

SCHLUSSBERICHT

# **Siedlung Soligänter - Bistro**

**Evaluation des Bistros der Siedlung Soligänter in Bülach**

**Institut für Betriebs- und Regionalökonomie (IBR)  
Kompetenzzentrum Typologie & Planung in Architektur (CCTP)**

Matthias von Bergen / Amelie-Theres Mayer / Jörg Schumacher  
29. Oktober 2014



## **Impressum**

### **Auftraggeberin**

Baugenossenschaft Gstückt (BGG)  
Peter Fehrlin  
Kernstrasse 21  
CH 8180 Bülach

### **Auftragnehmerin**

Hochschule Luzern –Wirtschaft  
Institut für Betriebs- und Regionalökonomie (IBR)  
Frankenstrasse 7  
CH-6004 Luzern

Hochschule Luzern – Technik & Architektur  
Kompetenzzentrum Typologie & Planung  
in Architektur (CCTP)  
Technikumstrasse 21  
CH-6048 Horw

### **Verfasserteam**

Matthias von Bergen	IBR
Amelie-Theres Mayer	CCTP
Jörg Schumacher	CCTP

### **Projektdaten**

Projektstart	21. März 2013
Projektabschluss	30. Oktober 2014

### **Verteiler**

Peter Fehrlin	BGG
Jolanda Lucchini	publizierbar
Karin Weiss	Age Stiftung

### **Kontakt**

matthias.vonbergen@hslu.ch  
amelie-theres.mayer@hslu.ch

## Inhaltsverzeichnis

Einleitung.....	5
1 Ziele und Vorgehen .....	5
2 Betriebskonzept Bistro.....	8
3 Ergebnisse der betriebswirtschaftlichen Analyse .....	8
3.1 Betriebsorganisation .....	9
3.2 Kundenkreis und Warenkorb.....	10
3.3 Marketing.....	10
3.4 Wirtschaftlichkeit .....	11
3.5 Schlussfolgerungen betriebswirtschaftliche Analyse.....	11
4 Ergebnisse der sozialen und funktionalräumlichen Analyse .....	13
4.1 Raumqualität des Bistros .....	13
4.2 Einbindung des Bistros in Quartier.....	15
4.3 Vernetzung des Bistros mit anderen Institutionen.....	16
4.4 Ehrenamtliches Engagement im Bistro und in der Siedlung .....	17
4.5 Aktivitäten und Veranstaltungen im Bistro und in der Siedlung.....	18
5 Zusammenfassung und Empfehlungen .....	20
Literaturverzeichnis.....	22

## Einleitung

### 1 Ziele und Vorgehen

Gemäss dem Alterskonzept 2009 der Stadt Bülach sollen ältere Bewohner/innen nicht nur möglichst lange selbstbestimmt in der Gemeinde wohnen können, sondern auch selbst bei erhöhter Pflegebedürftigkeit in ihrer vertrauten Umgebung verbleiben können. Dazu fördert die Stadt Bülach die Erstellung von neuen, flexiblen und altersgerechten Wohnräumen; unter anderem gemäss dem Modell „WohnenPlus“, bei dem gemeinnützige Trägerschaften altersgerechte Wohnungen erstellen und die Gemeinde sich in derselben Siedlung mit Pflegeplätzen einmietet.

Dieses Modell hat die Baugenossenschaft Gstück (BGG) mit der generationenübergreifenden Siedlung Soligänter auf einem Grundstück der Reformierten Kirchgemeinde im Baurecht konkret umgesetzt. Das Projekt Soligänter umfasst eine Pflegewohngruppe für 16 Personen, 28 Alterswohnungen, 11 Familienwohnungen sowie zusätzlich ein Bistro. Die neue Siedlung grenzt unmittelbar an eine bestehende Siedlung der BGG mit mehrheitlich Familienwohnungen, aber auch einzelnen Alterswohnungen und zwei Grosswohnungen für Behinderte. Die bestehende Siedlung wurde bereits 1995 auf einem Grundstück der Kirchgemeinde im Baurecht erstellt.

Als Treffpunkt für die Bewohner/innen der neuen und der alten Siedlung sowie des Quartiers wurde das neue Bistro eingeplant, über das nicht nur der optionale Mahlzeitendienst aus dem Alterszentrum für die Alterswohnungen abgewickelt wird, sondern auch gemeinsame Aktivitäten und Nachbarschaftshilfen koordiniert und moderiert werden.

Bei der Planung der Pflegewohngruppe in der neuen Siedlung Soligänter wurde die Baugenossenschaft von einer Fachperson der Stadt Bülach unterstützt. Alle Wohnungen wurden im Oktober 2013 bezogen und das Bistro in Betrieb genommen. Die „Age Stiftung –Förderung für gutes Wohnen im Alter“ hat der Baugenossenschaft Gstück für die Verwirklichung dieser generationenübergreifenden Siedlung einen Förderbeitrag zugesprochen.



Abbildung 1: Lageplan der Siedlung Soligänter in Bülach

Das Vorhaben gilt in seiner Gesamtheit als zukunftsweisend. Die Age Stiftung ist deshalb daran interessiert, dass die Erfahrungen von der Planung, über die Realisierung bis zum Betrieb auf verschiedenen Ebenen dokumentiert werden und weiteren interessierten Kreisen zur Verfügung stehen. Ein entsprechender Auftrag für die Dokumentation der Entwicklung und Umsetzung des Siedlungsmodells wurde der Firma *publizierbar* aus Bern erteilt (Projektlaufzeit Mitte 2013 bis 2015).

Der vorliegende Bericht der Hochschule Luzern bildet einen Beitrag zu dieser Dokumentation. Er fokussiert auf das Bistro und legt die Ergebnisse einer in erster Linie betriebswirtschaftlichen Analyse dar. Diese soll einerseits die Beurteilung der wirtschaftlichen Tragfähigkeit des von der Stiftung Alterszentrum Bülach geführten Bistros ermöglichen. Da die BGG zustimmte, den Mietzins des Café-Bistros als „Starthilfe“ jährlich dem Betriebsergebnis anzupassen, ist diese Beurteilung zentral. Andererseits war vereinbart worden, dass bezüglich des Bistros betriebliche Optimierungen geprüft würden, sollte sich das Modell nach einer gewissen Laufzeit nicht bewähren. Deshalb enthält der vorliegende Bericht, wo sinnvoll, auch Empfehlungen.

Insgesamt analysierte die Hochschule Luzern folgende betriebswirtschaftlichen Themen, die sich ausschliesslich auf das Bistro beziehen:

- Betriebsorganisation
- Kundenkreis und Warenkorb
- Marketing
- Wirtschaftlichkeit

Ergänzend wurden in die Analyse relevante sozial- und funktionalräumliche Aspekte einbezogen, um eine ganzheitliche Beurteilung des Café-Bistros im Kontext der Siedlung und des Quartiers zu gewährleisten:

- Raumqualität des Bistros
- Einbindung des Bistros ins Quartier
- Vernetzung des Bistros mit anderen Institutionen
- Ehrenamtliches Engagement im Bistro
- Aktivitäten und Veranstaltungen im Bistro und in der Siedlung BGG

Die Bearbeitung der Fragestellungen im Untersuchungszeitraum von Mitte 2013 bis Mitte 2015 erfolgte in einen quantitativen und einen qualitativen Teil, wie die folgende Übersicht zeigt.

	Quantitativ	Qualitativ
Betrieb	<p><i>Inhalt</i> Absatz und Umsatz, Bilanz pro Bereich (Restaurant, Verkauf)</p> <p><i>Methode</i> Controlling: Zusammenstellung und Auswertung des Zahlenmaterials pro Quartal</p>	<p><i>Inhalt</i> Vernetzung mit umliegenden Einrichtungen, Effizienz und Effektivität der Strukturen und Prozesse, Möglichkeiten für ehrenamtliches Engagement</p> <p><i>Methode</i> Leitfadengespräche: Geschäftsführung, Personal, Bewohner/innen, Kund/innen</p>

Kundschaft	<p><i>Inhalt</i> Frequenzierung und „Warenkorb“</p> <p><i>Methode</i> Schriftliche Erfassung via Kassenbeleg: 2 Wochentage, 1 SA, 1 SO</p>	<p><i>Inhalt</i> Zufriedenheit bzgl. Angebot in den Bereichen Gastro, Verkauf, Dienstleistungen, Veranstaltungen</p> <p><i>Methode</i> Schriftliche Erfassung via Antworttalon: 2 Wochentage, 1 SA, 1 SO</p>
Raum	<p><i>Inhalt</i> Nutzung der Innen- und Aussenräume als Begegnungs- und Verweilorte</p> <p><i>Methode</i> Beobachtung: 2 Wochentage, 1 SA, 1 SO</p>	<p><i>Inhalt</i> Bedürfnisse und Zufriedenheit bzgl. Innen- und Aussenräumen</p> <p><i>Methode</i> Leitfadengespräche: Geschäftsführung, Personal, Bewohner/innen, Kund/innen</p>

Die Ergebnisse wurden einerseits von Christoph Küng in einem von der Hochschule Luzern begleiteten Bachelorarbeit erarbeitet. Er übernahm die Auswertung des Datenmaterials, führte aber auch ausgewählte Interviews und Beobachtungen durch. Ergänzend dazu fanden vier Projektsitzungen statt, an denen jeweils das folgende Projektteam anwesend war:<sup>1</sup>

- Peter Fehrlin (BGG, Ansprechpartner für Fragen bzgl. Gesamtprojekt)
- Ursula Kalt (Leiterin Café-Bistro)
- Christoph Elmer (Leiter Alterszentrum Grampen)
- Jolanda Lucchini (Gesamtdokumentation der Siedlung Soligänter)
- Christoph Küng (Hochschule Luzern)
  
- Myriam Barsuglia (Hochschule Luzern, bis Dezember 2013)
- Matthias von Bergen (Hochschule Luzern, ab Dezember 2013)
- Amelie-Theres Mayer (Hochschule Luzern)

Die Sitzungen dienten dazu, den aktuellen Projektstand bzgl. der dargestellten Fragestellungen zu erheben. Insofern wurde die erste Sitzung basierend auf einem Gesprächsleitfaden (zur Klärung der zentralen Fragestellungen für die Untersuchung) durchgeführt, die zwei mittleren Gespräche erfolgten frei (jeweils Austausch über Stand und Fortgang der Arbeiten sowie allfälligen Anpassungsbedarf) und das letzte Gespräch wiederum basierte auf einem Leitfaden (Schliessung bisher nicht beantworteter Informationslücken). Die Gespräche wurden jeweils protokolliert. Die Protokolle bilden, ergänzend zur Bachelorarbeit von Christoph Küng, die Basis für den vorliegenden Bericht.

<sup>1</sup> Eine Ausnahme bildete die erste Projektsitzung an der nur Myriam Barsuglia, Amelie Mayer, Ursula Kalt und Christoph Elmer anwesend waren.

## 2 Betriebskonzept Bistro

Das Bistro in der Siedlung Soligänter wird im Auftrag der BGG von der Stiftung Alterszentren Bülach geführt, die auch das nahe Alterszentrum Grampen betreibt. Die Geschäftsleiterin ist von dieser Stiftung angestellt. Im Rahmen des aktuellen Betriebskonzepts ist das Bistro täglich von 9 – 19 Uhr geöffnet. Der Stellenetat des Bistros umfasst 260 Stellenprozent.

Das Bistro hat ein vielseitiges Getränke und Essensangebot, unter anderem werden jeden Tag je ein Menu mit Fleisch und ein vegetarisches Menu angeboten, welche durch das AZ Grampen gekocht und an das Bistro geliefert werden. Zusätzlich werden weitere kleinere und grössere Speisen angeboten, die vor Ort zubereitet werden. Zudem kann im Bistro auch gefrühstückt werden. Ebenso gibt es ein reiches Angebot von selbstgemachten Kuchen (vgl. dazu im Detail Küng, 2014, 17ff.).

Darüber hinaus soll das Bistro auch Treffpunkt für die Bewohner/innen der Siedlung Soligänter sowie des ganzen Quartiers sein. Ziel ist es, dass das Bistro ein Ort des Kontakts für die Bewohner/innen der Siedlungen Soligänter und Hohfuhri wird und sich als Quartiertreffpunkt etabliert. In diesem Sinn organisiert die Leitung des Bistros auch zusätzliche Aktivitäten (z.B. Lesungen, Anlässe etc.). Schliesslich soll das Bistro ebenfalls „Anlaufstelle“ für Anliegen der Mieter/innen der Siedlung Soligänter sein.

Nachfolgend wird in Kapitel 3 auf die Ergebnisse der betriebswirtschaftlichen Analyse eingegangen. Die „soziale“ Funktion des Bistros resp. entsprechende Leistungen werden in Kapitel 4 thematisiert.

## 3 Ergebnisse der betriebswirtschaftlichen Analyse

Im Rahmen des Bachelorarbeitsprojektes von Christoph Küng ist eine umfassende, ausgezeichnet umgesetzte und erhellende Betriebsanalyse des Bistros in der Siedlung Soligänter durchgeführt worden, aus der ebenfalls Handlungsempfehlungen abgeleitet worden sind. Die entsprechende Studie liegt vor (Küng 2014).

Aus dieser Arbeit ergibt sich ein reicher Fundus an Materialien, die der Trägerschaft der BGG dienen, den Betrieb des Bistros gezielt zu optimieren und weiterzuentwickeln.

Im Folgenden werden die Ergebnisse der Betriebsanalyse von Christoph Küng aufgenommen und zusätzlich – im Sinne einer Ergänzung zum bereits vorliegenden Bericht – aus einer externen Perspektive beleuchtet. Ziel dabei ist es, zentrale Ergebnisse aus der Studie herauszugreifen, diese aus einer betriebswirtschaftlichen Sicht kritisch zu würdigen, aber auch Potenziale und Ansatzpunkte für Optimierungen zu orten.

Als Vorbemerkung ist festzuhalten, dass der Untersuchungszeitraum von sechs Monaten – vom 1. Oktober 2013 bis 31. März 2014 – sehr kurz bemessen ist. In den ersten Monaten des Aufbaus eines neuen Projektes sind zudem in der Regel ausserordentliche Aufbau-Investitionen nötig, welche Zusatzkosten verursachen. Zudem muss das Angebot erst noch bekannt gemacht werden, so dass auch die Erträge der ersten Monate unter den mittelfristig möglichen Werten liegen. Diese Hintergrundinformation ist wichtig und soll dazu anhalten, die im Folgenden gemachten Aussagen mit der nötigen Vorsicht zu lesen.



Auftragsgemäss hat sich die betriebswirtschaftliche Analyse, wie dargestellt, auf vier Untersuchungsbereiche fokussiert:

- Betriebsorganisation
- Kundenkreis und Warenkorb
- Marketing
- Wirtschaftlichkeit

Die Grundlagen für die betriebswirtschaftliche Analyse wurden, wie in Kap. 2 dargestellt, zum einen im Rahmen von Primärforschungen erhoben (Leitfadeninterviews mit Schlüsselpersonen, Kundeninterviews, teilnehmende Beobachtung sowie Kunden-Fragebogen), zum anderen wurden die verfügbaren Unterlagen und Informationen (Umsatzzahlen, Erfolgsrechnungen, Kundenfrequenzzahlen, Businessplan und Betriebskonzept Bistro Soligänter sowie Sitzungsprotokolle) ausgewertet.

Von den insgesamt über 5'800 Kund/innen, die das Bistro im Beobachtungszeitraum besucht haben, konnten 80 Personen in die Untersuchung einbezogen werden. Damit liegt keine Repräsentativität vor, aber es können doch daraus Tendenzen abgeleitet werden.

Im Folgenden werden die wichtigsten Ergebnisse aus der Untersuchung kurz zusammengefasst:

### **3.1 Betriebsorganisation**

Bezüglich des Aspektes der Betriebsorganisation des Bistros lässt sich das Folgende festhalten:

- Insgesamt sind die ersten beiden Quartale in Bezug auf die organisatorischen Abläufe und Strukturen sowohl von den Kund/innen wie auch von den Mitarbeiter/innen als gut bis sehr gut bewertet worden. Der Aufbau der neuen Organisation hat geklappt, die betrieblichen Prozesse sind in der nötigen Zeit etabliert worden und werden als gut bezeichnet.
- Eine Kooperation mit dem Alterszentrum Grampen gibt es zwar (Anlieferung der täglichen Menus, Administration Mitarbeiter/innen), aber darüber hinaus ergaben sich kaum Synergien.
- Synergien mit der benachbarten Pflegewohngruppe, die von der Stadt Bülach betrieben wird, konnten bisher nur vereinzelt realisiert werden. Insbesondere wurde das Bistro von Angehörigen der Bewohner/innen der Pflegewohngruppe – anders als erwartet – kaum frequentiert.
- Die eher hohe Personalfuktuation entspricht den Erfahrungen von anderen Betrieben in der Startphase. Die Zufriedenheit der Mitarbeiter/innen war vor allem aufgrund der hohen Belastung (insbesondere auch durch die Doppelbelastung durch Bistro-Betrieb und Aufgaben als Anlaufstelle für die Siedlung) durchwachsen. Hier wird Optimierungspotenzial geortet.
- Die Kund/innen schätzen vor allem die familiäre Atmosphäre, den sehr persönlichen Umgang und die direkte Ansprache durch die Mitarbeiter/innen.

Die Betriebsorganisation kann damit insgesamt als zufriedenstellend beurteilt werden. Optimierungsbedarf besteht vor allem im Bereich der Mitarbeiter/innenbindung. Synergien mit dem Alterszentrum Grampen sind nur beschränkt vorhanden.

### 3.3 Kundenkreis und Warenkorb

Im Hinblick auf den Aspekt Kundenkreis und Warenkorb ergeben sich die folgenden Ergebnisse:

- Die Kundenzufriedenheit ist gross. Die Angebote des Bistros werden durchweg geschätzt.
- Alle untersuchten Kriterien – Qualität, Frische der Produkte, Auswahl und Sortiment, Preis-Leistungsverhältnis, aber auch Freundlichkeit, Schnelligkeit und Hilfsbereitschaft des Personals sowie Ambiente/Einrichtung, Sauberkeit/Hygiene und Öffnungszeiten – sind von den befragten Kund/innen durchwegs als gut bis sehr gut beurteilt worden.
- Es scheint sich eine gewisse Kundenbindung etabliert zu haben, wie aus den geführten Interviews hervorgeht (alle Befragten kommen ein bis zwei Mal pro Woche ins Bistro).
- Neben einem breiten Angebot von warmen und kalten Speisen gibt es auch eine kleine Auswahl von Gütern des täglichen Bedarfs.
- Der weitaus grösste Teil der Kund/innen kommt wegen des Mittagessens ins Bistro (42%), 33% verbringen ihre Kaffeepause hier. Alle anderen Zwecke haben kaum Bedeutung (sozialer Treffpunkt, Veranstaltung, Besuche von Angehörigen und Freunden in der Siedlung etc.)
- In Bezug auf das Alter sind die Kund/innen sehr gemischt. Dies entspricht dem Anspruch der Intergenerationalität des Projektes.

Das Angebot des Bistros kann als ausgesprochen positiv bewertet werden. Offen bleibt allerdings die Frage, an welche Zielgruppe / welchen Kundenkreis sich das Bistro vor allem richten soll. Die Ergebnisse der Untersuchung zeigen, dass die Bewohner/innen der Siedlung Soligänter offenbar nicht die primäre Kundengruppe des Bistros darstellen.

### 3.4 Marketing

Unter dem Aspekt des Marketings wird das Bistro wie folgt beurteilt:

- Für das Bistro sind vier Hauptzielgruppen definiert worden (SOLL-Zielgruppen):
  - a) Mieter/innen der Familien- und Alterswohnungen der Siedlung Soligänter sowie der Pflegewohngruppen (interne Kundschaft)
  - b) Bewohner/innen aus dem Quartier und dem Dorf Bülach
  - c) Arbeitnehmer/innen der umliegenden Firmen und Schulen
  - d) Freunde und Angehörige der Bewohner/innen der Siedlung Soligänter (Familien- und Alterswohnungen, Pflegewohngruppe)
- Die aktuellen Kund/innen kommen hauptsächlich aus den Zielgruppen a, b und c. Besucher/innen von Bewohner/innen der Alterswohnungen sind jedoch eher selten im Bistro anzutreffen. (im Detail siehe Kap. 4.2)
- Die im Businessplan vorgesehenen Kommunikationsmassnahmen sind weitgehend umgesetzt worden.

Damit kann auch im Bereich Marketing von einem mittleren Erfüllungsgrad ausgegangen werden. Vor allem bei der internen Zielgruppe der Bewohner/innen der Siedlung Soligänter scheint jedoch noch ein gewisses Potential zu bestehen, ebenso auch bei Mitarbeiter/innen benachbarter Firmen.

Eine Zusammenfassung der Handlungsempfehlungen findet sich im Kap. 3.5. Ausführlicher dargestellt sind die Handlungsempfehlungen in der Studie von Christoph Küng (Küng 2014; S. 117 ff.).

### 3.6 Wirtschaftlichkeit

Bezüglich der Wirtschaftlichkeit des Bistros lassen sich die folgenden Aussagen machen:

- Der Umsatz des Bistros steigerte sich während der Beobachtungsdauer moderat. Insgesamt ergab sich im ersten halben Jahr ein Umsatz vom rund CHF 73'000, was ca. CHF 400 pro Tag entspricht.
- Über den Zeitverlauf ist zwar eine minimale Auslastungssteigerung erkennbar, die Umsatzziele wurden aber deutlich verfehlt (weniger als die Hälfte der Zielwerte).
- Auf der Seite der Kosten fallen, wie das für alle Gastronomiebetriebe gilt, vor allem die Personalkosten und Wareneinsatzkosten ins Gewicht. Diese machen ca. 80% der totalen Kosten aus. Die Kosten haben weitgehend Fixkostencharakter. Insbesondere die Personalkostenquote (Personalkosten im Verhältnis zum Umsatz) ist deutlich zu hoch.
- Das Bistro erwirtschaftete im Beobachtungszeitraum einen Betriebsverlust von insgesamt rund CHF 127'000 (CHF 78'000 im 4. Quartal 2013 und 49'000 im 1. Quartal 2014).
- Die Preise für die angebotenen Produkte orientieren sich an den Preisen vergleichbarer Angebote in der Region, sie könnten die Kosten aber bei weitem nicht decken.
- Um kostendeckend zu arbeiten, müsste der Umsatz pro Tag praktisch verdreifacht werden. Das heisst:
  - entweder muss der Umsatz pro Kund/in drastisch steigen oder
  - die Anzahl der Kund/innen muss massiv erhöht werden

Vor diesem Hintergrund ist festzuhalten:

- Die aktuelle Situation ist nicht nachhaltig. Es ist davon auszugehen, dass das Bistro ohne drastische Änderungen auch künftig mit Verlusten arbeiten wird.
- Die nötige Verdreifachung des Umsatzes ist wenig realistisch. Deshalb müssen Änderungen insbesondere auch im Bereich der Kosten ansetzen
- Die Wareneinsatz- und Personalkosten, das zeigen auch die Kennzahlen, sind deutlich zu hoch. Deshalb müssen Anpassungen insbesondere auch in diesem Bereich ansetzen.

Das für das Bistro Soligänter definierte Ziel eines wirtschaftlichen Betriebs ist verfehlt worden:

- Die Preise erscheinen zwar marktgerecht, sie können aber die Kosten bei weitem nicht decken.
- Ein positives Jahresergebnis, das für das 4. Betriebsjahr angestrebt wird, ist unter den heutigen Voraussetzungen absolut unrealistisch
- Eine Auslastung, die den im Businessplan formulierten Umsatzzielen entsprechen würde, liegt in weiter Ferne.

### 3.7 Schlussfolgerungen betriebswirtschaftliche Analyse

Den von Christoph Küng in seiner Untersuchung formulierten Handlungsempfehlungen können wir aus externer Sicht zustimmen. Es handelt sich dabei um die folgenden Massnahmen:

- Reduktion Öffnungszeiten (früherer Betriebsschluss am Abend, Schliessung einzelner Tage)
- Sortimentsbereinigung (weniger umfangreiche Speisekarte)
- Kommunikations- und Marketingmassnahmen
- Aktivitäten zur Umsatzsteigerung
- Mehr Anlässe (s. hierzu Kap. 4.5)
- Massnahmen zum weiteren Ausbau der Kundenbindung
- Entlastung der Mitarbeiter/innen

Eine ausführliche Darstellung der Handlungsempfehlungen findet sich in der Studie von Christoph Küng (Küng 2014; S. 116 ff.).

Diese Massnahmen werden aber unter den heutigen Bedingungen nicht genügen, um die finanzielle Schieflage zu beseitigen und einen längerfristig kostendeckenden Betrieb des Bistros zu gewährleisten. Vor diesem Hintergrund empfehlen wir in betriebswirtschaftlicher Hinsicht folgenden Ansatzpunkt weiterzuverfolgen.

- **Gastronomie-Bereich:**

Es ist zu klären, wie weit und unter welchen Bedingungen ein „Quartier-Bistro“ am Standort Soligänter in Bülach nachhaltig betrieben werden könnte. Wir empfehlen, hierzu einen spezialisierten Gastronomie-Berater zuzuziehen, der – auch aufgrund der guten Datengrundlagen, welche die Studie von Christoph Küng bietet – mit einem beschränkten Aufwand in der Lage sein wird, eine fachlich fundierte Einschätzung zum Potenzial des Bistros Soligänter abzugeben. Ist ein kostendeckender Betrieb an diesem Standort überhaupt möglich? Welches wären die entsprechenden Voraussetzungen und Rahmenbedingungen (Sortiment, Öffnungszeiten, Stellenplan etc.)?

Auf dieser Grundlage kann der Betrieb des Bistros anschliessend gegebenenfalls neu ausgeschrieben werden mit dem Ziel, eine geeignete Unternehmung für die Sicherung des langfristigen Betriebs des Bistros zu finden. In diesem Rahmen ist auch zu prüfen, inwiefern freiwilliges Engagement im Bistro eine grössere Rolle spielen kann (s. dazu Beispiel Wohncafé Heinrichstrasse Bielefeld, Kap. 4.4).

- **Marketing-Bereich:**

Unterschiedliche Informationskanäle zur Bekanntmachung des Angebotes testen: z.B. Vereinszeitung als „Sprachrohr“ (gestaltet durch hauptamtliche / ehrenamtliche Mitarbeiter/innen)

Weitere Massnahmen, die sich auf den sozialen Bereich beziehen aber sich auch betriebswirtschaftlich positiv auswirken können, werden unter Kapitel 4 vorgestellt.

#### 4 Ergebnisse der sozialen und funktionalräumlichen Analyse

Auch hinsichtlich sozialer und funktionalräumlicher Aspekte enthält die Bachelorarbeit von Christoph Küng (Küng 2014) bereits Hinweise. Im Folgenden werden im Zuge seiner Arbeit in Interviews aufgenommene Feedbacks von Mitarbeiter/innen und Kund/innen des Bistros zusammengefasst. Diese werden vervollständigt durch Erkenntnisse, die im Rahmen der Projektsitzungen erhoben wurden (siehe Protokolle der Projektsitzungen vom 13.12.2013, vom 28.03.2014 und vom 02.09.2014). Ergänzend zu den zentralen Ergebnissen werden wiederum Ansatzpunkte für Optimierungen benannt.

##### 4.1 Raumqualität des Bistros

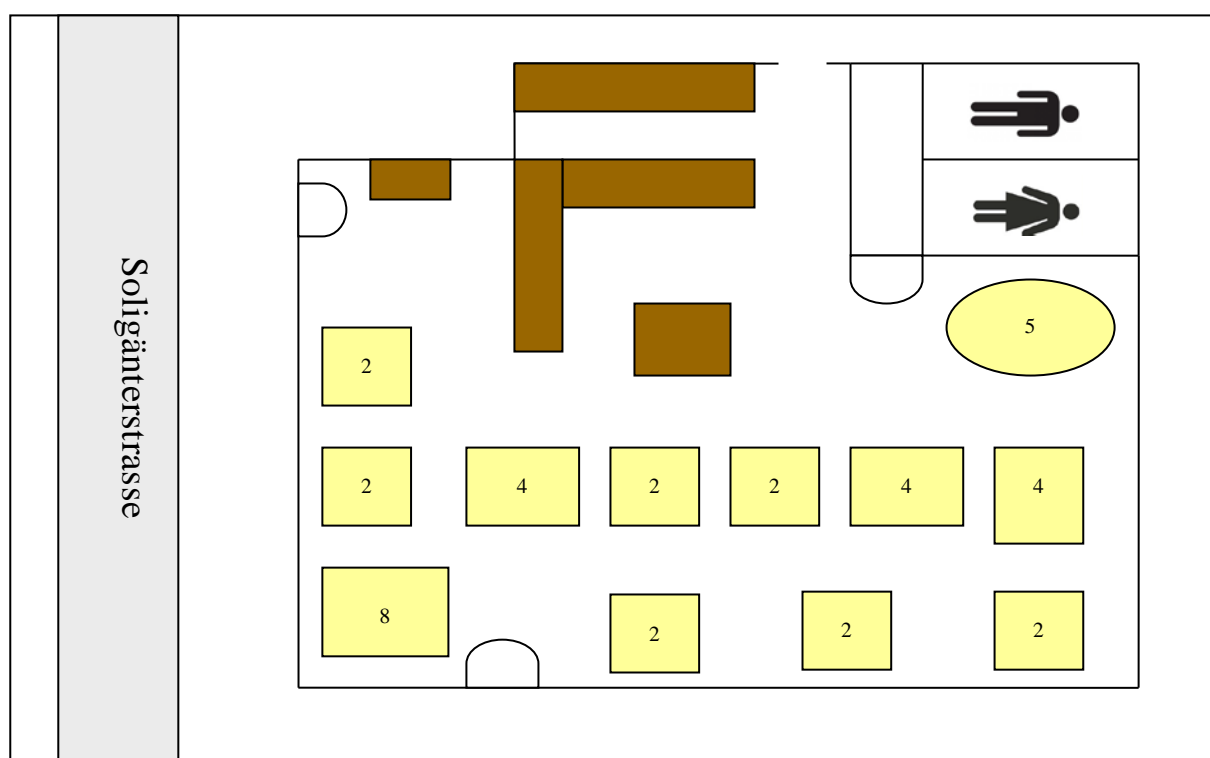


Abbildung 2: Bestuhlung Bistro Soligänter (Quelle: Bachelorarbeit, Christoph Küng, 2014)

Das Bistro Soligänter befindet sich im Erdgeschoss neben der Pflegewohngruppe. Das Bistro bietet 39 Sitzgelegenheiten und davon 34 Plätze mit Stühlen an herkömmlichen Tischen. Hinzu kommt eine Lounge mit fünf Sitzplätzen (ovale Form in Abbildung 2: Bestuhlung Bistro Soligänter). Die oben stehende Abbildung gibt einen Überblick über die Bestuhlung im Inneren des Bistros. Seit Frühling 2014 sind zudem zusätzliche 20 Stühle an zehn Tischen auf der Terrasse vorhanden. Ergänzt wird der öffentlich zugängliche Kundenraum um die ausschliesslich von den Mitarbeiter/innen genutzten Arbeitsräume (Küche, Theken, Lagerraum). Christoph Küng erhob in mehreren Interviews mit den Mitarbeiter/innen des Bistros und der Kundschaft sowohl Feedbacks zu funktionalräumlichen Aspekten als auch zur Atmosphäre und Gestaltung dieser Räume (Küng 2014, S. 145 ff., Anhang mit Interviewleitfäden, Fragebögen und Interviewtranskripten).



Abbildung 3: Aussenansicht Bistro Soligänter mit Terrasse (Quelle: URL: <http://www.bistro-soligaenter.ch>, Zugriff 16.10.2014)



Abbildung 4: Kundenraum des Bistros Soligänter (Quelle: Website des Bistros Soligänter, URL: <http://www.bistro-soligaenter.ch/de/fotogalerie-fotogalerie#>, Zugriff 23.10.2014)

### *Kundenraum*

Der Kundenraum wird von den Mitarbeiter/innen des Bistros als gelungen bewertet. Hinsichtlich der Funktionalität wird insbesondere die Bestuhlung als optimal beschrieben. Dank der nicht allzu dichten Anordnung von Stühlen und Tischen können sich auch Menschen mit einem Rollstuhl oder mit Gehhilfen problemlos durch das Bistro bewegen. Zudem lässt sich die Bestuhlung flexibel für unterschiedliche Anlässe, wie z.B. Geburtstage, umstellen. Auch hinsichtlich Gestaltung und Atmosphäre wird der Kundenraum als gut bewertet. Die Atmosphäre wird als „wohlig aber modern“ beschrieben. Dies deckt sich mit der von Küng ebenfalls erhobenen Meinung der Kundschaft. Hier

werden als Stärken des Bistros „die ruhige, angenehme Atmosphäre“, „der gemütliche Rahmen“ und „die Helligkeit und Grösse“ genannt.

Als möglicher Optimierungsvorschlag bezüglich der Gestaltung des Kundenraumes wird an der Projektsitzung vom 02.09.14 angeregt, dass ergänzende Angebote (wie z.B. Kindertische oder eine grössere Spielecke) dazu beitragen könnten weitere Zielgruppen aus der Überbauung und dem Quartier für das Bistro zu interessieren.

#### *Arbeitsräume*

Die Arbeitsräume weisen laut Bistropersonal hinsichtlich ihrer Funktionalität Schwächen auf. Die Küche wird als zu eng eingeschätzt. In erster Linie fehlt es an dringend benötigter Ablagefläche. Auch die Grösse von Büro und Lager wird als zu klein bewertet. Anfangs stand der angrenzende Coiffeur-Salon vorübergehend als provisorischer Zusatzraum zur Verfügung (Nutzung als Lager und Besprechungszimmer), was von den Mitarbeiter/innen als sehr wertvoll eingeschätzt wurde. Nun wird der Raum jedoch als Coiffeur-Salon genutzt.

Bezogen auf künftige Projekte läge Optimierungspotenzial darin, die Ablagefläche in den Arbeitsräumen durch Verzicht auf Kochgelegenheiten zu vergrössern. Das würde den betrieblichen Ablauf insofern nicht stören, als dass der Grossteil der warmen Mahlzeiten von ausserhalb geliefert und nicht vor Ort zubereitet wird. Auch zusätzliche Lagerfläche könnte in einer nächsten Planung dieser Art berücksichtigt werden.

## **4.2 Einbindung des Bistros in Quartier**

Sowohl die Untersuchungen von Christoph Küng als auch die Gespräche an den Projektsitzungen belegen, dass das Bistro Ansätze zeigt, sich zu einem Quartiertreffpunkt für die Bewohner/innen der Siedlung und des umliegenden Quartiers zu entwickeln. Gemäss den Analysen von Herrn Küng sind es, neben den Bewohner/innen aus dem Quartier und dem übrigen Dorf Bülach, vor allem Mitarbeiter/innen aus einer benachbarten Institution für behinderte Menschen, aber auch einige Handwerker, Mitarbeiter/innen und Bewohner/innen des Alterszentrums Grampen, Mitarbeiter/innen der Spitex sowie Lehrer/innen der Schule im Quartier, die das Bistro besuchen. Auffällig ist, dass die Gruppe der externen Besucher/innen im Bistro wächst. Als Beweggründe für den Bistrob Besuch gaben die Befragten einerseits an, dass sie sich fühlen sich dort wohl fühlen, andererseits möchten sie aber mit ihrem Besuch auch das Projekt unterstützen (Protokoll Projektsitzung vom 28.03.2014, S. 3). Besucher/innen von Bewohner/innen der Alterswohnungen sind eher selten im Bistro anzutreffen. Diese nehmen ihren Kaffee oder ihr Essen in der Regel in der Wohnung der Besuchten ein.

Insgesamt könnte die Funktion des Bistros als Begegnungsort und Quartiertreff allerdings noch stärker sein. So findet z.B. der Austausch zwischen den Bewohner/innen unterschiedlicher Generationen hier im Untersuchungszeitraum noch selten statt. Innerhalb einzelner Gruppen liess sich jedoch im Bistro eine zunehmende gegenseitige Unterstützung beobachten (z.B. wird der Rollstuhl geschoben an Veranstaltungen o.ä., s. hierzu auch ehrenamtliches Engagement im Bistro und in der Siedlung).

In räumlicher Hinsicht trägt gemäss der Gespräche an den Projektsitzungen vor allem die Lage des Bistros in der Siedlung zur Erfüllung der Begegnungs- und Versorgungsfunktion bei. So wird dieses als „Pforte“ wahrgenommen, erregt Aufmerksamkeit und verleiht der Siedlung ein Gesicht. Zur positiven Aussenwirkung trägt dabei auch die Umgebungsgestaltung bei. Die Terrasse verringert vor allem im Sommer die „Hemmschwelle“ für ein Betreten des Bistros, insbesondere bei Laufkundschaft. Besonderes Potenzial liegt darin, wenn in Bülach Veranstaltungen stattfinden und viele

Besucher/innen die Terrasse passieren. Ursprünglich erwartete man für Sommer 2014 auch vermehrt Kontakte und Interaktionen im Aussenraum. Aufgrund des schlechten Wetters konnte das Bistro jedoch davon noch nicht wesentlich profitieren. Nachteilig wird bezüglich der räumlichen Gestaltung des Bistros lediglich eingeschätzt, dass sich dessen Zugänge zwar zur angrenzenden Soligänterstrasse und zum Zugangsbereich der Siedlung, nicht aber zum Hof orientieren.

Als weiteres niederschwellig kontaktförderndes Element hat sich gemäss Peter Fehrlin der Spielplatz im Hof erwiesen. Gewisse Beziehungen zwischen Alt und Jung konnten sich hier z.B. dadurch aufbauen, dass die älteren Personen den Kindern im Hof beim Spielen zusehen. (Protokoll Projektsitzung 02.09.2014, S. 3).

In Bezug zum gesamtstädtischen Kontext befindet sich das Bistro in dezentraler Lage. Im Hinblick auf die Laufkundschaft des Bistros ist dies zwar von Nachteil. Bezogen auf die gesamte Siedlung und deren Bedeutung für die Stadt Bülach ist die Lage jedoch optimal. Sie bietet Potenzial, dass sich das Bistro langfristig zu einem Versorgungszentrum für das umliegende Quartier entwickelt. Eine Referenz hinsichtlich dezentraler Versorgungsknotenpunkte stellt das Bielefelder Modell dar. Hier dienen sogenannte „Pflegekern“ und „Service-Stützpunkte“ die über die Stadt verteilt sind, als Keimzellen für die Versorgung der umliegenden Wohnquartiere. Andere Bewohner/innen in der Nachbarschaft können bei Bedarf auf Pflegekern / Servicestützpunkt zurückgreifen. Damit ermöglicht das Bielefelder Modell alten und hilfsbedürftigen Menschen auch bei steigender Hilfebedürftigkeit das Wohnen im angestammten Wohnumfeld und garantiert ihnen Versorgungssicherheit rund um die Uhr.

Als Anregung bezüglich der Einbindung des Bistros in die Siedlung und das Quartier wurde an der Projektsitzung vom 02.09.14 genannt, dass es vorteilhaft wäre, wenn auch Tische im Hof stehen könnten, damit die Aussensitzplätze zwischen Strassen- und Hofseite verbindend wirken können. Hinweise zur Förderung des Austausches bzw. zur Förderung von ehrenamtlichem Engagement im Bistro und in der Siedlung finden sich im nachfolgenden Abschnitt und in Kap. 4.4..

### **4.3 Vernetzung des Bistros mit anderen Institutionen**

Die Vernetzung des Bistros mit anderen Institutionen erfolgt, wie angesprochen, bisher über das Alterszentrum (AZ) Grampen und die Spitex. Allerdings ist der Umfang der Vernetzung derzeit noch verhältnismässig gering. Der Betreuungs- und Pflegebedarf wird bisher primär im Rahmen der von der Stadt Bülach betriebenen Pflegewohngruppe abgedeckt. Diese Pflegegruppe funktioniert jedoch relativ autark. Gemäss dem ursprünglichen Konzept ist seitens des AZ Grampen jedoch neben dem Mahlzeitendienst auch ein Bezug von Freizeitangeboten wie z.B. Gymnastik oder Gedächtnistraining, denkbar. Letzteres wurde aber bisher nicht in Anspruch genommen. Darüber hinaus erfolgt eine Vernetzung innerhalb der Siedlung, aber auch darüber hinaus über Veranstaltungen (s. dazu Kap. 5.5).

An den Projektsitzungen wurde angeregt, die Vernetzung und ggf. auch Kooperationen auszubauen, z.B. mit Schulen (Mittagstisch o.ä.), mit Kirchen, mit Vereinen oder mit Firmen im Umfeld. Das könnte Synergien erzeugen (z.B. Mittagstisch für Schulen als wirtschaftliches Standbein für Bistro). Allenfalls könnten hier neben dem Bistro auch die Gemeinschaftsräume in der Siedlung genutzt werden. Auch ein stärkerer Einbezug freiwilligen Engagements (z.B. Senioren für Senioren), wie nachfolgend in Kap. 4.4 unter dem Thema „Wohncafé Heinrichstraße, Bielefeld“ erörtert, ist denkbar.



#### 4.4 Ehrenamtliches Engagement im Bistro und in der Siedlung

Insgesamt hat die Analyse des Bistros und der Siedlung Soligänter gezeigt, dass die Förderung von nachbarschaftlichen Kontakten und von freiwilligem Engagement, wie sie in der Siedlung Soligänter geplant sind, stark personenabhängig ist. Damit die Aufgabe gelingt, müssen die Zuständigen Freude an der Aufgabe haben und sich engagieren. (Protokoll Projektsitzung 02.09.2014; S. 3) Dies bestätigt Beobachtungen, die auch in anderen Untersuchungen gemacht wurden.

Konkret zeigten in der Siedlung Soligänter im Untersuchungszeitraum gemäss Gesprächen an der Projektsitzungen zwei Personen besonderes Engagement, Kontakte zwischen den Bewohnern/innen aktiv zu fördern: Eine Bewohnerin mit zwei Kindern und eine ältere Frau im Rollstuhl. Nun wird seitens der BGG überlegt, ob diese Personen künftig z.B. Arbeitsgruppen übernehmen könnten.

Die Leiterin des Bistros, Frau Kalt, sah sich selber eher nicht in der Rolle einer aktiven „Vernetzerin“. Um die bei den Bewohner/innen festgestellte „Konsum- und Erwartungshaltung“ zu durchbrechen, versuchte sie jedoch diese dazu zu animieren, Aktivitäten an die Hand zu nehmen. Darauf aufbauend vermittelte sie gleichgesinnte Interessierte.

Andererseits konnten durch die angesprochenen unterschiedlichen Veranstaltungen die Kontakte zwischen den Bewohner/innen gefördert und die Basis für ehrenamtliches Engagement geschaffen werden (s. dazu auch Kap. 5.4). Unter anderem fand ein Apéro mit dem örtlichen Frauenverein statt. Aus diesem Kreis haben Frauen Interesse bekundet, sich in der Siedlung zu engagieren. Ausserdem besteht Interesse von einigen Frauen aus dem Quartier, im Bistro zu arbeiten.

Darüber hinaus bemühte sich die BGG im Rahmen der Wohnungsvergabe darum, einen Mix an Bewohner/innen zu fördern, die an Austausch und ehrenamtlichem Engagement interessiert sind. So wurden hier die Herkunft und das bisherige Engagement der Bewerber/innen im öffentlichen Bereich berücksichtigt. Insgesamt wurde darauf geachtet, dass Personen einziehen, bei denen man davon ausgehen konnte, dass sie sich in der Gemeinschaft engagieren wollen.

Bezüglich des ehrenamtlichen Engagements der Familien, etwa in Form einer Unterstützung anderer Familien oder älterer Personen, zeigt sich, dass dieses bisher noch die Ausnahme darstellt. Dies kann sich aber noch entwickeln. In einer der Projektsitzungen wurde besprochen, dass es in vergleichbaren Überbauungen ca. ein Jahr dauerte, bis der Austausch zwischen den Bewohner/innen und die Unterstützung selbstverständlich wurden. (Protokoll Projektsitzung 02.09.2014; S. 3)

Das Bistro als Ort, an dem Unterstützung angefragt werden kann, bewährt sich tendenziell gut. Insbesondere ältere Bewohner/innen der Siedlung nutzen es als Anlaufpunkt für Hilfestellungen und Alltagsprobleme. Allerdings führte dies bislang teilweise zu einer starken Zusatzbelastung der Mitarbeiter/innen und der Leitung des Bistros.

Hinzu kommt im Hinblick auf die Verantwortlichkeit der Ansprechperson, die auch für eine Förderung des ehrenamtlichen Engagements zuständig ist, dass noch offen ist, wie sich die Aufgaben entwickeln, wenn die heute „jungen Alten“ älter werden. Erfahrungsgemäss nimmt das Engagement der älteren Bewohner/innen mit zunehmendem Alter ab, der Unterstützungsbedarf hingegen wächst.

Als Anregung wurde diesbezüglich an den Projektsitzungen diskutiert, dass die Anstellung einer Hauswartin oder eines Hauswarts sinnvoll sein könnte, die / der in der Siedlung verfügbar ist, die Moderation des Austausches übernimmt, kleinere Arbeiten erledigt aber auch nach den Bewohner/innen sieht. Diese Position wäre losgelöst von Veranstaltungen o.ä., die z.B. im Bistro angeboten würden (s. nächster Abschnitt). Momentan hat man in der Siedlung als Übergangslösung für Reinigung und Unterhalt ein externes Mandat vergeben und ist auf der Suche nach einem geeigneten Hauswarts-Ehepaar, das auch in der Siedlung wohnt. Die Umsetzung der Idee einer Rezeption und die Anstellung einer Hauswartin / eines Hauswarts werden durch Herrn Fehrlin geprüft.

Im Hinblick auf künftige Überbauungen würde sich diese Rezeption auch als Anlaufstelle für bauliche Fragen anbieten (gerade in der Anfangsphase), wodurch das Bistro hiervon entlastet werden könnte.

Alternativ könnte auch im Bistro noch stärker auf einen Einbezug von ehrenamtlichem Engagement angezielt werden, wie bereits angesprochen.

#### *Beispiel Wohncafé Heinrichstraße, Bielefeld*

Als Beispiel für den Einbezug von freiwilligem Engagement kann das vom *Verein Alt und Jung Süd-West e.V.* betriebene Wohncafé Heinrichstraße in Bielefeld genannt werden. Das Wohncafé ist das Herzstück einer Wohnüberbauung, die von der Bielefelder Gemeinnützigen Wohnungsgesellschaft mbH (BGW) als Teilprojekt des Bielefelder Modells realisiert wurde (vgl. dazu BGW 2014).

Das Wohncafé, das allen Mieter/innen (von 6 – 22 Uhr) offen steht, dient gleichzeitig als Versorgungspunkt und Begegnungsraum für das Quartier. Es ist ausserdem die Schaltstelle des ambulanten Dienstes, in der eine Präsenzkraft ständig als Ansprechperson und für Hilfeleistungen zur Verfügung steht. Der ambulante Dienst versteht sich jedoch in erster Linie als Unterstützer von Eigeninitiative und nicht als Organisator des Gemeinschaftslebens im Wohncafé. Die Organisation wird durch ehrenamtlich tätige Bürger/innen aus der Nachbarschaft übernommen. In der Präsentation „Das Bielefelder Modell – Selbstbestimmtes Wohnen mit Versorgungssicherheit“ in Verbindung mit ehrenamtlichem Engagement im Wohnquartier“ (vgl. Niermann 2011) lassen sich Kernaussagen und Empfehlungen zur Betriebsführung des Cafés finden:

- Die ehrenamtlichen Helfer erhalten eine Aufwandsentschädigung (von max. 175 Euro im Monat), die sich über die Wohncafékasse als auch über Leistungen der Sozialhilfe und Pflegeversicherung finanziert.
- Die Betriebs- und Reinigungskosten des Wohncafés werden auf alle Mieter anteilig umgelegt. Externe Nutzer zahlen im Essensgeld einen Anteil mit.
- Die ehrenamtlichen Helfer oder die Mitarbeiter des ambulanten Dienstes beteiligen sich an der täglichen Reinigung des Wohncafés.
- Schönheitsreparaturen und die Reparatur von defekten Geräten werden nach Abstimmung vom Wohnungsunternehmen, von Mietern und vom ambulanten Dienst finanziert.
- Für die Angebote im Café werden nur Selbstkostenpreise verlangt (Kosten Nahrungsmittel, Getränke, Reinigungsmittel, Betriebskosten, Aufwandsersatz).

Insgesamt lässt sich an dem Wohncafé feststellen, dass die Mischung aus Freiwilligenarbeit und professioneller Hilfe die Kosten senkt.

#### **4.5 Aktivitäten und Veranstaltungen im Bistro und in der Siedlung**

Im Beobachtungszeitraum (Oktober 2013 bis März 2014) fanden im Bistro drei Veranstaltungen statt (Eröffnungs-Apéro, Nikolaus-Nachmittag, Weihnachts-Brunch), an denen insgesamt gegen 200 Personen teilgenommen haben. Diese sind teils durch das Bistro, teils durch die BGG organisiert worden.

Seither (April 2014 bis Oktober 2014) sind weitere 4 Veranstaltungen durchgeführt worden: zwei Lesungen und der Osterbrunch, organisiert durch Bistro / Altersheim Grampen sowie ein Sommer-Grillfest mit 100 Personen, organisiert und finanziert durch die BGG.

Zudem wird jede Woche einmal ein Mittagstisch durchgeführt, an dem in der Regel 5 – 12 Personen teilnehmen. Regelmässig einmal pro Monat findet ein Spielnachmittag statt, der jeweils von 6 – 10 Personen besucht wird und durch das Bistro und eine Bewohnerin organisiert wird. Bis heute schliessen sich hier in erster Linie Bewohner/innen aus der Überbauung und weniger aus dem umliegenden Quartier an.

Ergänzend werden im Bistro Geburtstagsfeiern oder ein Frühstück im grösseren Rahmen angeboten, was gern angenommen und immer wieder spontan angefragt wird. Einzelne Speisen oder Getränke können hier mitgebracht werden, der Rest wird vom Bistro bezogen.

Die Veranstaltungen finden parallel zum regulären Gastrobetrieb statt, stören sich jedoch nicht gegenseitig.

Zudem gibt es im Gemeinschaftsraum der Siedlung Soligänter inzwischen ein Bewegungsangebot (Tai Chi und Qi Gong), das von 4-6 Personen genutzt wird. Die Trainerin stammt aus dem Quartier und kann den grossen Gemeinschaftsraum gratis nutzen, unter der Bedingung, dass sie vergünstigte Lektionen für Bewohner/innen anbietet. Die Betreuung des Bewegungsangebotes erfolgt sehr einfühlsam, so dass z.B. auch eine Person im Rollstuhl teilnimmt.

Weiter stehen in der Siedlung drei Jassräume zur Verfügung, die jedoch recht wenig genutzt werden. Inzwischen haben sich diesbezüglich vereinzelt interessierte Bewohner/innen gemeldet. Ein Bewohner möchte beispielsweise einen Jassraum als Atelier nutzen.

Informationen zu Veranstaltungen in der Siedlung und im Bistro werden über das Anschlagbrett im Lift oder im Bistro kommuniziert. Im Bistro haben die Mieter/innen auch selber die Möglichkeit, Inserate aufzuhängen. Teilweise werden die Teilnehmer/innen der einzelnen Veranstaltungen (z.B. Bewegungskurse) auch auf andere Angebote (z.B. Mittagstisch) aufmerksam gemacht.

Insgesamt, so zeigte sich in den Projektsitzungen, werden die bestehenden Angebote von den Bewohner/innen geschätzt, auch wenn diese nicht alle die Angebote selber nutzen. Man geht auch hier davon aus, dass es eine gewisse Zeit braucht (1-3 Jahre), bis sich die Bewohner/innen gegenseitig kennengelernt und die Angebote sich vollumfänglich etabliert haben. Die bisherigen Veranstaltungen wie Mieter/innen-Versammlung und Samichlaus wurden rege besucht und haben zum gegenseitigen Kennenlernen beigetragen. An der Mieterversammlung wurden von der Leiterin des Bistros auch Ideen und Wünsche für gemeinschaftliche Aktivitäten abgeholt, welche sukzessiv umgesetzt werden können. Abgesprochen wurde hier z.B. ein Kurs zum Thema Sicherheit für Senior/innen.

Gesamthaft soll das Bistro durch entsprechende Aktivitäten, Anlässe und Veranstaltungen zu einem Ort der generationenübergreifenden sozialen Kontakte zwischen den Bewohner/innen der Siedlung und zum Quartiertreffpunkt werden. Dazu stellt die BGG einen jährlichen Finanzbetrag von CHF 16'000 zur Verfügung.

Wir empfehlen der BGG deshalb, zum Leistungsbereich „Moderation“, ein eigenes kleines Konzept zu entwickeln, da diese Aufgabe nicht notwendigerweise mit dem Gastronomie-Bereich gekoppelt sein muss. Die Aufgabe der Organisation von Veranstaltungen, Anlässen und weiteren Aktivitäten könnte auch unabhängig vom Gastro-Betrieb wahrgenommen werden. Ein Potenzial für das Aufgabenfeld Moderation / Organisation von Veranstaltungen sehen wir insbesondere auch im Bereich der Freiwilligenarbeit (s. hierzu auch Kap. 3.5 und 4.4). Zudem sind für Aktivitäten und Anlässe, die in den Räumlichkeiten des Bistros stattfinden, unterschiedliche Organisatoren denkbar (BGG, Bistro-Betreiber, aber auch Vereine, Kulturgruppen etc.)

Das vorgeschlagene kleine Konzept sollte insbesondere die folgenden Fragen klären:

- Welche Zielsetzungen werden von der BGG mit dem Bereich Moderation verfolgt?
- Welche Zielgruppen sollen primär angesprochen werden (primär die Siedlungsbewohner/innen, da die Finanzierung ja über die BGG erfolgt? Das ganze Quartier oder sogar die Gesamtheit der Einwohner/innen der Gemeinde Bülach?
- Wer soll die Aufgaben der Moderation/Organisation von Veranstaltungen übernehmen? Kann resp. will dies die BGG leisten? Gibt es geeignete Organisationen oder Gruppen, in der Siedlung, im Quartier oder in Bülach? Welche Rolle übernimmt die BGG dabei?
- Zu klären ist ebenfalls die Zusammenarbeit mit potentiellen Kooperationspartnern (z.B. der Anlaufstelle 60plus der Gemeinde Bülach, Kulturträgern, Vereinen etc.).

## 5 Zusammenfassung und Empfehlungen

Als Fazit kann festgehalten werden, dass es zumindest in Ansätzen bereits im ersten Halbjahr gelungen ist, das Bistro zu einem Treffpunkt für die Siedlung und das Quartier zu machen. Es sind Kontaktmöglichkeiten zwischen den Bewohner/innen der Siedlung, aber auch darüber hinaus entstanden. Zudem gibt das Bistro „der Mehrgenerationen-Siedlung Soligänter ein Gesicht“ (Küng 2014, S. 114).

Hauptproblempunkt ist die ungenügende Wirtschaftlichkeit. Ohne einschneidende Änderungen ist der Weiterbetrieb des Bistros akut gefährdet. Auch mittelfristig ist kein positives Jahresergebnis zu erwarten.

Zusammenfassend lassen sich diesbezüglich folgende Empfehlungen festhalten:

- Abklärung Gastro-Bereich durch spezialisierte Beratung; Klärung der Frage, inwieweit und unter welchen Bedingungen (Sortiment, Öffnungszeiten, etc.) ein wirtschaftlicher und kostendeckender Betrieb eines Bistros am Standort Soligänter machbar ist.
- Unterschiedliche Informationskanäle zur Bekanntmachung des Angebotes testen: z.B. Vereinszeitung als „Sprachrohr“ (gestaltet durch hauptamtliche / ehrenamtliche Mitarbeiter/innen)

In sozialer und funktionalräumlicher Hinsicht, wurden im vorliegenden Bericht folgende Empfehlungen thematisiert:

### *Raumqualität des Bistros:*

- Gestaltung des Kundenraumes: Ergänzende Angebote (wie z.B. Kindertische oder eine grössere Spielecke) könnten dazu beitragen weitere Zielgruppen aus der Überbauung und dem Quartier für das Bistro zu interessieren.
- Arbeitsräume im Bistro: Ablagefläche in den Arbeitsräumen durch Verzicht auf Kochgelegenheiten vergrössern, wenn warme Mahlzeiten von ausserhalb geliefert und nicht vor Ort zubereitet werden; zusätzliche Lagerfläche anbieten.
- Einrichtung eines Nutzgartens: Pflege entweder durch Bistro-Mitarbeiter/innen selbst oder durch die Bewohner/innen. Der Ertrag kann vom Bistro für das gastronomische Angebot verwendet werden. Alternativ kann der Ertrag bei gemeinsamen Kochveranstaltungen verarbeitet werden

*Vernetzung des Bistros mit anderen Institutionen:*

- Vernetzung z.B. mit Schulen, mit Kirchen, mit Vereinen oder mit Firmen im Umfeld ausbauen (Mittagstisch o.ä.). Allenfalls könnten hier neben dem Bistro auch die Gemeinschaftsräume in der Siedlung genutzt werden.
- Ausbau des „Versorgungsstützpunktes“: Würde z.B. die Zusammenarbeit mit der Spitex gestärkt, könnte diese in der Siedlung als kontinuierlicher Ansprechpartner zur Verfügung stehen, der Versorgungsleistungen für das gesamte Umfeld anbietet (s. Bielefelder Modell)

*Ehrenamtliches Engagement im Bistro und in der Siedlung:*

- Stärkerer Einbezug von Freiwilligenarbeit. Ähnlich wie im Wohncafé Heinrichstraße in Bielefeld. Freiwilligenarbeit sorgt nicht nur für eine Kostensenkung bei der Betriebsführung sondern auch für eine stärkere Identifikation der Mieter/innen und für ein grösseres Spektrum an Betreuungsangeboten.
- In die Zukunft denken, wenn die „jungen Alten“ älter und viele Mieter/innen auf Unterstützung angewiesen sein werden: Anstellung einer Hauswartin / eines Hauswarts als Concierge, der das Bistro als Anlaufstelle für die älteren Bewohner/innen entlastet

*Aktivitäten und Veranstaltungen im Bistro und in der Siedlung:*

- Eigenes kleines Konzept zum Leistungsbereich „Moderation“ unabhängig vom Gastro-Betrieb. Potenzial für Moderation / Organisation von Veranstaltungen im Bereich der Freiwilligenarbeit (s.o.). Zudem Ausbau der Aktivitäten: Computer-Kurse für ältere Personen, Sicherheitstraining etc.

## Literaturverzeichnis

Küng, Ch. (2014). Betriebsanalyse und Handlungsempfehlungen für das Bistro in der Mehrgenerationen-Siedlung Soligänter in Bülach, Bachelorarbeitsprojekt an der Hochschule Luzern – Wirtschaft, Luzern: Hochschule Luzern

## Weiterführende Literatur zum Bielefelder Modell:

Niermann, G. (2011). Das Bielefelder Modell – Selbstbestimmtes Wohnen mit Versorgungssicherheit, URL: [http://www.rueckenwind-fuer-buerger.de/media/Bielefelder%20Modell .pdf](http://www.rueckenwind-fuer-buerger.de/media/Bielefelder%20Modell.pdf)

Möller, Th. (2003). Das Quartierskonzept „Lebensgerechtes Wohnen“ der Baugenossenschaft Freie Scholle e.G., Bielefeld, in: Kuratorium Deutsche Altershilfe [Hrsg.], Druck in Vorbereitung, Anforderungen an die Gestaltung quartiersbezogener Wohnkonzepte, Workshop 18. Juni 2003 in Heidelberg, Köln

BGW Bielefelder Gemeinnützige Wohnungsgesellschaft mbH (2014). Informationsflyer. Das Bielefelder Modell. Selbstbestimmt Wohnen mit Versorgungssicherheit

Lebenswelt Heim (37/2008). Das Bielefelder Modell – Selbstbestimmt wohnen mit Versorgungssicherheit