unwahrscheinlich ist, während 8 Prozent unsicher waren. Bei den 8 Prozent (sieben Personen), die einen Wegzug für eher bis sehr wahrscheinlich halten, sind die Beweggründe dafür unterschiedlich. Einige Personen verwiesen auf ihr Alter, ihre Gesundheit oder eine veränderte Familiensituation. Andere nannten als Grund den Wohnstandard, die Nachbarschaft oder Umweltemissionen und Lärm durch den umliegenden Verkehr.



Abb. 1
Mietwohnung im
Townvillage.

3. Angebote und Dienstleistungen im TownVillage

Mit dem TownVillage strebt die Quellenhof-Stiftung kostengünstige und bedarfsgerechte Dienstleistungen mit einem hohen Mass an Flexibilität an. Somit sollen ältere Menschen und Menschen mit besonderen Bedürfnissen selbstbestimmt und autonom in ihren eigenen vier Wänden wohnen können.

Die verschiedenen Dienstleistungen im TownVillage sollen nicht nur den Bewohnern/-innen, sondern allen Interessierten zur Verfügung stehen. Ziel ist es, dass im TownVillage ein Lebensraum entsteht, der sowohl von Bewohnern/-innen der Siedlung als auch von Nachbarn/-innen genutzt wird.

Das Bereichsteam des TownVillage hat umfassende Konzepte für den Betrieb der Siedlung erarbeitet, unter anderem für die Bewirtschaftung, das Wohnen, das Dienstleistungsangebot und das Engagement von Freiwilligen. Die Dienstleistungen lassen sich drei Bereichen zuordnen: 1. Begegnung, 2. Alltagshilfe und 3. Pflege und Betreuung.⁴

3.1 Begegnung

Begegnungen sollen durch verschiedene Begegnungszonen im TownVillage, durch das öffentliche Café und durch gemeinschaftliche Anlässe gefördert werden.

3.1.1 Begegnungszonen

Das Leben im TownVillage soll einem Dorf gleichen, «wo man sich kennt und grüsst».⁵ Zu diesem Zweck sind auf dem Areal verschiedene Begegnungszonen geschaffen worden, wie das Foyer im Gebäude «Mitte», der Innenhof, der Indoor-Spielplatz, der Gemeinschaftsraum, der Gebetsraum und das Kongresszentrum Parkarena.

⁴ Die Website des TownVillage gibt einen Überblick über die Angebote und Dienstleistungen: <https://townvillage.ch/>. Zugriff am 23.05.2022.

⁵ Vgl. Beschreibung der Siedlung auf der Website des TownVillage: <https://townvillage.ch/begegnung/wohnen/>. Zugriff am 23.05.2022.



Abb. 2
Dachterrasse des Gebäudes «Mitte» mit Blick
auf die Gebäude «Kidstown und Kochpark»
(links) und «Am Park» (hinten).

Ein weiterer vorgesehener zentraler Treffpunkt ist die Dachterrasse, welche die Gebäude «Am Park» und «Mitte» miteinander verbindet. Sie wurde zunächst mit Tischen, Sonnenschirmen und einem Grill ausgestattet. Später kamen Pflanzen, ein Spielplatz und ein Tischtennis-Tisch hinzu. Die Mieterkommission wurde in die Gestaltung der Dachterrasse einbezogen.

Gemäss der Bereichsleiterin haben die Bewohner/-innen die Dachterrasse anfänglich wenig genutzt, dies vor allem aufgrund der Corona-Pandemie. Aus den Interviews geht jedoch hervor, dass sich die Dachterrasse im Laufe der ersten Betriebsphase zu einem wichtigen informellen Treffpunkt entwickelt hat. Als besonders wertvoll erachten die interviewten Mitarbeitenden und Freiwilligen die

ermöglichten Begegnungen zwischen den Gästen im Tagesträff und den Kindern auf dem Spielplatz. Den Aussagen in den Interviews zufolge äussern die Gäste im Tagesträff grosse Freude an diesen Begegnungen. Seit dem offiziellen Betriebsbeginn des TownVillage im August 2020 sind mehrere Initiativen ergriffen worden, um Begegnungen in der Siedlung zu fördern. Aus den Interviews geht hervor, dass die Bedeutung von Begegnungen durch die Corona-Pandemie zugenommen hat, da vor allem ältere Bewohner/-innen aufgrund der Schutzmassnahmen Einsamkeit erfahren haben. Gleichzeitig sei eine deutliche Zurückhaltung vieler Bewohner/-innen bei der Teilnahme an sozialen Treffen festgestellt worden. Das Bereichsteam hat daher Anstrengungen unternommen, um unter Einhaltung der notwendigen Schutzmassnahmen Begegnungen zu ermöglichen und ein Gefühl von Gemeinschaft zu fördern.

3.1.2 «Kafi Theodor»

Dem «Kafi Theodor» wird im TownVillage-Konzept eine zentrale Rolle als Begegnungsort zugewiesen. Mit der Platzierung «im Herzen des TownVillage» – zwischen dem südlichen Eingang zum Haus «Mitte» und den Zugängen zur Parkarena und dem Gesundheitszentrum – soll mit dem Café ein Ort des Verweilens entstehen, der sowohl von Bewohnern/-innen und Mitarbeitenden als auch von der Nachbarschaft genutzt wird.

Das Café-Team besteht aus einer Caféleitung, angestellten Mitarbeitenden und Freiwilligen sowie aus Teilnehmenden und Lernenden der Quellenhof-Stiftung (u.a. im Rahmen geschützter Arbeitsplätze oder Jobcoaching). Die Bereichsleiterin des TownVillage ist für die pädagogische Betreuung der Teilnehmenden und Lernenden zuständig und wird dabei von den sozialen Diensten der Quellenhof-Stiftung unterstützt.

Nach der Einarbeitung des Caféteams im Sommer 2020 wurde das «Kafi Theodor» im August 2020 eröffnet. Es war geplant, dass das Café an den Wochentagen sowie samstags geöffnet sein sollte. Zusätzlich war ein reduziertes Selfservice-Angebot rund um die Uhr sowie ein spezieller Sonntagsbetrieb geplant. Der Betrieb des Cafés wurde jedoch aufgrund der Corona-Pandemie stark eingeschränkt. Das Café war lange Zeit geschlossen oder nur für Mitarbeitende und Bewohner/-innen geöffnet. Erst ab Mai 2021 war das Café wieder für externe Gäste geöffnet, mit Betriebszeiten an Wochentagen sowie sonntags. Die ersten Monate des Betriebs waren zudem von Personalfuktuationen geprägt. Neben dem Weggang der Caféleiterin musste aufgrund der pandemiebedingten Schliessung des Cafés angestellten Mitarbeitenden gekündigt werden. Den Aussagen in den Interviews zufolge hat sich ab 2021 die Situation im Team stabilisiert.

Ursprünglich war geplant, neue und aussergewöhnliche Gerichte anzubieten. Aufgrund der Rückmeldungen der Kunden/-innen entschied man sich jedoch nach wenigen Wochen für ein Angebot für eine breite Kundschaft. Das Angebot umfasst neben Kaffee frische Kuchen und Backwaren sowie Frühstücks-, Mittags- und Snackmenüs. Das Essen wird entweder in der Küche des Cafés zubereitet oder vom Kochpark der Quellenhof-Stiftung auf dem Areal fertig zubereitet geliefert. Das vorgesehene Selfservice-Angebot ist während der ersten Betriebsphase nicht aufgebaut worden.

Die Einschränkungen des Betriebs spiegeln sich im Defizit in den Jahresabschlüssen des TownVillage wider. Aus den Prozessdaten wird jedoch ersichtlich, dass sich die Nutzung des Cafés im Laufe des Jahres 2021 positiv entwickelt hat. Seit Juli 2021 werden die Umsatzziele mehrheitlich erreicht. Die Ergebnisse der Mieterbefragung bestätigen diese Tendenz. Die überwiegende Mehrheit der Befragten, 78 Prozent, gab an, das Café dreimal im Monat oder seltener zu besuchen, während 22 Prozent das Café einmal pro Woche oder öfter besuchten. Mit Nachbarschaftsfesten und Veranstaltungen wie dem Tag der offenen Tür versucht das Bereichsteam, die Nutzung der Angebote durch die Nachbarschaft zu fördern. Den Interviewten zufolge zeigen diese Bemühungen Wirkung. Gemäss Aussagen in den Interviews mit dem Bereichsteam würde dem Café als «niederschwelliger» Treffpunkt ein schön gestalteter Aussenbereich guttun.

3.1.3 Gemeinschaftsanlässe

Neben den Begegnungszonen und dem Café sollen Begegnungen zudem durch verschiedene Gemeinschaftsanlässe entstehen. Einige Anlässe sollen von der Bereichsleiterin im TownVillage geplant und durchgeführt werden. Es wird jedoch darauf Wert gelegt, dass die Anlässe in erster Linie von den Bewohnern/-innen selbst initiiert und durchgeführt werden. Die Initiativen können sowohl von Privatpersonen als auch im Rahmen der Mieterkommission entwickelt werden.

In der ersten Betriebsphase sind verschiedene Anlässe entstanden. Ein zentrales Angebot ist der Mittagstisch, der im September 2020 ins Leben gerufen wurde. Der Mittagstisch findet jeden zweiten Donnerstag im Saal neben dem Empfang im Gebäude «Mitte» statt. In den ersten Monaten wurde das Angebot von der Bereichsleiterin des TownVillage organisiert. Seitdem hat eine Bewohnerin die Verantwortung auf freiwilliger Basis übernommen. Fünf weitere Bewohner/-innen helfen freiwillig regelmässig mit, das Angebot durchzuführen. Das Menü wird vorab im WhatsApp-Chat der Bewohner/-innen bekannt gegeben. Das zubereitete Essen wird von den Freiwilligen im Kochpark geholt. Die Teilnahme an einem Mittagstisch kostet Franken 14.50. Kostenreduktionen sind bei Bedarf möglich und werden über den Unterstützungsfonds des TownVillage finanziert.



Abb. 3
Besucher/-innen im «Kafi Theodor».

Dank den Einnahmen ist der Mittagstisch fast kostendeckend. Aufgrund der Corona-Pandemie war der Mittagstisch lange Zeit nur intern für Mitarbeitende und Bewohner/-innen geöffnet. Die Zahl der Teilnehmenden schwankte in der ersten Betriebsphase zwischen 11 und 35, mit einem Durchschnitt von 20 Teilnehmenden. Die Ergebnisse der Mieterbefragung zeigen, dass das Angebot unter den Bewohnern/-innen beliebt ist: 76 Prozent der Bewohner/-innen gaben an, den Mittagstisch besucht zu haben. Gemäss der Bereichsleiterin besuchen vor allem die älteren Bewohner/-innen den Mittagstisch regelmässig. Dies wird unter anderem darauf zurückgeführt, dass jüngere Bewohner/-innen aufgrund ihrer Berufstätigkeit

zur Mittagszeit nicht zu Hause sind. Es wird davon ausgegangen, dass nach Ende der Corona-Pandemie das Angebot an Interesse gewinnen wird. Weitere von der Quellenhof-Stiftung organisierten Anlässe, wie Weihnachtsapéros und Mieterfeste, sind gemäss Aussagen in den Interviews gut besucht. Darüber hinaus organisiert die GvC Winterthur regelmässig stattfindende Gemeinschaftsanlässe auf dem Areal, wie Müttertreffen oder Anlässe für ältere Personen.

Wie vorgesehen, werden die verschiedenen Gemeinschaftsanlässe in erster Linie von den Bewohnern/-innen selbst initiiert und durchgeführt. Einige Aktivitäten, wie Spielnachmittage, Sprachkurse oder Bastelarbeiten, finden im Gemeinschaftsraum des TownVillage statt. Wenn die Aktivitäten für alle geöffnet sind, kann der Raum kostenlos gemietet werden, ansonsten kostet die Miete 50 Franken. Zudem sind innert kurzer Zeit viele Aktivitäten entstanden, wie beispielsweise gemeinsames Stricken, gemeinsame Mahlzeiten oder Gebetsgruppen. Die Bereichsleiterin stellt fest, dass die Bewohner/-innen in einigen Treppenhäusern eine sehr enge Beziehung pflegen. Dabei handelt es sich vor allem um Treppenhäuser mit älteren Bewohnern/-innen. In Treppenhäusern mit Studenten/-innen und Berufstätigen gibt es dagegen weniger solche gemeinsamen Aktivitäten. Dies wird unter anderem auf die Lebensphasen dieser Bewohnergruppen zurückgeführt – die Bewohner/-innen würden weniger Zeit in den Austausch mit Nachbarn/-innen investieren können. Die Ergebnisse der Mieterbefragung zeigen, dass 53 Prozent der Befragten ihre Möglichkeit, das Leben im TownVillage mitzugestalten, als sehr gut empfinden, während 43 Prozent diese Möglichkeit als eher gut erachten.

3.2 Alltagshilfe

Die Alltagshilfe im TownVillage soll die Bewohner/-innen und die Nachbarschaft nach ihren individuellen Bedürfnissen unterstützen.

3.2.1 Kostenlose Alltagshilfe

Die erste Anlaufstelle ist der Empfang. Hier können Bewohner/-innen Fragen stellen und Anliegen platzieren, das Empfangsteam kann an weitere Angebote verweisen und in Notfällen Unterstützung gewähren. Das Empfangsteam ist zudem für administrative Aufgaben, wie beispielsweise Schlüsselverwaltung, Parkplätze und Raumbuchungen, zuständig. Wie im Café besteht das Empfangsteam aus einer Empfangsleitung, angestellten Mitarbeitenden und Freiwilligen sowie aus Teilnehmenden und Lernenden der Quellenhof-Stiftung.

Der Empfang im TownVillage wurde im August 2020 eröffnet. Den Aussagen zufolge waren die ersten Monate sehr intensiv. Einerseits hatten die neu eingezogenen Bewohner/-innen viele Fragen und Anliegen. Andererseits musste sich das Empfangsteam mit vielen Anfragen zur Quellenhof-Stiftung und zum GvC Winterthur auseinandersetzen. Parallel dazu mussten sich die Teammitglieder mit den Aufgaben vertraut machen. Die Corona-Pandemie hatte auch erhebliche Auswirkungen auf die Öffnungszeiten des Empfangs: Ursprünglich war geplant, den Empfang von 8 bis 22 Uhr zu besetzen. Aufgrund der Pandemie wurden die Betriebszeiten angepasst, zunächst von 9 bis 17 Uhr, später von 8 bis 18 Uhr. Seit Herbst 2020 wird ausserhalb dieser Öffnungszeiten eine betriebsinterne, nicht kostenpflichtige Notfallnummer (die Hauptnummer der Quellenhof-Stiftung) angeboten. Dieses Angebot wird durch die Bereichsleiterin des TownVillage geleistet. Bei Ferienabwesenheit oder freien Wochenenden der Bereichsleiterin wird die Notfallnummer von Mitarbeitern/-innen des Empfangs bedient. Bei Bedarf werden je nach Krisensituation weitere Fachpersonen aus der Quellenhof-Stiftung und der GvC Winterthur beigezogen oder die Sanitätsnotrufzentrale informiert. Gemäss der Bereichsleiterin kommt dies nur selten vor. Oft stehen praktische Fragen oder Anliegen auf dem Areal im Fokus.

Aus den Interviews mit Mitarbeitenden und Freiwilligen im TownVillage geht hervor, dass sich der Empfang zu einem zentralen Ort der Begegnung entwickelt hat. Bewohner/-innen kommen oft vorbei und reden mit dem Empfangsteam. Es zeigt sich, dass ein grosser Teil des Bedarfs an Unterstützung über den Empfang abgefangen werden kann. Die zentrale Rolle des Empfangs im TownVillage wird durch die Mieterbefragung bestätigt. 41 Prozent der befragten Bewohner/-innen gaben an, den Empfang mindestens einmal pro Woche aufzusuchen. Den Aussagen zufolge ist es dem Empfangsteam gelungen, eine gemütliche Atmosphäre und eine Willkommenskultur zu schaffen. Zusammen mit dem Café spielt der Empfang somit eine zentrale Rolle als «Aushängeschild» der Siedlung und der Quellenhof-Stiftung.

Ein weiteres Angebot ist die kostenlose soziale Beratung. Dieses Angebot wird im Rahmen der Bereichsleistung erbracht. Die soziale Beratung wird von der betroffenen Person oder von der Bereichsleiterin initiiert und kann eine Krisenintervention beinhalten. Bei Bedarf werden Fachpersonen der Quellenhof-Stiftung in die Beratung einbezogen oder die Fallführung wird an die Spitex delegiert.

3.2.2 Kostenpflichtige Alltagshilfe

Es stehen verschiedene Formen von praktischer Alltagshilfe zur Verfügung. Die Dienstleistungen der Alltagshilfe können über die Website der Siedlung oder direkt im Empfang bestellt werden. Die Bereichsleiterin im TownVillage übernimmt die Vermittlung der Dienstleistungen. Im Bereich Hauswirtschaft/Hauswartung/Mahlzeitenservice werden kostenpflichtige Dienstleistungen wie Reinigungs- und Wäscheservice, kleinere Reparaturen und Montagen angeboten. Zudem können Bewohner/-innen verschiedene Menüs direkt in die Wohnung bestellen. Diese Dienstleistungen werden von Fachpersonal und Teilnehmenden der Arbeits- und Beschäftigungsangeboten der Quellenhof-Stiftung ausgeführt.

Schliesslich wird ein kostenpflichtiger medizinischer Notruf/Kontakt-Check angeboten. Bei Notfällen kann rund um die Uhr über einen Notrufknopf oder ein Notrufgerät ein Alarm ausgelöst werden. Der Notruf wird von geschulten Mitarbeitenden der Spitex betreut, die den Notruf entgegennehmen, die Situation einschätzen und praktische Hilfe leisten oder eine Triage mit weiteren Diensten einleiten. Zudem wird ein individuell gestalteter Kontakt-Check angeboten, bei dem Mitarbeitende des TownVillage regelmässig entweder telefonisch oder durch Besuche den Zustand der Person überprüfen.

Die kostenpflichtigen Dienstleistungen der Alltagshilfe wie Hauswirtschaft, Hauswartung und Mahlzeitenservice sowie medizinischer Notruf/Kontakt-Check werden seit August 2020 angeboten. Die Angebote sind in der ersten Betriebsphase von wenigen Bewohnern/-innen genutzt worden. Der Hauswirtschaftsdienst wurde im Jahr 2021 von sechs Bewohnern/-innen regelmässig genutzt. 2020 wurden wöchentlich rund zehn Mahlzeiten und 2021 wöchentlich rund zwölf Mahlzeiten ausgeliefert. Darüber hinaus nahmen bisher drei bis sechs Personen regelmässig am Mittagessen im Tagesträff teil, die das Angebot des Tagesträffs nicht nutzen. Der Spitex-Notrufknopf wurde 2021 von vier Personen genutzt. Die geringe Nutzung wird in der Mieterbefragung bestätigt. 8 Prozent der Befragten gaben an, die Hauswirtschaft und Hauswartung einmal pro Woche oder öfter zu nutzen, während 6 Prozent der Befragten den Notruf einmal pro Woche oder öfter nutzen. Die Bereichsleiterin stellt fest, dass die Inanspruchnahme der kostenpflichtigen Dienstleistungen der Alltagshilfe mit dem Alter zunimmt. Viele alltägliche Bedürfnisse sind jedoch bisher durch die formelle und informelle Nachbarschaftshilfe abgedeckt worden, was den Bedarf an kostenpflichtigen Dienstleistungen im TownVillage reduziert. Aus diesem Grund wurde beispielsweise der geplante kostenpflichtige Einkaufsservice bis anhin nicht in Anspruch genommen. Trotz der geringen Inanspruchnahme wird es seitens Quellenhof-Stiftung als wichtig erachtet, denjenigen, die sie benötigen, die kostenpflichtige Alltagshilfe zu bieten.

Übersicht über kostenpflichtige Dienstleistungen der Alltagshilfe

- Hauswirtschaft und Hauswartung: Die Service kostet 45 Franken pro Stunde; bei regelmässigen Einsätzen kann von Vergünstigungen profitiert werden.
- Mahlzeitenservice: Das Tagesmenü kostet 13 Franken.
- Medizinischer Notruf/Kontakt-Check: Die Installation kostet 300 Franken. Die Miete des Basisgeräts und der 24/7-Pikett kosten 70 Franken pro Monat. Einsätze durch das TownVillage-Team bei einem Notfall werden nach Zeitaufwand berechnet (mind. 90 Franken). Der Kontakt-Check kostet 35 Franken pro Monat. Der Notruf und der Kontakt-Check werden nicht über die obligatorische Krankenversicherung gedeckt. Allenfalls kommt eine Zusatzversicherung der Krankenkasse, die AHV/IV oder die EL für einen Teil der Kosten auf.

3.3 Pflege und Betreuung

Mit TownVillage will die Quellenhof-Stiftung neue und erweiterte Formen der individuellen, kostengünstigen Pflege und Betreuung im Alter etablieren. In der Konzeptphase wurden die Möglichkeiten einer Pflegegruppe und Kleinwohnungen ausgelotet. Aufgrund der hohen Kosten eines solchen Angebots und des Wunschs der Quellenhof-Stiftung, ambulante Angebote anzubieten, wurde jedoch entschieden, eine Kombination aus Tagesstrukturen und ambulanter Hilfe aufzubauen. Ziel ist es, durch eine enge Betreuung die gesundheitliche Situation zuhause zu stabilisieren und Angehörige zu entlasten, um somit Notfalleinweisungen zu vermeiden und Heimintritte zu verzögern. Dies soll durch die Kombination von kostenpflichtigen Dienstleistungen und den Einsatz von Freiwilligen ermöglicht werden. Zudem möchte die Quellenhof-Stiftung zu den verschiedenen Angeboten der selbständigen Partner im Gesundheitszentrum Synergien schaffen.

Auf der Basis der konzeptionellen Überlegungen wurden schliesslich mit einer eigenen Spitex und einem Tagesbetreuungsangebot zwei zentrale Angebote im Bereich Pflege und Betreuung geschaffen. Die Infrastruktur für diese Dienstleistungen befindet sich in einer 5,5-Zimmer-Wohnung im ersten Stock des Gebäudes «Mitte». Neben den Spitex-Büros beherbergt die Wohnung die Tagesstruktur und zwei Notfallzimmer für akute Pflegesituationen.

Während der Konzeptphase verantwortete die spätere Bereichsleiterin das Team Care. Die spätere Abteilungsleiterin war während der Konzeptphase Teil des Teams und wurde Anfang 2020 für die Umsetzung des Kon-

zepts angestellt. Das Pflegeteam bestand ursprünglich aus vier Mitarbeitenden mit Pflegeausbildung, mit der Idee, dass zwei Mitarbeitende hauptsächlich in der Spitex und zwei Mitarbeitende hauptsächlich im Tagesträff tätig sein sollten. Aus den Interviews geht hervor, dass der Aufbau des Bereichs viele Ressourcen in Anspruch nahm und für das Team zum Teil sehr anspruchsvoll war. Aufgrund einer hohen Nachfrage wurden die Stellenprozente zwischen Januar und Dezember 2021 von rund 250 Prozent auf rund 380 Prozent erhöht. Nach Aussagen in den Interviews waren die Abläufe im Laufe des Sommers 2021 immer besser eingespielt, was es dem Personal ermöglichte, sich auf die Arbeit mit der Klientel zu konzentrieren.

3.3.1 Spitex

Die Quellenhof-Stiftung hat im September 2020 die Betriebsbewilligung für eine private Spitex ohne öffentlichen Leistungsauftrag erhalten. Somit konnte die Spitex am offiziellen Betriebsstart im Herbst 2020 ihre Arbeit aufnehmen. Im September 2021 hat die Stiftung die Bewilligung für den Betrieb einer psychiatrischen Spitex erhalten. Die Spitex bietet Pflege- und Betreuungsleistungen in den Stadtteilen Neuhegi, Hegi, Grüze und Oberwinterthur. Die Leistungen werden von Spitex-Mitarbeitenden durchgeführt und umfassen krankenkassenpflichtige Pflegeleistungen, psychiatrische Pflege sowie individuell angepasste Leistungen.

Die Spitex hatte bereits nach zwei Monaten eine sehr hohe Auslastung. Im Frühjahr 2021 überstieg die Nachfrage die verfügbaren Personalressourcen. Per Ende 2021 hatte die Spitex 13 Klienten/-innen, rund 50 Prozent davon im TownVillage.

Gesundheitszentrum

Zusätzlich zu den Dienstleistungen der Quellenhof-Stiftung bieten im Gesundheitszentrum selbständige Partner ein vielseitiges Therapie-, Beratungs- und Well-being-Angebot an, unter anderem Physiotherapie, Gesundheitsmassage, Pilates, Ernährungsberatung, sozialtherapeutische Beratung, Kosmetikstudio und Coiffeursalons.



Abb. 4
Nachmittagsaktivitäten in der Tagesstruktur.

Die hohe Auslastung der Spitex zeigt sich auch in der Jahresrechnung 2021 der Stiftung, in der die Spitex ein besseres Resultat als budgetiert auswies. Die Mieterbefragung zeigt, dass die Spitex von einer Minderheit der Bewohner/-innen in Anspruch genommen wird. 17 Prozent der Befragten (7 Personen) gaben an, die Dienstleistung genutzt zu haben.

Gemäss Angaben der Spitex handelt es sich um eine altersmässig gemischte, multimorbide Klientel mit Langzeitpflegebedarf. Die angestellten Mitarbeitenden stellen fest, dass auch die psychische Gesundheit der Klientel eine zentrale Thematik darstellt. Die Bewilligung für die psychiatrische Spitex hat es ihnen ermöglicht, weitere Leistungen in diesem Bereich abzurechnen.

3.3.2 Tagesstruktur

Die Tagesstruktur Tagesträff bietet kostenpflichtige betreute Tagesaufenthalte mit individuell gestaltbarer Betreuungszeit. Zielgruppe sind Personen, die aus gesundheitlichen Gründen auf Unterstützung im Alltag angewiesen sind, die während einer Rehabilitationsphase unterstützende Therapien und Begleitung benötigen oder Gemeinschaft wünschen. Sowohl Bewohner/-innen des TownVillage als auch Personen ausserhalb des TownVillage können das Angebot in Anspruch nehmen. Die Pflege im Tagesträff wird von Mitarbeitenden der Spitex wahrgenommen, während die sozialen Aktivitäten und die Mahlzeiten von Mitarbeitenden, einer Aktivierungstherapeutin und Freiwilligen verantwortet werden.

Auch der Tagesträff konnte ab dem offiziellen Betriebsbeginn im August 2020 angeboten werden. Der Tagesträff bietet zwei Tage pro Woche zwischen 7 und 22 Uhr Betreuung für maximal sechs Personen pro Tag. Wie geplant, bietet die Tagesstruktur einen Aufenthalt mit Aktivitäten in den Räumlichkeiten, Spaziergängen, Mittagstisch und Fahrdienst zusammen mit Freiwilligen sowie durch Pflege- und Betreuungsleistungen des Spitex-Personals.

Den Aussagen in den Interviews zufolge war die Nachfrage anfänglich tief. 2020 wurde das Angebot durchschnittlich von fünf Gästen pro Woche genutzt, was einer Auslastung von rund 20 Prozent entspricht. Die fehlende Nachfrage wird vor allem auf die Corona-Pandemie zurückgeführt. Im Laufe von 2021 ist die Auslastung gestiegen und im Herbst 2021 wurde der Tagesträff von neun Gästen pro Woche genutzt. Trotz der positiven Entwicklung in der Auslastung wies der Tagesträff im Jahr 2021 ein erhebliches Defizit auf.

Die Gäste im Tagesträff sind hauptsächlich Personen über 80 Jahre, die an schweren Krankheiten, wie beispielsweise Parkinson oder Amyotropher Lateralsklerose (ALS), leiden. Ein Teil davon lebt mit dem Partner/der Partnerin im TownVillage. In der Mieterbefragung gaben 20 Prozent der Befragten an, den Tagesträff genutzt zu haben, wobei es sich in der überwiegenden Mehrheit um gelegentliche Besuche und nicht um eine regelmässige Nutzung handelt.

Übersicht über kostenpflichtige Dienstleistungen der Pflege und Betreuung

- Spitex: Klienten/-innen bezahlen im Rahmen von ärztlichen Verordnungen Franken 7.65 pro Tag für Leistungen aus der obligatorischen Grundversicherung. Zusätzliche Pflege- und Betreuungsleistungen gehen vollumfänglich zu Lasten der Klienten/-innen. Allenfalls kommt eine Zusatzversicherung der Krankenkasse, die AHV/IV oder die EL für einen Teil der Kosten auf.
- Tagesträff: Die betreute Tagesstruktur kostet 160 Franken pro Tag (10 Stunden). Einzelne oder zusätzliche Stunden kosten 25 Franken pro Stunde. Die Angebote der Spitex (KLV-Leistungen) werden im Tagesträff angeboten und können über die Krankenkasse abgerechnet werden.
- Gesundheitliche Beratung: Das erste Gespräch ist unverbindlich und kostenlos. Eine länger andauernde oder umfangreiche Unterstützung oder Begleitung wird zum Richtwert der Beratung von 80 Franken pro Stunde in Rechnung gestellt. Die Dienstleistung kann über die Krankenkasse abgerechnet werden.

3.3.3 Weitere Dienstleistungen der Pflege und Betreuung

Ein weiteres Angebot im Bereich Pflege und Betreuung ist die gesundheitliche Beratung der Spitex. Diese besteht aus Case-Management und Vermittlung sowie Informationen für pflegende Angehörige und für Betroffene. Eine letzte Dienstleistung sind Entlastungswochenenden für Betroffene und Angehörige. Das Angebot umfasst ein- bis dreitägige Aufenthalte mit Pflege und Betreuung, Mahlzeiten und Aktivitäten wie im Tagesträff.

In der Mieterbefragung gaben 29 Prozent der Befragten an, dieses Angebot genutzt zu haben. Das ursprünglich geplante Angebot von Entlastungswochenenden für Betroffene und Angehörige konnte in der ersten Betriebsphase aufgrund fehlender Personalressourcen nicht angeboten werden. Eingehende Anfragen mussten aus diesem Grund abgelehnt werden. Aufgrund der bestätigten Nachfrage wird es nach Aussage der Bereichsleiterin in der kommenden Zeit eine hoch zu priorisierende Aufgabe sein, dieses Angebot einzuführen. Die Dienstleistungen im externen Gesundheitszentrum scheinen auf grosses Interesse zu stossen: Die Ergebnisse der Mieterbefragung zeigen, dass 54 Prozent der Befragten diese Angebote genutzt haben.

3.4 Informationskanäle

Die Bereichsleiterin nutzt verschiedene Kanäle, um über Dienstleistungen und Anlässe im TownVillage zu informieren. Ein wichtiger Kommunikationskanal ist die WhatsApp-Gruppe, der fast alle 130 Bewohner/-innen angehören. Weitere Informationskanäle sind die Website der Siedlung sowie Flyer zu Anlässen und der monatliche Newsletter, der in die Briefkästen verteilt werden. Aus Sicht der Bereichsleiterin ist die Bewohnergruppe im TownVillage digital affin. Aus diesem Grund wurden bisher keine Anschlagbretter in den Treppenhäusern installiert. Diese Einschätzung wird durch die Mieterbefragung bestätigt. 85 Prozent der Befragten bevorzugen es, Informationen im WhatsApp-Chat zu erhalten. Weitere bevorzugte Kanäle sind E-Mails (48% der Befragten) und die Website der Siedlung (43% der Befragten). Nur 13 Prozent der Befragten möchten über ein Anschlagbrett Informationen erhalten, während 38 Prozent der Befragten Briefe bevorzugen.

Die Bereichsleiterin erwägt die Einführung einer Nachbarschafts-App. Allerdings wird eine solche Lösung nur von 15 Prozent der Befragten bevorzugt. Dies wurde auch in einer externen Studie zur Einsatzplanung von Freiwilligen deutlich, in der die Freiwilligen den Wunsch äusserten, weiterhin per Telefon, WhatsApp oder Post Informationen über die Freiwilligenarbeit zu erhalten.⁶

⁶ Ademaj, Ardian; Isler, Rolf; Zeltner, Simone (2020): Einsatzplanung der freiwilligen Helfer bei TownVillage. Analyse der Planung und Kommunikation in der Freiwilligenarbeit von TownVillage. Schriftliche Arbeit verfasst an der School of Management, Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften.

D 3.1: Nutzung der Dienstleistungen durch Bewohner/-innen

Dienstleistung		Nutzung einmal pro Woche oder häufiger	Nutzung ein- bis dreimal im Monat oder seltener	Nie
Café		23%	77%	0%
Gemeinschaftsanlässe		24%	76%	0%
Empfang		42%	58%	0%
Hauswirtschaft/-wartung		3%	49%	48%
Mahlzeitenservice			ca. 12 Mahlzeiten pro Woche*	
Beratung und Begleitung		3%	26%	71%
Notruf/Kontakt-Check		5%	14%	81%
Gesundheitszentrum		13%	41%	46%
Spitex		8%	11%	81%
Tagesträff		6%	14%	80%

Quelle: Darstellung Interface, basierend auf der Mieterbefragung 2021.

Legende: * = Nach Angaben der Bereichsleiterin wurden im Jahr 2021 im Rahmen von Spitex-Einsätzen durchschnittlich 12 Mahlzeiten pro Woche ausgeliefert.

4. Freiwilliges Engagement im TownVillage

Freiwilliges Engagement ist ein fester Bestandteil des TownVillage-Konzepts. Ziel ist es, dass die Bewohner/-innen im TownVillage und Personen im Quartier die Möglichkeit erhalten, sich aktiv in die Siedlung einzubringen und eine für sie sinnvolle Nächstenliebe zu leben oder eine sinnhafte Aufgabe zu übernehmen.

4.1 Definition der Freiwilligenarbeit

Bei der Konzeptentwicklung der Freiwilligenarbeit stützten sich die Verantwortlichen auf den Standards von *benevol*.⁷ Ein zentraler Pfeiler des Konzepts ist, dass die Freiwilligenarbeit die bezahlte Arbeit durch die angestellten Mitarbeitenden unterstützen und ergänzen, jedoch nicht ersetzen soll. Es wurde entschieden, zwischen informeller und formeller Freiwilligenarbeit zu unterscheiden:

- Die *informelle Freiwilligenarbeit* zeichnet sich durch spontane und kurzfristige Hilfeleistungen aus. Es handelt sich beispielsweise um die Erledigung von Einkäufen, praktische Arbeiten in den Wohnungen, Begleitung zu Arztbesuchen oder auch Fahrdienste. Die informelle Freiwilligenarbeit erfolgt ohne Koordination und Begleitung durch die Bereichsleiterin im TownVillage.
- Zur *formellen Freiwilligenarbeit* gehört die freiwillige Arbeit, die von der Bereichsleiterin im TownVillage koordiniert und begleitet wird. Dies umfasst freiwillige Tätigkeiten im Café und am Empfang, bei Gemeinschaftsanlässen sowie praktische Unterstützung, die über die informelle Nachbarschaftshilfe hinausgeht («Nachbarschaftshilfe-Plus»), und die Pflege ergänzende Aufgaben im Tagesträff.

Es wird nicht erwartet, dass sich alle Bewohner/-innen des TownVillage als Freiwillige engagieren. In den Interviews mit Vertretenden der Quellenhof-Stiftung wurde betont, dass die Möglichkeiten eines freiwilligen Engagements unter anderem von der Lebenslage, den Ressourcen und der gesundheitlichen Situation der Einzelperson beeinflusst werden. Auch finanzielle Unterstützung im Rahmen von Spenden und Fürbitte werden daher als freiwilliges Engagement definiert.

4.2 Bereitschaft zur Freiwilligenarbeit der Bewohner/-innen

Die Bereichsleiterin legte bereits vor offiziellem Betriebsbeginn grossen Wert auf die Informationsarbeit zu den Möglichkeiten des freiwilligen Engagements im TownVillage. Bei verschiedenen Informationsveranstaltungen sowie in persönlichen Gesprächen mit potenziellen Bewohnern/-innen wurden die Ziele in Bezug auf das freiwillige Engagement hervorgehoben und die möglichen Beteiligungsformen vorgestellt. In der ersten Betriebsphase wurde über Flyer und den monatlichen Newsletter regelmässig über die Möglichkeiten der freiwilligen Mitarbeit informiert. In persönlichen Gesprächen ermittelte die Bereichsleiterin die Motivation, die Fähigkeiten und die Wünsche der potenziellen Freiwilligen.

⁷ Vgl. *benevol*-Standards der Freiwilligenarbeit, aufrufbar unter www.benevol.ch, Zugriff am 15.06.2022.

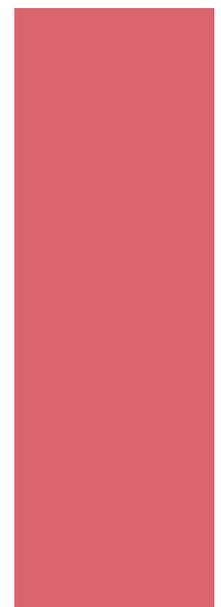
Nach Angaben der Bereichsleiterin war von Anfang an eine grosse Bereitschaft der Bewohner/-innen spürbar, sich gegenseitig zu unterstützen und zu tragen. In den Interviews äusserten freiwillige Bewohner/-innen, dass es für sie wichtig gewesen sei, in einer Siedlung zu wohnen, die von gegenseitiger Unterstützung geprägt ist. Die Möglichkeit, sich in der Nachbarschaftshilfe zu engagieren, sei für sie ausschlaggebender Punkt für den Einzug ins TownVillage gewesen. Dies zeigt sich auch in den Ergebnissen der Mieterbefragung: Für 84 Prozent der Befragten ist die Nachbarschaftshilfe ein sehr wichtiges Merkmal des TownVillage, während 56 Prozent die Möglichkeit, sich freiwillig zu engagieren, für sehr wichtig halten.

4.3 Pool mit Freiwilligen

Aufgrund der Rekrutierungsarbeit vor dem offiziellen Betriebsbeginn verfügte das TownVillage bereits im Frühling 2020 über einen Pool von rund 50 Bewohnern/-innen und weiteren Personen, die sich für eine regelmässige freiwillige Mitarbeit in den Abteilungen Foyer (Empfang/Café) oder Care (Pflege und Betreuung) im TownVillage verpflichtet hatten. Im Laufe der ersten Monate sind rund zehn Freiwillige ausgestiegen, unter anderem wegen der Corona-Pandemie. Nach den Lockerungen der pandemiebedingten Massnahmen im Frühling 2021 konnte die Rekrutierung neuer Freiwillige wieder aufgenommen werden. Per Ende 2021 waren insgesamt 100 Personen in der formellen Freiwilligenarbeit im TownVillage tätig, 43 davon wohnten im TownVillage. Nach Angaben in den Interviews sind die

Freiwilligen, die nicht im TownVillage wohnen, mehrheitlich in der GvC Winterthur aktiv. Es gibt keinen Überblick über die Zahl der aktiven Bewohner/-innen in der informellen Nachbarschaftshilfe, da diese Tätigkeit ohne Einbindung der Bereichsleiterin des TownVillage erfolgt.

Das hohe Engagement der Bewohner/-innen wird in der Mieterbefragung bestätigt. 85 Prozent der Befragten gaben an, dass sie sich in einem oder mehreren Bereichen im TownVillage freiwillig engagieren. Dies umfasst auch Spende und Fürbitte, die im TownVillage als Freiwilligenarbeit definiert wird. Von den sechs Personen, die sich zum Zeitpunkt der Mieterbefragung nicht freiwillig engagierten, konnten sich drei Personen kein Engagement vorstellen, unter anderem aufgrund ihres Gesundheitszustandes oder ihrer beruflichen Tätigkeit. Aus den Interviews geht hervor, dass viele der Freiwilligen nach einer Tätigkeit für die Zeit nach der Pensionierung gesucht haben. Die Bereichsleiterin bestätigt, dass sich vor allem Bewohner/-innen im Ruhestand freiwillig engagieren, während der Anteil der freiwilligen Personen bei Familien und jungen Erwachsenen geringer ist. Das Bereichsteam ist sich bewusst, dass das freiwillige Engagement der Bewohner/-innen mit der Zeit abnehmen kann. Zudem wird davon ausgegangen, dass das Potenzial an neuen Freiwilligen in der Siedlung momentan ausgeschöpft ist. Aus diesem Grund wird die Rekrutierung neuer Freiwilliger von ausserhalb der Siedlung in Zukunft als wichtige Priorität definiert.



Ein Tag im Tagesträff aus Sicht der Freiwilligen

Freiwillige Köchin:

«Bereits vor dem Einsatz entscheide ich, was ich kochen möchte. Mittlerweile weiss ich, was die Gäste im Tagesträff essen möchten. Ich fange um 10 Uhr mit dem Kochen an. Ein Gast kommt noch um 11.30 Uhr und hilft beim Aufdecken des Tisches. Um 11.50 Uhr sollte das Essen fertig sein. Ich esse meistens mit den Gästen im Tagesträff. Nachher wird aufgeräumt. Gegen 13.45 bis 14.15 Uhr bin ich dann fertig. Je nachdem, ob sich mit den Gästen noch Gespräche ergeben, wird es manchmal ein bisschen später.»

Freiwillige Animatorin:

«Ich komme um 14.00 Uhr. Zu diesem Zeitpunkt herrscht meistens Ruhe im Tagesträff, da sich die Gäste nach dem Mittagessen ausruhen. Es ist eine gute Zeit für den Austausch mit der Leitung und für die Planung der Nachmittagsaktivitäten. Um 14.30 Uhr sind die Gäste langsam wieder bereit für Aktivitäten. Wir gehen dann nach draussen oder machen einen Spaziergang auf der Dachterrasse. Nachher machen wir Aktivitäten im Tagesträff, zum Beispiel Gedächtnistraining, kreative Schaffen oder Spiele. Dann gibt es ein Zvieri. Es herrscht eine fröhliche und offene Atmosphäre. Gegen 17 Uhr kommen die Angehörigen und holen die Gäste ab und mein Einsatz ist beendet.»

4.4 Einsatz- und Aufgabenbereiche

Die Einsatzgebiete und Aufgaben der Freiwilligen sind vielfältig und lassen sich vier Bereichen zuordnen, die in Darstellung D 4.1 aufgeführt sind. Die Einsatzgebiete der Freiwilligen überschneiden sich und mehrere Freiwillige sind in mehreren Gebieten tätig. Die Bewohner/-innen engagieren sich vorwiegend in der formellen Nachbarschaftshilfe und/oder den Gemeinschaftsanlässen. Einige Bewohner/-innen sind zudem im Café oder im Tagesträff freiwillig tätig. Die Freiwilligen, die nicht im TownVillage wohnen, sind vor allem im Café sowie im Tagesträff tätig. Einige davon engagieren sich zudem in der formellen Nachbarschaftshilfe, an den Gemeinschaftsanlässen oder im Empfang.

D 4.1: Einsatzgebiete und Aufgaben der Freiwilligen

Einsatzgebiet	Aufgaben	Beispiele
Nachbarschaftshilfe (informell und formell)	Praktische Hilfe und Unterstützung	Besuche, Seelsorge, IT, Fahrdienste, Einkäufe, hauswirtschaftliche/handwerkliche Tätigkeiten, Kinderbetreuung
Sozialraumgestaltung	Organisatorische Aufgaben	Events, Mittagstisch, Werkraum, Gebetsgruppe, Mieterkommission
Foyer (Empfang/Café)	Rezeptions- und Café-Aufgaben	Infoscreen, Adressänderung, Barista-Aufgaben, Bestellungen entgegennehmen
Care	Betreuung und Animation in der Tagesstruktur	Kochen, Aktivitäten, Fahrdienste

Quelle: Darstellung Interface, basierend auf Dokumenten des TownVillage.

4.5 Koordination und Begleitung

Die übergeordnete Verantwortung der formellen Freiwilligen liegt bei der Bereichsleiterin des TownVillage. Zusätzlich werden die Freiwilligen in den Abteilungen Foyer, Sozialraumgestaltung und Care von den Abteilungsleiterinnen betreut und koordiniert. In den Abteilungen Foyer und Care ist zudem immer ein angestellter Mitarbeiter/eine angestellte Mitarbeiterin vor Ort, der/die die übergeordnete Verantwortung innehat.

Die Bereichsleiterin des TownVillage führt eine Excel-Liste mit Informationen über die Kontaktinformationen, Fachkompetenzen und Interessen sowie über mögliche Einsatzgebiete der einzelnen Freiwilligen. Diese bilden den Pool der Nachbarschaftshilfe-Plus. Die Freiwilligen in der formellen Freiwilligenarbeit werden entsprechend ihren Fähigkeiten und Wünschen eingesetzt. Um die Aufgabenbereiche kennen zu lernen, besteht für die Freiwilligen die Möglichkeit, in den Bereichen zu «schnuppern». Für die freiwillige Mitarbeit in der Quellenhof-Stiftung als soziale Institution wird ein Strafregister- und Sonderregisterauszug verlangt. Das Dossier «freiwillig engagiert» von benevol⁸ oder Einsatzbestätigungen können auf Anfrage ausgestellt werden.

Die Einsatzplanung in den Abteilungen Foyer und Care wird von den jeweiligen Abteilungsleiterinnen übernommen. Bei der Planung kommt das Tool PlanDay⁹ zum Einsatz. In der Regel erhalten die Freiwilligen ausgedruckte Exemplare der Einsatzplanung. Stark eingebundene Freiwillige erhalten durch einen Zugang zum Tool Einsicht in die Einsatzplanung. In der Abteilung Foyer werden die Einsätze etwa einen halben Monat im Voraus geplant, während die Einsätze in der Abteilung Care drei Monate im Voraus geplant werden. Die Einsätze in der Nachbarschaftshilfe-Plus erfolgen auf Anfrage und können regelmässig oder einmalig sein. Hier übernimmt die Bereichsleiterin des TownVillage die Anfrage eines geeigneten Freiwilligen aufgrund des Auftrags.

Die Freiwilligen in der formellen Freiwilligenarbeit dokumentieren ihre Einsatzstunden in Protokollen. In den Berichterstattungen können die Freiwilligen zudem dokumentieren, wie sie die Einsätze erleben. Für die Freiwilligen der formellen Freiwilligenarbeit werden Schulungen angeboten, wie zum Beispiel Barista-Kurse für das Foyer-Team oder Inputs zu Pflege und Betreuung im Care-Team. Die Abteilungsleiterinnen des TownVillage führen zudem mit den Freiwilligen regelmässige Standortgespräche durch. Die informelle Freiwilligenarbeit

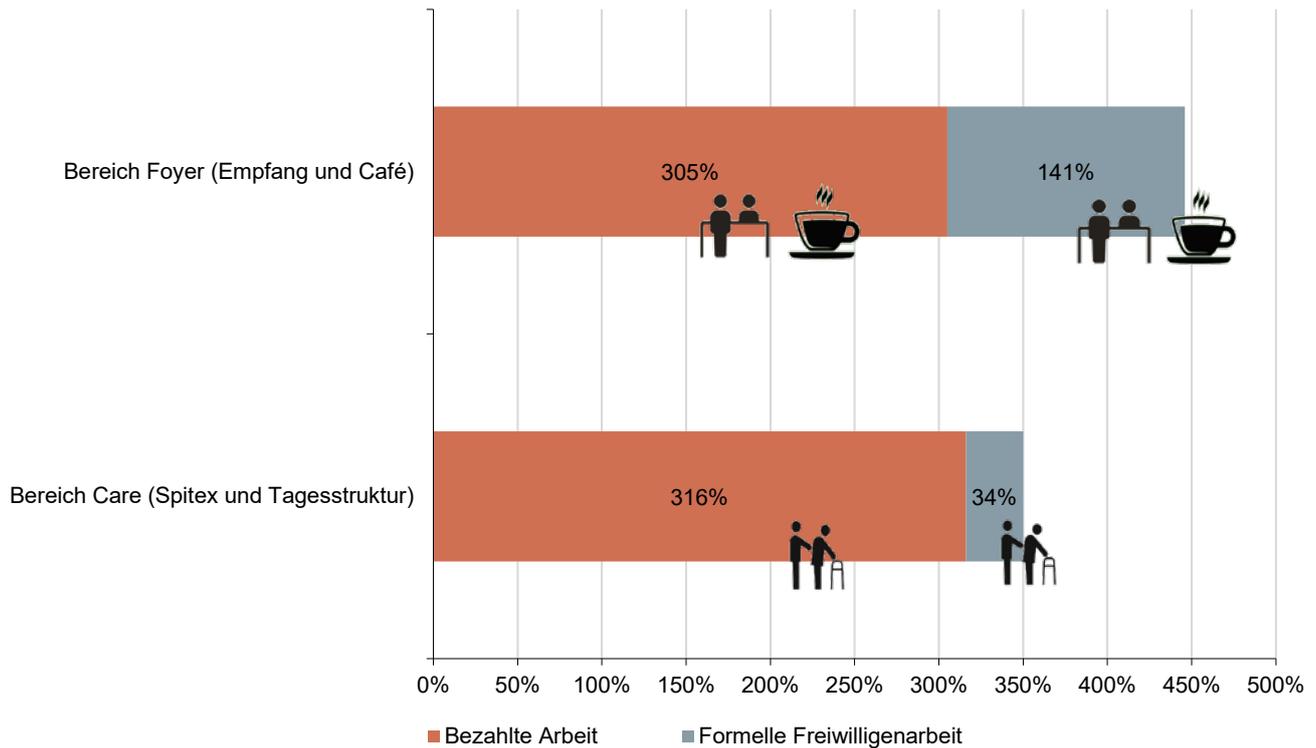
wird nicht auf formeller Basis kontrolliert und dokumentiert. Die Bereichsleiterin sorgt für einen regelmässigen mündlichen Kontakt mit den informellen Freiwilligen und den betreuten Menschen, um Herausforderungen frühzeitig zu erkennen.

Für die Bereichsleiterin des TownVillage ist eine zentrale Frage, wie die Qualität der Freiwilligenarbeit gesichert werden kann, ohne dass dies von den Freiwilligen als Kontrolle wahrgenommen wird. Aus Sicht der Bereichsleiterin erfordert die Qualitätssicherung eine Nähe sowie eine vertrauensbasierte Beziehung zu den Freiwilligen. Dies erhöht auch die Wahrscheinlichkeit, dass sich die Bewohner/-innen bei Fragen oder Problemen an die Bereichsleiterin wenden. Aus diesem Grund investiert die Bereichsleiterin viel Zeit auch in informelle Gespräche mit den Freiwilligen.

⁸ Vgl. <https://dossier-freiwillig-engagiert.ch/>, Zugriff am 15.06.2022.

⁹ Vgl. <https://www.planday.com/de/>, Zugriff am 15.06.2022.

D 4.2: Aufteilung bezahlte Arbeit und formelle Freiwilligenarbeit



Quelle: Darstellung Interface, basierend auf Dokumenten des TownVillage.

Legende: Bezahlte Arbeit: Jahresdurchschnitt Stellenprozente. Freiwilligenarbeit: Stunden umgerechnet in Stellenprozente.

4.6 Freiwilligenstunden

Für die formelle Freiwilligenarbeit sind wöchentliche oder zweiwöchentliche Einsätze gewünscht, um Routine, Stabilität, Beziehungen und Planungssicherheit zu gewährleisten. Die Einsätze sollten auf einen Jahresdurchschnitt von sechs Stunden pro Woche begrenzt sein, wobei auch Blockeinsätze möglich sind. Die Freiwilligen haben in der Regel feste Tage für ihre Einsätze. Neben den festen Tagen gibt es auch die Möglichkeit eines flexiblen Einsatzes.

Die Prozessdaten für die erste Betriebsphase des TownVillage zeigen den erheblichen Beitrag der Freiwilligen: Im Jahr 2020 leisteten die Freiwilligen im Rahmen der formellen Freiwilligenarbeit im TownVillage insgesamt 1'808 Stunden; im Jahr 2021 wurden insgesamt 5'213 Stunden geleistet. Die Stunden im Jahr 2021 verteilen sich wie folgt:

- Abteilung Foyer (Empfang und Café): 2'630 Stunden (50% der formellen Freiwilligenstunden)
- Abteilung Sozialraumgestaltung (inkl. Nachbarschaftshilfe-Plus): 1'957 Stunden (38% der formellen Freiwilligenstunden)
- Abteilung Care (Pflege und Betreuung): 626 Stunden (12% der formellen Freiwilligenstunden)

In der Darstellung D 4.2 sind die Stellenprozente der bezahlten Arbeit und der formellen Freiwilligenarbeit in den Abteilungen Foyer und Care aufgeführt.

Aus Sicht der Bereichsleiterin ist es wichtig, dass die Freiwilligen regelmässig eingesetzt werden können. Sonst bestehe die Gefahr, dass ihre Motivation darunter leide. Vor allem sollten gemäss der Bereichsleiterin neue Freiwillige so schnell wie möglich eingesetzt werden. Die Freiwilligen würden eine hohe Einsatzbereitschaft zeigen. In der externen Studie zur Einsatzplanung von Freiwilligen im TownVillage wurde ersichtlich, dass Freiwillige gerne Informationen über offene Einsätze haben möchten, um sich aktiv melden zu können.¹⁰ Gleichzeitig wird es als wichtig erachtet, die Freiwilligen weder zeitlich noch inhaltlich zu überfordern. Es lässt sich somit eine Gratwanderung zwischen der Vermeidung von Leerläufen einerseits und Überforderung andererseits feststellen. Aus den Interviews geht allerdings hervor, dass sich die Freiwilligen in ihrer Tätigkeit gelegentlich herausgefordert, aber selten überfordert fühlen. Es wird von einer offenen und unterstützenden Zusammenarbeit in den Teams berichtet, mit einer Arbeitskulturr, die es erlaubt, Fehler zu machen. Die interviewten Freiwilligen sind mit dem Ausmass ihres Engagements zufrieden. Gleichzeitig äusserten sie eine grosse Bereitschaft für kurzfristige und spontane Einsätze. Aus Sicht der Freiwilligen liegt es auch in ihrer persönlichen Verantwortung, sich vor Überforderung zu schützen.

4.7 Abgrenzung zwischen angestellten Mitarbeitenden und Freiwilligen

Sowohl angestellte Mitarbeitende als auch Freiwillige betonen die Wichtigkeit, die Freiwilligen ihren Fähigkeiten und Interessen entsprechend einzusetzen. Am Empfang ist beispielsweise Know-how bezüglich Strukturen und Personen in der Quellenhof-Stiftung und der GvC Winterthur wichtig. Ein weiterer zentraler Punkt ist die Trennung von Aufgabenbereichen. Die Mitarbeitenden und die Freiwilligen sind sich ihren jeweiligen Aufgabenbereichen und Kompetenzen – und der Grenzen ihrer Arbeit – bewusst. Dies wird in der Abteilung Care als besonders wichtig erachtet, da Pflegeleistungen nur von Spitex-Mitarbeitenden erbracht werden dürfen. Gemäss Aussagen in den Interviews unterscheiden die Gäste im Tagesträff zwischen den Freiwilligen und dem Spitex-Personal: Fragen zur Pflege werden ausschliesslich der Tagesträff-Leiterin oder den Spitex-Mitarbeitenden gestellt. Im Bereich Empfang/Café sind die Grenzen zwischen den Zuständigkeiten der angestellten Mitarbeitenden und der Freiwilligen weniger scharf. Durch die Kenntnis der Abläufe, Prozesse und Kommunikationskanäle sowie den Zugang zum IT-System sind die Freiwilligen in der Lage, in Randzeiten, während Teamsitzungen oder in Notfällen den Empfang und das Café selbstständig zu leiten.



¹⁰ Vgl. Ademaj et al. (2020).



Abb. 5
Freiwillige und Gäste bereiten das Mittagessen in
der Tagesstruktur vor.

Aus den Interviews wird ersichtlich, dass die Zusammenarbeit zwischen den angestellten Mitarbeitenden und den Freiwilligen sehr gut funktioniert. Sowohl die angestellten Mitarbeitenden als auch die Freiwilligen berichteten von einem regelmässigen Austausch, gemeinsamen Entscheidungen bei der Gestaltung der Arbeit und einem Mitspracherecht aller Beteiligten. Die Zusammenarbeit mit den Programtteilnehmenden und den Auszubildenden wird von den angestellten Mitarbeitenden und Freiwilligen als bereichernd empfunden. Zeitweise wird der Einsatz aber auch zur Herausforderung. Insbesondere führen viele kurzfristige Abwesenheiten zu einer reduzierten Planungssicherheit für die Teamleitung.

4.8 Informelle und formelle Freiwilligenarbeit

Den Aussagen in den Interviews mit dem Bereichsteam zufolge können die Übergänge zwischen informeller und formeller Freiwilligenarbeit fließend sein. Aus einer einmaligen Hilfe, zum Beispiel beim Lebensmitteleinkauf, kann sich eine regelmässige Hilfe entwickeln. Aus

Sicht der Bereichsleiterin sollte die informelle Hilfe, sobald sie mehrere Wochen andauert, in die formelle, koordinierte Freiwilligenarbeit überführt werden. Wenn die Bereichsleiterin erfährt, dass die freiwillige Arbeit die Kapazitäten der Freiwilligen übersteigt, wird die Möglichkeit geprüft, den Unterstützungsbedarf durch Fachpersonal abzudecken. So wurde zum Beispiel nach kurzer Zeit deutlich, dass die Bedürfnisse der Bewohner/-innen im Bereich Pflege und Betreuung teils komplex sind und nicht von der Freiwilligenarbeit abgedeckt werden können. In den Interviews wurde betont, dass die Abgrenzung zwischen Fachpersonal und Freiwilligen im Pflegebereich ein Balanceakt sein kann, da viele der Freiwilligen im Care-Team selbst einen Hintergrund im Gesundheits- oder Sozialwesen haben, und viele der Aufgaben an der Schnittstelle zwischen Pflege und Betreuung liegen. Verrechenbare Spitex- und Pflegeleistungen dürfen aufgrund gesetzlicher Vorgaben ausschliesslich von angestellten Mitarbeitern/-innen ausgeführt werden.

4.9 Zufriedenheit der Freiwilligen

Die interviewten Freiwilligen äusserten sich mit ihrem freiwilligen Einsatz sehr zufrieden. Das Engagement ermöglicht ihnen, Menschen zu begegnen und zu helfen und die eigenen Ressourcen sinnvoll einzusetzen. Sie erleben eine grosse Wertschätzung ihres Engagements, sowohl von der Quellenhof-Stiftung und der Bereichsleiterin als auch von den angestellten Mitarbeitenden, den unterstützten Personen und den Angehörigen. Die Zufriedenheit der Freiwilligen zeigt sich auch in den Ergebnissen der Mieterbefragung. 75 Prozent der Befragten sind mit den Inhalten ihrer freiwilligen Einsätze sehr zufrieden, 65 Prozent sind mit der Anzahl der Einsätze und mit der Unterstützung bei Fragen und Problemen sehr zufrieden, während 61 Prozent mit der Möglichkeit, den Rahmen der Einsätze mitzubestimmen, sehr zufrieden sind.



Abb. 6
Freiwilliger beim Einsatz am Buffet
im «Kafi Theodor».

5. Fazit zur ersten Betriebsphase

In diesem Kapitel fassen wir die wichtigsten Erkenntnisse zur ersten Betriebsphase im TownVillage zusammen.

5.1 Hohes Engagement der Beteiligten

Die Bereichsleiterin, Mitarbeitenden und Freiwilligen im TownVillage blicken auf eine intensive erste Betriebsphase zurück. Bei der Entwicklung der Dienstleistungen wurden die Beteiligten immer wieder mit Problemen konfrontiert, die es zu lösen galt. Gleichzeitig hatten einige der Bewohner/-innen ein grosses Bedürfnis nach Austausch und Unterstützung, das berücksichtigt werden musste. Nicht zuletzt wurde die erste Betriebsphase stark von der Corona-Pandemie beeinflusst, die sich sowohl auf den Betrieb der Dienstleistungen als auch auf deren Nachfrage auswirkte.

Trotz dieser Herausforderungen sind die Interviewten der Meinung, dass es der Quellenhof-Stiftung und dem Bereichsteam gelungen ist, den Grossteil der Dienstleistungen wie im Konzept geplant umzusetzen. Aus den Interviews geht hervor, dass dies nur dank des sehr hohen Einsatzes der Bereichsleiterin, der angestellten Mitarbeitenden und der Freiwilligen möglich gewesen ist. Es liegt jedoch auf der Hand, dass das hohe Engagement auch negative Folgen hatte, da die Bereichsleiterin und einige der angestellten Mitarbeitenden stark belastet waren und sehr viele Überstunden leisteten.

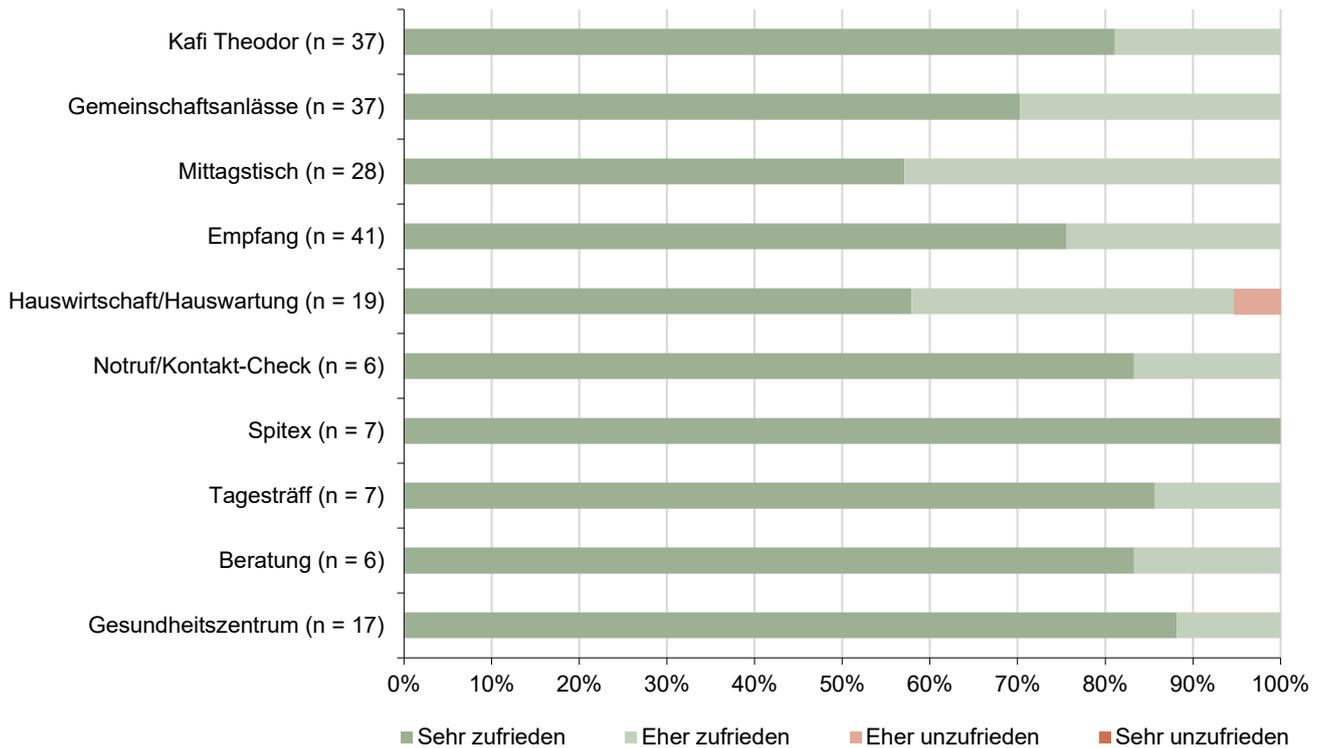
5.2 Hohe Zufriedenheit der Bewohner/-innen

Die Ergebnisse der Mieterbefragung und der informelle Austausch mit den Bewohnern/-innen im Rahmen der begleitenden Evaluation zeigen eine sehr hohe Zufriedenheit der Bewohner/-innen im TownVillage, sowohl mit der Leitung als auch mit den Dienstleistungen. Die Bewohner/-innen wurden in der Mieterbefragung gebe-

ten, ihre Zufriedenheit mit der Leitung des TownVillage zu bewerten. Mit der Freundlichkeit der Leitung sind 90 Prozent sehr zufrieden, mit der Erreichbarkeit 80 Prozent, mit der Kompetenz 78 Prozent und mit der Reaktionszeit 67 Prozent. Die Ergebnisse der Mieterbefragung zeigen zudem eine hohe Zufriedenheit der Bewohner/-innen in Bezug auf die siedlungsinterne Information. 88 Prozent der Befragten sind mit den Informationen über Dienstleistungen und Anlässe sehr zufrieden, die restlichen 12 Prozent eher zufrieden. Auch die Mitarbeitenden der Liegenschaftsverwaltung erhalten eine gute Bewertung. Hier sind 89 Prozent der befragten Bewohner/-innen mit der Freundlichkeit, 73 Prozent mit der Erreichbarkeit, 66 Prozent mit der Kompetenz und 61 Prozent mit der Reaktionszeit sehr zufrieden. Ein/-e Befragte/-r erwähnte, dass die Leitung für Liegenschaftsfragen in der Siedlung sichtbar sein könnte.

Die Ergebnisse der Mieterbefragung zeigen eine hohe Zufriedenheit unter den Bewohnern/-innen. 80 Prozent der Befragten gaben an, mit den Dienstleistungen im TownVillage als Ganzes sehr zufrieden zu sein, während die restlichen 20 Prozent eher zufrieden sind. Auch die einzelnen Dienstleistungen erhalten mehrheitlich eine sehr gute Bewertung (vgl. Darstellung D 5.1). Bei allen angegebenen Dienstleistungen sind die Befragten entweder sehr oder eher zufrieden. Lediglich bei einer Dienstleistung, der Hauswirtschaft/Hauswartung, gab eine Person an, eher unzufrieden zu sein.

D 5.1: Zufriedenheit der Bewohner/-innen, welche die Dienstleistung nutzen



Quelle: Darstellung Interface, basierend auf der Mieterbefragung 2021.

Als Verbesserungsvorschläge wurden mehr Angebote für Familien mit Kindern sowie mehr Angebote am Abend erwähnt. Auch Informationsabende für Bewohner/-innen zu Themen wie Heizung, Balkonpflanzen oder ähnliches wurden vorgeschlagen.

5.3 TownVillage sieht sich als Gemeinschaft

Die Ergebnisse der begleitenden Evaluation zeigen, dass sich die angestrebte Gemeinschaft im TownVillage etabliert hat. Dies lässt sich nicht zuletzt an den vielfältigen Gemeinschaftsanlässen und den informellen und formellen Formen der freiwilligen Unterstützung ablesen. Dieser Eindruck wird auch durch die Ergebnisse der Mieterbefragung bestätigt. 100 Prozent der Befragten stimmten (eher) zu, dass die Bewohner/-innen im TownVillage ein freundschaftliches und persönliches Verhältnis haben, 95 Prozent waren (eher) der Meinung, dass sich die Bewohner/-innen gegenseitig unterstützen, 90 Prozent stimmten der Aussage, dass sich die Bewohner/-innen kennen, (eher) zu, und 84 Prozent waren (eher) der Meinung, dass sich die Bewohner/-innen häufig treffen.

5.4 Dienstleistungen begünstigen das Wohnen zu Hause

Mit dem TownVillage will die Quellenhof-Stiftung eine Wohnform anbieten, die es den Bewohnern/-innen ermöglicht, auch im Alter und bei gesundheitlichen Einschränkungen in der eigenen Wohnung zu bleiben. Die Ergebnisse der begleitenden Evaluation legen nahe, dass dieses Ziel erreicht wird. In der Mieterbefragung gaben 95 Prozent der Befragten an, dass sie im TownVillage ohne Probleme im Alter oder bei gesundheitlichen Einschränkungen leben können. Eine wichtige Erkenntnis ist, dass die Dienstleistungen wie die Alltagshilfe, die Spitex und der Tagesträff nicht nur für die Betroffenen, sondern auch für deren Angehörige eine Entlastung darstellen. Der Betreuung im Tagesträff wird grosse Bedeutung beigemessen. Im Pflege- und Betreuungsteam geht man davon aus, dass viele der Klienten/-innen wahrscheinlich in einem Pflegeheim wären, wenn es dieses Angebot nicht gäbe.

5.5 Wichtiger Beitrag der Freiwilligenarbeit

Die Dienstleistungen im TownVillage sind mit einem erheblichen Einsatz von Freiwilligen aufgebaut worden. In den Interviews mit den Mitarbeitenden des TownVillage wird betont, dass die formellen und informellen Freiwilligen einen sehr grossen Beitrag zur erfolgreichen Entwicklung der Dienstleistungen geleistet haben. Während die Dienstleistungen in der Abteilung Care so ausgerichtet sind, dass sie ohne Freiwillige angeboten werden können, ist die Abteilung Foyer auf Freiwillige angewiesen. Es wird in den Interviews mit Mitarbeitenden im TownVillage betont, dass die Freiwilligen in der Abteilung Care dem Pflegepersonal in der intensiven Aufbauzeit eine wichtige Entlastung geboten hätten. Die Ergebnisse der begleitenden Evaluation lassen darauf schliessen, dass Freiwillige im TownVillage häufig durch altruistische Motive motiviert sind – sie wollen einen Beitrag zum Gemeinwohl leisten.

5.6 Positive Aussenwahrnehmung

Den zur Aussenwahrnehmung befragten Akteure der Stadt Winterthur ist bekannt, dass bei den Angeboten im TownVillage der Einsatz von Freiwilligen eine zentrale Rolle spielt. Dieses Engagement wird im Wissen darum, dass die Betreuung von Freiwilligen Ressourcen beansprucht, besonders gewürdigt. Die Befragten nehmen an, dass der Hintergrund der Kirche hilft, genügend Freiwillige zu rekrutieren. Der bisherige Erfolg der Angebote im TownVillage wird von den Befragten zu einem grossen Teil der gemeinsamen «Wertebasis» von Profis und Freiwilligen zugeschrieben. Dabei sei der freikirchliche Charakter erkennbar; er sei aber nicht störend und werde auf keinen Fall als missionarisch empfunden. Die befragten Akteure der Stadt Winterthur nehmen das TownVillage als aktiven, verlässlichen und professionellen Partner wahr. Die Kontakte fanden vor allem im Rahmen des Altersforums Winterthur¹¹ und der zugehörigen Fachgruppe statt. Die Kommunikation von Seiten TownVillage wird als aktiv und professionell wahrgenommen. Die befragten Verantwortlichen wurden bereits beim Bau des TownVillage für eine Begehung vor Ort eingeladen und über die geplanten Angebote informiert.

Die Befragten der Stadt Winterthur aus dem Altersbereich erachten das Konzept des TownVillage als interessant und nehmen das TownVillage als offen, freundlich und generationenübergreifend wahr. Die Angebote sind ihrer Ansicht nach als Gewinn für das Quartier und den Stadtteil zu werten. Die Lage des TownVillage und die Anbindung an den öffentlichen Verkehr wird von den befragten Verantwortlichen als ausgezeichnet beurteilt. Insbesondere sei die Zugänglichkeit auch für die ältere Bevölkerung gewährleistet. Das Angebot für das betreute Wohnen beziehungsweise Wohnen mit Dienstleistungen werde vor allem wegen dem angebotenen Preissegment mit Interesse verfolgt. Die bisher bekannten Angebote in der Umgebung seien grösstenteils in einem höheren Preissegment zu finden. Weiter werden die angebotenen Plätze in der Tagesstruktur als wichtige Ergänzung zum städtischen und privaten Angebot wahrgenommen. Beim eigenen städtischen Angebot, das aktuell 14 Plätze umfasst, seien die täglichen Öffnungszeiten deutlich kürzer. Auch hier beobachtet man mit Interesse, wie sich das Angebot im TownVillage weiter entwickeln wird. Die Fachpersonen berichten, dass die Auslastung in den Tagesstätten eine bekannte Herausforderung ist. Obwohl in Winterthur aufgrund der demografischen Daten zu wenig Plätze für die Tagesbetreuung angeboten würden, gebe es bei den Angeboten immer wieder Phasen mit geringer Auslastung.

¹¹ Das Altersforum Winterthur besteht aus rund 50 Akteuren, die im Altersbereich tätig sind. Es fördert die Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Organisationen und Institutionen und versucht, die lokalen Angebote und Dienstleistungen im Altersbereich zu koordinieren. Zudem informiert das Forum die Bevölkerung über Altersthemen und organisiert jährlich eine Fachtagung.



Abb. 7
Gemeinsames Essen am Mittagstisch.

6. Wichtigste Erkenntnisse aus der begleitenden Evaluation

Die Ergebnisse der Evaluation der ersten Betriebsphase des TownVillage zeigen, dass es der Quellenhof-Stiftung gelungen ist, eine Generationensiedlung zu etablieren, die es ermöglicht, in den verschiedenen Phasen des Alterns weiterhin zu Hause zu wohnen.

Neben dem grossen Engagement der Beteiligten hat auch die Einbettung in die Strukturen der Quellenhof-Stiftung für den erfolgreichen Start des TownVillage eine wichtige Rolle gespielt. Die Quellenhof-Stiftung blickt auf fast 30 Jahre Erfahrung im Betrieb verschiedener Wohn-, Beschäftigungs- und Therapieformen zurück. Bei der Entwicklung und dem Aufbau der Angebote und Dienstleistungen im TownVillage konnte das Team auf den Erfahrungsschatz und die vorhandenen Fachkompetenzen der Quellenhof-Stiftung zurückgreifen. Hinzu kommen die langjährige Erfahrung und die fundierten Kompetenzen der Bereichsleiterin des TownVillage, die wesentlich zur erfolgreichen Umsetzung beigetragen haben.

Ein vergleichbares Fundament ist bei ähnlich konzipierten Projekten oft nicht vorhanden. Daher lassen sich die im TownVillage erarbeiteten Konzepte und Lösungen nicht eins zu eins auf andere Projekte übertragen. Dennoch lässt sich aus den Ergebnissen der Evaluation eine Reihe von zentralen Erkenntnissen ableiten, die sowohl für die Quellenhof-Stiftung als auch für weitere Akteure, die ähnliche Projekte planen oder umsetzen, einen Mehrwert darstellen.



Planung und Aufbau

Die Erfahrungen aus der Planungs-, Bau- und Konzeptionsphase sowie der ersten Betriebsphase des TownVillage zeigen die Wichtigkeit einer sorgfältigen Planung von Inhalten und Konzepten. Die Infrastruktur und Dienstleistungen im TownVillage sind über mehrere Jahre durch Verantwortliche mit viel Fachkompetenz und Ausdauer geplant und konzeptionell entwickelt worden. Dies umfasst eine klare Definition der Zielgruppen innerhalb und ausserhalb der Siedlung, eine detaillierte Einschätzung des Bedarfs an verschiedenen Dienstleistungen sowie die Rekrutierung des zur Umsetzung benötigten Personals. Auch der Einbezug von Freiwilligen als zentrale Ressource für die Umsetzung der Angebote und Dienstleistungen ist frühzeitig geplant und die Schnittstellen zwischen professioneller Arbeit, formeller und informeller Freiwilligenarbeit festgelegt worden. Gleichzeitig zeigen die Ergebnisse der Evaluation, dass der Aufbau eines Projekts wie das TownVillage von den Beteiligten ein hohes Mass an Flexibilität erfordert. Dies bedeutet eine Offenheit dafür, dass entwickelte Konzepte angepasst, ergänzt oder gegebenenfalls auch verworfen werden müssen.

Siehe beispielsweise:

Personelle Ressourcen: Abschnitt 2.4

Entstehung des TownVillage: Abschnitt 2.5



Berücksichtigung vielschichtiger Bedürfnisse

Die Quellenhof-Stiftung möchte, dass das TownVillage aus einer generationendurchmischten Bewohnerschaft besteht. Um dieses Ziel zu erreichen, müssen der Standort, die Wohnungen und die Dienstleistungen den Bedürfnissen verschiedener Lebensphasen entsprechen. Die Ergebnisse der Evaluation legen nahe, dass die Grössen der Wohnungen sowie deren Anzahl, deren Mietpreise und der angebotene Ausbaustandard im TownVillage konzeptionell mehrheitlich zur gewünschten Zusammensetzung der Bewohner/-innen passen. Bei der Zielgruppe ältere Menschen zeigt sich, dass das Wohnangebot im TownVillage zusammen mit der Anbindung an den öffentlichen Verkehr sowie die modular aufgebauten Angebote an Dienstleistungen zum Einzug in die Siedlung bewogen haben. Sicher haben bei zahlreichen Bewohnern/-innen des TownVillage auch der christliche Hintergrund und die gemeinschaftlichen Werte des TownVillage eine wichtige Rolle gespielt, um den Umzug zu wagen. Wenn bestimmte Zielvorgaben für die Zusammensetzung der Bewohnerschaft nicht erreicht werden (wie im TownVillage, wo weniger Familien als geplant eingezogen sind), müsste man sich fragen, inwieweit den Bedürfnissen dieser Zielgruppe ausreichend Rechnung getragen wurde.

Siehe beispielsweise:

Verteilschlüssel für Mietwohnungen: Abschnitt 2.6

Beweggründe für den Einzug ins TownVillage: Abschnitt 2.7



Erwartungen zur Nutzung von Dienstleistungen

Die Ergebnisse aus der ersten Betriebsphase im TownVillage zeigen die Wichtigkeit realistischer Erwartungen an die Nutzung der angebotenen Dienstleistungen. So attraktiv integrierte Dienstleistungen für ältere Menschen auch ausgestaltet sein mögen, so oft bleibt deren Nutzung in frühen Phasen unter den Erwartungen. Die Gründe dazu sind vielfältig. Bei neuen Wohnsiedlungen oder generationenübergreifenden Wohnprojekten wie das TownVillage zeigt sich vielfach, dass die ältere Generation zu Beginn oft noch in der Lage ist, die angebotenen Dienstleistungen selbst zu erledigen. Wenn für die Aufrechterhaltung der Dienstleistungen praktisch keine Vorhaltekosten anfallen, weil Freiwillige entsprechend dem Bedarf eingesetzt werden können oder auf bestehende Angebote der Organisation abgestützt werden kann, ergeben sich praktisch keine finanziellen Konsequenzen. Die Einbindung in die Strukturen der Quellenhof-Stiftung und der GvC Winterthur bietet TownVillage in diesem Zusammenhang klare Vorteile. Ohne diese Rahmenbedingungen besteht jedoch die Gefahr, dass eine geringe Inanspruchnahme von neu aufgebauten Dienstleistungen für die Organisation hohe Kosten verursacht.

Siehe beispielsweise:

*Nutzung der Angebote und Dienstleistungen: Darstellung D 3.1
Einbettung des TownVillage in die Quellenhof-Stiftung und GvC Winterthur: Abschnitt 2.3*



Kosten bei ambulanten Pflegeangeboten

Im TownVillage zeigt sich folgendes Bild: Während die Nachfrage bei der Spitex hoch ist, ist die Auslastung in der Tagesstruktur weniger hoch. Sicher spielen diesbezüglich auch die Folgen der Corona-Pandemie eine Rolle. Aus betriebsökonomischer Sicht zeigt sich jedoch einmal mehr, dass das Angebot einer ambulanten Tagesstruktur eine Herausforderung darstellt. Schwankungen bei der Belegung sowie eine geringe Auslastung können oft dazu führen, dass die Betriebskosten nur teilweise gedeckt werden. Dies stellt vor allem kleinere Institutionen mit begrenztem Einsatzpotential der Pflegekräfte vor Herausforderungen. Grössere Institutionen haben eher die Möglichkeit, das Personal flexibel entsprechend dem Bedarf einzusetzen. Ein Spitex-Angebot ist diesbezüglich weniger direkt von Schwankungen bei der Auslastung betroffen. Doch auch hier stellen sich im Zusammenhang mit der Anzahl der betreuten Haushalte und der Grösse des Einsatzgebiets betriebswirtschaftliche Fragen. Gerade kleinere Organisationen müssen bei einem Ausbau von Pflegeangeboten darauf achten, dass die personellen Ressourcen unter Berücksichtigung betriebswirtschaftlicher Aspekte angepasst werden. Auch im TownVillage gilt es, die bestehenden Defizite der Pflegeangebote mittelfristig abzubauen.

Siehe beispielsweise:

Auslastung der Pflege- und Betreuungsangebote: Abschnitt 3.3



Gelingsbedingungen für Begegnungsorte

Die Gestaltung der Räume für Begegnungen unter den Bewohnern/-innen sowie der Bevölkerung im Quartier sind trotz der verdichteten Bauweise auf dem Areal des TownVillage Rechnung getragen worden. Neben den Terrassen und Balkonen, die durch ihre Anordnung und Gestaltung eine Art Innenhof bilden, stehen den Bewohnern/-innen einige Innenräume und die Dachterrasse zur Verfügung. Diesbezüglich wird es interessant sein, wie die Bewohner/-innen künftig die verfügbaren Infrastrukturen zur Nutzung aneignen werden. Das Café wird durch die Bewohner/-innen zwar genutzt und kann vom Publikum der Veranstaltungen in der benachbarten Parkarena profitieren. Es muss sich aber den generellen Herausforderungen von Gastronomiebetrieben in Neubausiedelungen mit einem hohen Anteil an Wohnungen stellen, wie fehlende Laufkundschaft, Bekanntheit und Sichtbarkeit gegen aussen. Das Café könnte durch die Gestaltung des Aussenbereichs als «niederschwelliger» Treffpunkt im Quartier aufgewertet werden. Der nahe gelegene Eulachpark, die Dreifachturnhalle im benachbarten Schulhaus und die Parkarena sind Treffpunkte, welche das Potenzial haben, Publikum über die Quartiergrenzen hinaus anzuziehen.

Siehe beispielsweise:
Begegnungsorte des TownVillage: Abschnitt 3.1



Einbindung von Freiwilligen

Die ersten Erfahrungen aus dem TownVillage zeigen die vielen Vorteile der Einbindung von Freiwilligen. Einerseits haben die Bewohner/-innen und Personen aus dem Umfeld der Siedlung einen grossen Spielraum für persönliches Engagement, der ihre Ressourcen stärkt und die Lebenszufriedenheit erhöht. Andererseits ermöglicht der Einsatz von Freiwilligen der Organisation ein hohes Mass an Flexibilität in den angebotenen Dienstleistungen bei geringen Zusatzkosten. Eine so umfangreiche Einbindung von Freiwilligen wie im TownVillage bringt aber auch einige Herausforderungen mit sich. Erstens besteht häufig eine Abhängigkeit von engagierten Einzelpersonen, die als «Klumpenrisiko» zu verstehen ist. Zweitens besteht mit freiwilligen Personen eine grössere Unsicherheit bezüglich zeitlicher Ressourcen als bei angestellten Mitarbeitenden. Um diese beiden Herausforderungen zu bewältigen, ist ein ausreichend grosser Pool von Freiwilligen erforderlich. Dies führt jedoch zu einem erheblichen Koordinations- und Betreuungsaufwand. Die im Jahr 2021 geleisteten Stunden an Freiwilligenarbeit im TownVillage entsprechen rund drei Vollzeitstellen. Das mag rein von den Ressourcen her betrachtet als überschaubar erscheinen. Die Einsatzstunden sind aber von über 50 Freiwilligen in den verschiedensten Einsatzgebieten geleistet worden. Dies macht deutlich, dass die Einführung, Betreuung und Koordination von Freiwilligen ein hohes Mass an professionellem Know-how, Führungserfahrung und zeitlichen Ressourcen erfordert. Um Klumpenrisiken und Überlastung der zuständigen Personen zu vermeiden, lohnt es sich, die Koordination und Begleitung der Freiwilligen aufzuteilen, zum Beispiel nach Einsatzgebieten. Dies setzt jedoch voraus, dass die zuständigen Personen ausreichend Erfahrung für diese Arbeit haben und dass die Zusammenarbeit auf einer von allen getragenen Strategie beruht.

Siehe beispielsweise:
Vorhandener Freiwilligen-Pool: Abschnitt 4.1
Koordination und Begleitung der Freiwilligen: Abschnitt 4.5



Gelingsbedingungen für eine aktive Beteiligung der Bewohner/-innen

Eine wichtige Erkenntnis aus der ersten Betriebsphase im TownVillage ist, dass die Nachbarschaftshilfe nur dann funktioniert, wenn die Begegnungszonen in der Siedlung ihren Zweck erfüllen. Im TownVillage wurde die Erfahrung gemacht, dass die Nachbarschaftshilfe erst mit der Durchführung von Gemeinschaftsanlässen zu greifen begann. Es wird deutlich, dass das gegenseitige Kennenlernen die Bereitschaft schafft, Nachbarschaftshilfe zu leisten. Zudem zeigen die Erfahrungen aus dem TownVillage, dass das Engagement der Bewohner/-innen zunächst etwas zurückhaltend sein kann. Daher wird es als wichtig erachtet, dass die Organisation den Kontakt zu den Bewohnern/-innen sucht – zum Beispiel beim Mittagstisch oder anderen Gemeinschaftsanlässen im TownVillage – und sie für ein aktives Miteinander einlädt und motiviert.

Siehe beispielsweise:
Aufbau des Mittagstisches: Abschnitt 3.1



Übergang von Pionierphase in Verstetigungsphase

Die Entwicklung von Projekten wie das TownVillage wird häufig von sogenannten Pionieren/-innen vorangetrieben. Die Ergebnisse der Evaluation legen nahe, dass der erfolgreiche Aufbau des TownVillage zu einem grossen Teil auf das sehr hohe Engagement des Bereichsteams – und insbesondere der Bereichsleiterin – zurückzuführen ist. Aufgrund ihres Einsatzes und ihrer Identifikation besteht jedoch für diese Personen eine erhöhte Gefährdung für Überlastung. Darüber hinaus lassen sich im TownVillage klare Klumpenrisiken identifizieren, da sehr viel Wissen und Verantwortung bei der Bereichsleiterin liegt. Für die Verstetigung des TownVillage und ähnlicher Projekte ist es wichtig, dass die Projektverantwortlichen Teile ihrer Verantwortung und ihres erarbeiteten Wissens weitergeben können und dieses der Organisation erhalten bleibt. Dies erfordert ausreichende Ressourcen für den Regelbetrieb, geregelte Stellvertretungen und dokumentierte Strukturen, Prozesse und Abläufe.

Siehe beispielsweise:
Beitrag der Beteiligten im TownVillage: Abschnitt 5.1

I N T E R F A C E

| Auftraggeber

Quellenhof-Stiftung
Age-Stiftung

| Autorinnen und Autoren

Dr. Oliver Bieri (Projektleitung)
Kristin Thorshaug (Projektmitarbeit)

| Bilder

Titelbild, Abbildungen 2, 6 und 7: Susanne Gysin
Abbildungen 1, 3, 4 und 5: Rafael Peier
Die Nutzungsrechte der Bilder liegen bei den Fotografinnen und Fotografen.

| Druck

Druckerei Ebikon AG, Ebikon

| Auflage/Druck

150

| Projektlaufzeit

Dezember 2020 bis September 2022

| Projektnummer

Nr. 722 / I-2019-032

| Kontaktadresse

INTERFACE Politikstudien Forschung Beratung AG
Seidenhofstrasse 12
CH-6003 Luzern
Tel +41 (0)41 226 04 26
www.interface-pol.ch

| Kontaktperson TownVillage

Susanne Gysin
Quellenhof-Stiftung, TownVillage
Barbara-Reinhart-Strasse 20
CH-8404 Winterthur
susanne.gysin@qhs.ch

| Projektförderung

Dieser Bericht dokumentiert ein Förderprojekt der Age-Stiftung – weitere Informationen dazu finden Sie unter www.age-stiftung.ch. Der Bericht ist integraler Bestandteil der Förderung. Die Age-Stiftung legt ihren Fokus auf Wohnen und Älterwerden. Dafür fördert sie Wohn- und Betreuungsangebote in der deutschsprachigen Schweiz mit finanziellen Beiträgen. Sie engagiert sich für inspirierende zukunftsfähige Lösungen und informiert über gute Beispiele.

| Luzern, den 15. September 2022

