«Wili»: Arbeitsintegration für Erwachsene im Dienst älterer Menschen

Bericht zur Evaluation zwischen August 2019 und Dezember 2020

Neil Ankers — Simon Julien

SERDALY&ANKERS
>ACCOMPAGNER L'ENTREPRISE SOCIALE ET L'ACTION PUBLIQUE

Inhaltsverzeichnis

3		**Zusammenfassung**		
4	1	**Einleitung**		
5	1.1	Kontext		
8	1.2	Zweck des Berichts		
8	1.3	Methode		
11	1.4	Die Stadt Biel und das Landschaftswerk Biel-Seeland: ein kurzes Portrait		
12	2	**Wili: das Projekt in sechs Phasen**		
13	2.1	Phase I	Entstehung des Projekts	09.2016 — 04.2017
14	2.2	Phase II	Pilotphase	04.2017 — 04.2018
15	2.3	Phase III	Erste Erweiterung des Projekts	04.2018 — 09.2019
16	2.4	Phase IV	Zweite Erweiterung des Projekts	09.2019 — 03.2020
17	2.5	Phase V	Anpassung an die COVID-19 Situation	03.2020 — 07.2020
18	2.6	Phase VI	Wiederaufnahme im neuen Format	07.2020 — heute
22	3	**Erkenntnisse aus dem Projekt Wili**		
23	3.1	Solides strategisches Fundament		
24	3.2	Ein Team mit breitem Spektrum an Fähigkeiten und Fachwissen		
28	3.3	Schwierig zu erreichendes Zielpublikum		
32	3.4	Anspruchsvolle Aufgabe für Menschen in der Wiedereingliederung		
33	3.5	Mehr als eine Logistik-Dienstleistung: soziale Begegnungen		
34	3.6	Spezifische Kommunikation		
36	3.7	Quantitative Aspekte		
38	4	**Fazit**		
40		**Impressum**		

Die Idee, die an sich komplementären Bedürfnisse der Personen in der Wiedereingliederung mit jenen der älteren Bevölkerung zusammen-zubringen, ist elegant. Im Einzelnen müssen deren Besonderheiten aber genau betrachtet werden: das leistet der vorliegende Bericht.

Zusammenfassung

Im April 2017 lancierte die Landschaftswerk Biel-Seeland AG das Projekt Wili. Das Landschaftswerk ist ein Sozialunternehmen, welches verschiedene Programme für die soziale und berufliche Integration anbietet, darunter seit einigen Jahren einen Hauslieferservice mit E-Bikes. Die Kundschaft – insbesondere ältere Menschen – freute sich laut den Kurierinnen und Kurieren jeweils über die Besuche, da diese Möglichkeiten für soziale Kontakte boten (zusammen einen Kaffee trinken oder kurz plaudern usw.). Manchmal wurden die Kurierinnen und Kuriere direkt um Hilfe bei kleineren Aufgaben im Haushalt gefragt. Darin erkannte das Landschaftswerk schnell ein reelles Bedürfnis. In Zusammenarbeit mit Pro Senectute wurde der Hauslieferservice nach und nach um die Einkaufsbegleitung und den Service zu Hause (Einkäufe einräumen, Abfall oder Recyclinggut wegbringen, Pflanzen giessen, etc.) erweitert. Das Projekt Wili war geboren!

Neben diesen innovativen Dienstleistungen für die ältere Bevölkerung und der gleichzeitigen Förderung der sanften Mobilität, beinhaltet das Projekt einen dritten originellen Ansatz: jene Menschen, welche die Seniorinnen und Senioren begleiten, befinden sich in der beruflichen Wiedereingliederung. Die Idee, die an sich komplementären Bedürfnisse dieser beiden Bevölkerungsgruppen zusammenzubringen, ist elegant. Im Einzelnen müssen deren Besonderheiten aber genau betrachtet werden. Vorliegender Bericht beleuchtet diese am Beispiel der Einkaufsbegleitung und dem Service zu Hause (der Hauslieferservice an sich ist nicht Gegenstand dieses Berichts, da es sich dabei um eine mehrheitlich logistische Dienstleistung handelt). Das Ziel ist, mit den Erkenntnissen aus dem Projekt Wili, andere Akteure und Organisationen im Bereich der beruflichen und sozialen Integration zu einem ähnlichen Projekt zu inspirieren.

Nach einer kurzen Einleitung (Kapitel 1), welche den Kontext und die Methode darlegt, sowie das Landschaftswerk und die Stadt Biel kurz vorstellt, beleuchtet der Bericht das Projekt Wili in zwei Teilen. Der erste zeichnet die einzelnen Phasen des Projekts von der Entstehung 2016 bis Ende 2020 nach Kapitel 2. Der zweite Teil (Kapitel 3) analysiert die Erkenntnisse und Lehren aus der vierjährigen Projektphase. Die Kombination von Reintegration und Unterstützung für ältere Personen kann nämlich nicht ohne eine solide strategische Basis (Kapitel 3.1) und ein breit aufgestelltes Projektteam (Kapitel 3.2) gelingen. Kapitel 3.3 stellt die Besonderheiten der älteren Bevölkerung als Zielpublikum vor und die Konsequenzen, welche sich daraus für die Begleitpersonen in der Wiedereingliederung ergeben, sind Thema in Kapitel 3.4. Die menschliche Dimension der Begegnung zwischen Begleitperson und begleiteter Person, wie auch die Grenzen dieser Begegnung werden in Kapitel 3.5 erläutert und Kapitel 3.6 beschäftigt sich mit den Besonderheiten der Kommunikation gegenüber Seniorinnen und Senioren. Das letzte Kapitel schliesst mit einigen quantitativen Erhebungen des Projekts (Kapitel 3.7).

Das abschliessende Fazit rekapituliert die Frage, ob sich die Bedürfnisse der Seniorinnen und Senioren mit einigen funktionellen Einschränkungen und den Menschen in der beruflichen und sozialen Wiedereingliederung kombinieren lassen. Dabei werden noch einmal die wichtigsten Erkenntnisse, Hindernisse und Lösungsansätze diskutiert. Im ganzen Bericht kommen Direktbeteiligte am Projekt Wili zu Wort, was die Schilderungen auf wertvolle Art und Weise ergänzt.

Die Einkäufe im Alter noch selber zu erledigen, kann eine Herausforderung sein: die eigene Gebrechlichkeit oder andere Einschränkungen können dies erschweren und deshalb ein erhöhtes Risiko für Vereinsamung mit sich bringen.

1 Einleitung

Das Projekt Wili wurde im April 2017 vom Sozialunternehmen Landschaftswerk Biel-Seeland lanciert und hat zum Ziel, diesem Risiko entgegenzuwirken. Das Angebot umfasst eine Einkaufsbegleitung sowie, wenn die Kundschaft dies wünscht, die Hauslieferung der Einkäufe mittels elektrischen Velos und einen Service zu Hause, beispielsweise Hilfe beim Einräumen der Einkäufe.

Jene Personen, die diese Dienstleistungen erbringen, die so genannten Begleitpersonen des Projekts Wili, sind in einem Programm für Arbeitsintegration. Sie sammeln wertvolle berufliche Erfahrungen bei der Erbringung von personenbezogenen Dienstleistungen.

1.1 Kontext

Die Schweizer Bevölkerung altert schnell und gleichzeitig nehmen chronische Krankheiten zu. Gleichzeitig wird es aus finanziellen Gründen nicht möglich sein, die Anzahl Betten in Alters- und Pflegeheimen, sowie Spitälern im gleichen Ausmass zu erhöhen. Als Alternative haben die meisten Kantone bereits seit ein bis zwei Jahrzehnten begonnen, für Betagte Dienstleistungen zu Hause zu entwickeln und anzubieten. Das Ziel dabei ist, dem altersbedingten Rückgang der Eigenständigkeit entgegenzuwirken und den Eintritt betagter Personen in ein Altersheim zu verhindern oder zumindest zu verzögern. Diese Strategie steht im Einklang mit dem Bedürfnis vieler älterer Menschen, auch im Alter zu Hause zu leben [1].

Zu Beginn konzentrierten sich diese Dienstleistungen auf die Hilfe im Haushalt oder die Heimpflege. Parallel dazu wurden komplementäre Dienstleistungen (Verpflegung zu Hause, soziale Begegnungen...) [2] sowie Massnahmen gegen die Einsamkeit (Kantinen, Seniorenclubs und -aktivitäten...) ins Leben gerufen. [3]

Bisher wurde dieser Bereich von Spitex-Diensten oder Vereinen und Organisationen (Pro Senectute, Alzheimervereinigungen, lokale Vereine) abgedeckt, welche dafür oft Freiwillige oder Zivildienstleistende einsetzen. Das Projekt Wili ist im Feld der komplementären Dienstleistungen angesiedelt, die darauf abzielen, dass Menschen im Alter so lange wie möglich zu Hause leben können. Während die Lieferung von Einkäufen nach Hause mittlerweile weit verbreitet ist, gab es bis anhin weder Angebote für eine Einkaufsbegleitung im Laden, noch den Service zu Hause.

Der innovative Aspekt des Projektes Wili beschränkt sich jedoch nicht auf die angebotenen Dienstleistungen. Er liegt darin, dass jene Personen, welche die Seniorinnen und Senioren begleiten, in einem Arbeitsintegrationsprogramm zur beruflichen Wiedereingliederung sind. Mit Blick auf die alternde Bevölkerung scheinen die personenbezogenen Dienstleistungen zum einen ein zukunftsträchtiger Bereich zu sein, zum anderen kann der Erwerb von Erfahrungen in diesem Bereich über verschiedene Mechanismen [4] türöffnend sein für weiterführende Ausbildungen und Qualifikationen [5]. Dieser Bereich stellt also ein interessantes Tätigkeitsgebiet für Sozialunternehmen dar. Denn diese sehen sich allzu oft konfrontiert mit einer Diskrepanz zwischen einem Arbeitsmarkt einerseits, der nach hochqualifizierten, «tertiären» Profilen verlangt, und einem grossen Teil ihrer Klientinnen und Klienten mit eher praktischen Kenntnissen und Erfahrungen andererseits.

Schliesslich möchte Wili die sanfte Mobilität fördern, denn die Hauslieferungen werden mit elektrisch unterstützten Velos durchgeführt.

1 Masotti, B. (2018). Demander (ou pas) l'aide à domicile au grand âge. L'agency des personnes âgées. Gérontologie et société, 40(3).

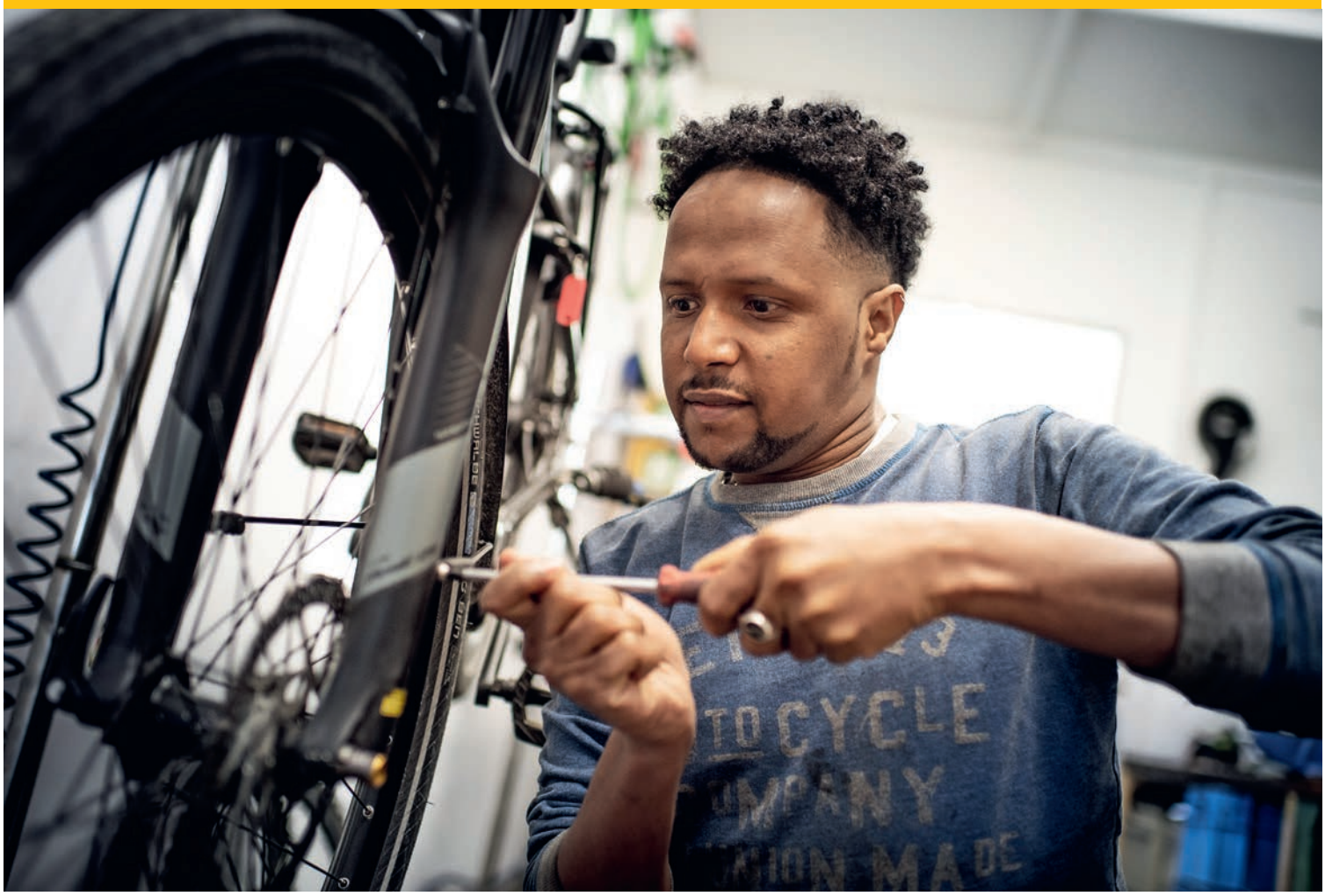
2 Masotti, B. (2016). Faire l'épreuve de l'aide à domicile au grand âge, Une étude qualitative et quantitative des services formels au Tessin. Université de Genève.

3 Verschiedene Studien haben in der Zwischenzeit die Wichtigkeit einer aktiven Teilhabe an der Gesellschaft und die Verfügbarkeit von sozialer Unterstützung zeigen können. Siehe insbesondere: Zimmermann-Sloutskis, D., Gruet, F., Zimmermann, E. (2012). Comparaison de la qualité de vie des personnes âgées vivant à domicile ou en institution. Observatoire suisse de la santé (Obsan).

4 Darunter vor allem die Validierung von Bildungsleistungen.

5 Diese Qualifikationen sind insbesondere: Hilfskraft im Bereich Gesundheit, AssistentIn Gesundheit und Soziales (EBA), Fachperson Betreuung Kinder (EFZ) oder Fachperson Gesundheit (EFZ).

Der innovative Aspekt des Projektes Wili beschränkt sich nicht auf die angebotenen Dienstleistungen. Er liegt darin, dass die Begleitpersonen der Seniorinnen und Senioren in einem Arbeitsintegrationsprogramm zur beruflichen Wiedereingliederung sind.



Unterhalt der Velos im Bereich «Mobilité Douce» innerhalb des Landschaftswerks

1.2 Zweck des Berichts

Wili besticht sowohl durch sein grosses Entwicklungspotenzial als auch die Idee, die Bedürfnisse zweier Bevölkerungsgruppen zusammenzuführen, die sich auf den ersten Blick ergänzen. Da ist zum einen der steigende Bedarf an Unterstützung, damit Betagte in den eigenen vier Wänden bleiben können, und zum anderen sind die Integrationsunternehmen und deren Auftraggebende sehr an entsprechenden beruflichen Erfahrungen interessiert. Nicht zuletzt wird sich der Übergang hin zu einer sanfteren Mobilität beschleunigen.

Obwohl die Voraussetzungen vielversprechend sind, zeigen die bereits gemachten – und noch laufenden – Erfahrungen trotzdem, dass das Konzept kein Selbstläufer ist. Neben einigen Grenzen der Machbarkeit gibt es Bedingungen, welche für eine erfolgreiche Umsetzung erfüllt sein müssen. Dieser Bericht erzählt die Geschichte des Projekts Wili und leitet entsprechende Empfehlungen daraus ab; sei dies für die zukünftige Entwicklung des Projekts selbst, oder für andere Akteure, die sich davon inspirieren lassen möchten.

1.3 Methode

Ursprünglich war vorgesehen, den vorliegenden Bericht nach einem «klassischen» Evaluationsmodell aufzubauen und Relevanz, Effektivität und Effizienz sowie Umsetzung und Auswirkungen des Projekts zu untersuchen. Allerdings befindet sich Wili nach fast vierjährigem Bestehen noch in Entwicklung. Die Gründe dazu werden untenstehend genauer erläutert. Es ist jedoch interessant, die verschiedenen Phasen, die zahlreichen durchgeführten Experimente und die reichhaltigen Erkenntnisse, die sich daraus ergaben, zu beschreiben. Die wichtigsten Ausgangsfragen waren daher: Lassen sich die Bedürfnisse der Begleitpersonen (soziale und berufliche Integration) und der älteren Menschen (Unterstützung) vereinen? Wenn ja, wie? Welche Besonderheiten gilt es zu beachten, und wo liegen die Grenzen? Um diese Fragen zu ergründen und um die verschiedenen Erwartungen, Vorstellungen und Handlungsweisen aller Interessengruppen in angemessener Tiefe zu untersuchen, wurde ein qualitativer Ansatz gewählt. Als Quellen wurden die Inhalte schriftlicher Dokumente herangezogen – Jahresberichte und interne Statistiken des Landschaftswerks, Presseartikel, Werbematerial – und mit Informationen kombiniert, die während der Erhebungsarbeiten zwischen August 2019 und Dezember 2020 gesammelt werden konnten. Diese umfassen:

- Ein Workshop mit allen Akteuren, welche Wili weiterempfehlen könnten, namentlich Seelsorgerinnen, Mitarbeiter der Spitex, Vertreterinnen des Schweizerischen Blinden- und Sehbehindertenverbandes, sowie Organisatoren von Seniorenanlässen;
- Ein Gruppeninterview mit Begleitpersonen des Projekts Wili;
- Rund 15 Interviews mit Kundinnen und Kunden von Wili, welche die Einkaufsbegleitung oder den Service zu Hause nutzten. Die Interviews wurden von Pro Senectute durchgeführt, wegen der Corona-Präventionsmassnahmen in Form eines Telefongesprächs auf Basis eines vorgegebenen Fragebogens;
- Ein Gruppeninterview mit der Leiterin der Fachpflege und Therapien in der Residenz Schlössli in Biel zusammen mit dem Wili-Projektleiter;
- Mehrere Interviews, sowohl mit dem Wili-Projektleiter alleine, wie auch mit der Pilotgruppe. Diese setzt sich aus dem Wili-Projektleiter, der Geschäftsführerin des Landschaftswerks und der Leiterin Förderbeiträge der Age-Stiftung zusammen.

Lassen sich die Bedürfnisse der Personen in der Wiedereingliederung und der älteren Menschen vereinen? Wenn ja, wie? Wo liegen die Grenzen dieser Vereinbarkeit?

Die Einkaufsbegleitung bietet vor allem Raum für Austausch

Die Stadt Biel und deren Agglomeration

Ständige Wohnbevölkerung: **56'674** (2019)

Ständige Wohnbevölkerung über 65 Jahre: **10'175** (2019)

Zweisprachige Stadt: **57 %** der Bevölkerung ist deutsch- und **43 %** französischsprachig[1].

Im Jahr 2019 bezogen **10.7 %** der Bielerinnen und Bieler Sozialhilfe, ein Wert, der deutlich höher ist als in den meisten Schweizer Grossstädten. Der gesamtschweizerische Durchschnitt lag bei **3.2 %**[2].

1 Stadt Biel. (2020). Biel/Bienne — Statistisches Factsheet/ Données statistiques. Statistiken der Stadt Biel.

2 Beyeler, M., Schuwey, C., Kraus, S., & Berner Fachhochschule, Sozialarbeit. (2020). Sozialhilfe in Schweizer Städten, die Kennzahlen 2019 im Vergleich. Städteinitiative Sozialpolitik

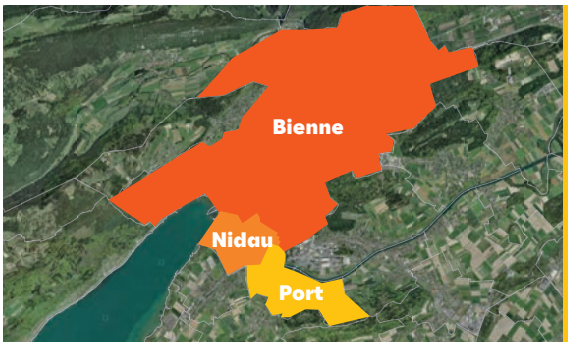
1.4 Die Stadt Biel und das Landschaftswerk Biel-Seeland: ein kurzes Portrait

Die Landschaftswerk Biel-Seeland AG ist eine gemeinnützige Aktiengesellschaft, die in der Region Biel sowohl im Natur- und Umweltschutz wie auch in der sozialen und beruflichen Integration aktiv ist. Jedes Jahr beschäftigt sie etwa 200 langzeitarbeitslose Personen in ihren beruflichen Integrationsprogrammen.

Das fest angestellte Team des Sozialunternehmens besteht aus rund 30 Mitarbeitenden. Durchschnittlich ein Drittel des Umsatzes stammt aus Integrationsprogrammen (d.h. Organisationen, welche Teilnehmende platzieren, bezahlen für die Integrationsplätze) und zwei Drittel aus dem Verkauf von Produkten und Dienstleistungen.

Die Abteilung Soziales mit der Fachstelle Arbeitsintegration (FAI) Seeland mit Sitz in Biel spielt für die soziale und berufliche Integration der Region eine zentrale Rolle. Sie ist für die Umsetzung und Weiterentwicklung des kantonalen Beschäftigungs- und Integrationsangebots (BIAS) zuständig und vergibt die Mandate für die Integrationsprogramme an Anbieter wie das Landschaftswerk. Die Sozialarbeitenden der FAI weisen Sozialhilfebeziehende den Anbietern von Integrationsprogrammen zu, entsprechend deren individuellen Voraussetzungen und den gemeinsam definierten Zielen.

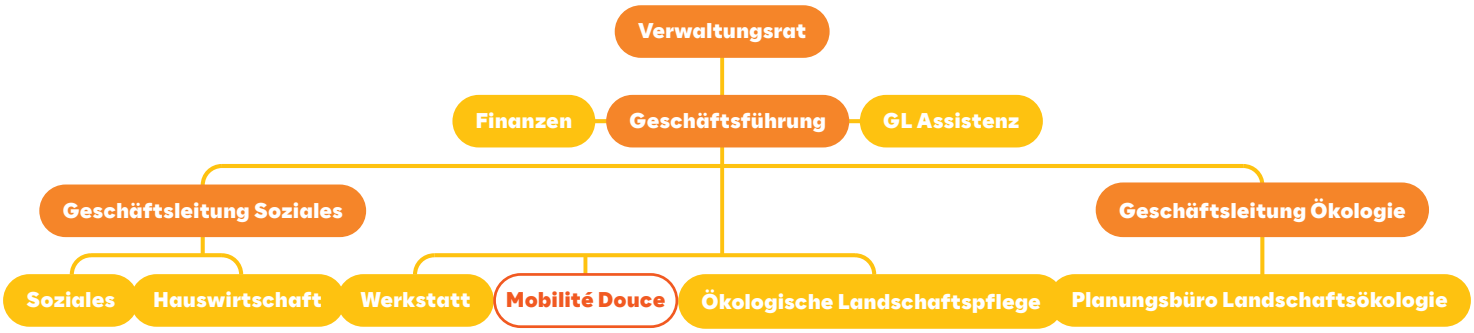
Das Landschaftswerk wurde während der Wirtschaftskrise 1993 vom Verein Netzwerk Bielersee – einem Zusammenschluss verschiedener Organisationen und Gemeinden zum Schutz der Natur in der Region – ins Leben gerufen. Um der damals sehr hohen Arbeitslosigkeit zu begegnen, wurden Beschäftigungs- und Integrationsprogramme geschaffen. Seit 2007 ist das Landschaftswerk als gemeinnützige Aktiengesellschaft organisiert. Ursprünglich bot das Landschaftswerk mit seinen Integrationsprogrammen ausschliesslich ökologische Landschaftspflege an. Um die Vielfalt an beruflichen Tätigkeiten für die Teilnehmenden zu vergrössern, entwickelte das Landschaftswerk im Lauf der Zeit verschiedene Betriebszweige, wie unter anderem einen Bereich für sanfte Mobilität (= «Mobilité Douce»). In Letzterem ist das Projekt Wili angesiedelt.



Die Wili-Dienstleistungen sind heute in drei Gemeinden verfügbar

Das Betriebsgebäude des Landschaftswerks in Biel

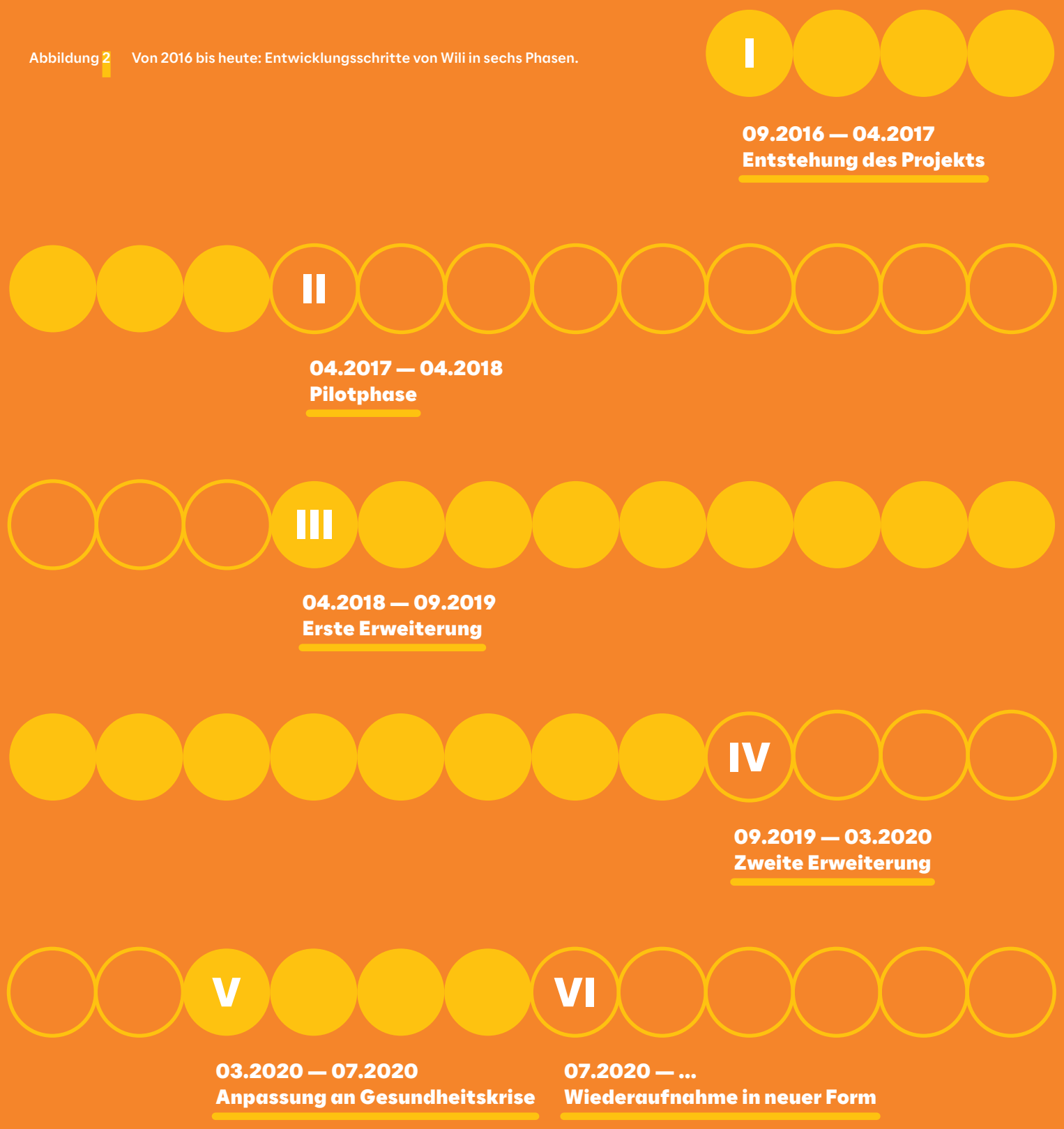
Abbildung 1 Organigramm des Landschaftswerks; Wili ist ein Programm der «Mobilité Douce»



2 Wili: das Projekt in sechs Phasen

Während der ersten vier Jahre seines Bestehens erfuhr das Wili-Projekt eine Reihe von Anpassungen. Das vorliegende Kapitel beschreibt die Entwicklung des Projekts in sechs Phasen (siehe Abbildung 2).

Abbildung 2 Von 2016 bis heute: Entwicklungsschritte von Wili in sechs Phasen.



2.1 Phase I
Entstehung des Projekts
09.2016 — 04.2017

Ab 2016 wurde das Landschaftswerk im Rahmen eines Integrationsprogramms mit einem Velo-Hauslieferdienst namens «1-2 Domicile» beauftragt. Es stellte sich bald heraus, dass eine Mehrheit der Personen, welche sich die Einkäufe nach Hause liefern liessen, älter waren als 60 Jahre. Das Landschaftswerk stellte aufgrund vieler Rückmeldungen zwei Dinge fest:

Viele ältere Personen freuten sich auf den Besuch der Kurierinnen und Kuriere, denn diese boten die Möglichkeit für einen sozialen Kontakt (eine kurze Unterhaltung, eine Einladung zum Kaffee etc.).

Einige ältere Personen fragten die Kurierinnen und Kuriere spontan nach Hilfe für verschiedene kleinere Aufgaben im Haushalt.

Aufgrund dieser Beobachtung hat das Team des Landschaftswerks Pro Senectute kontaktiert, welche die festgestellten Bedürfnisse bestätigte und die Idee, darauf zu reagieren, begeistert aufnahm. Die beiden Organisationen legten zwischen September 2016 und April 2017 gemeinsam den Grundstein für das zukünftige Projekt. Sie definierten die Prozesse für die neuen Dienstleistungen, was spezifisches Verhalten im Umgang mit Seniorinnen und Senioren erforderte, die Kommunikation und Werbung für das Projekt etc.

Sie entschieden, das Angebot des Hauslieferdienstes um zwei Dienstleistungen zu erweitern:

Vorher: eine Einkaufsbegleitung im Geschäft, bei welcher die Begleitpersonen den Seniorinnen und Senioren helfen, ihre Einkäufe zu erledigen. Zum Beispiel indem sie den Einkaufswagen schieben, schwere oder schwer erreichbare Artikel vom Regal holen sowie kleingedruckte Produktinformationen vorlesen.

Nachher: ein Service für kleine Hilfestellungen zu Hause. Etwa, beim Einräumen der Einkäufe zu Hause, beim Pflanzen giessen, Post holen, den Abfall rausbringen oder Recyclinggut entsorgen.

Die zentrale Idee war dabei, dass die Begleitpersonen diese Dienstleistungen nicht anstelle der Seniorinnen und Senioren erledigen, sondern mit ihnen zusammen. Dies ist ein Schlüsselelement von Wili: seit Beginn des Projekts war das Ziel, ältere Menschen zu unterstützen und sie in ihrer Selbständigkeit zu bestärken, also zu «begleiten». Diese Ausrichtung steht im Gegensatz zur heutigen Tendenz, die Einkäufe online zu bestellen und sie sich nach Hause liefern zu lassen. Um die Bedeutung eines Tandems zu unterstreichen, das nur gemeinsam funktioniert, entschied man sich für den Projektnamen Wili: auf Swahili, einer in mehreren Ländern Ostafrikas verbreiteten Sprache bedeutet dies «zwei».

2.2 Phase II Pilotphase 04.2017 — 04.2018

Um optimal mit dem Zielpublikum interagieren zu können, hat das Team der «Mobilité Douce» mit den zukünftigen Wili-Begleitpersonen in der letzten Märzwoche 2017 eine Schulung bei Pro Senectute absolviert.

Im März 2017 strahlte der lokale Fernsehsender Tele-Bielingue, der bei älteren Menschen in der Region sehr beliebt ist, einen Bericht über Wili aus. Gleichzeitig sind je ein Artikel in den Lokalzeitungen «Journal du Jura» und «Bieler Tagblatt» erschienen und schliesslich wurde in den Tagen vor dem Start in der ganzen Stadt ein Flyer verteilt.

Anfang April 2017 begann die Pilotphase. Um die Qualität der Dienstleistung zu gewährleisten, beschloss das Projektteam von Wili, die Einkaufsbegleitungen zu Beginn auf ein Geschäft zu beschränken, das sich im Herzen der Stadt befindet und gut mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar ist: die Migros Bielerhof. Mit ihr wurde ein Partnerschaftsvertrag unterzeichnet. Es war eine bewusste Wahl: indem die Kundschaft ermutigt wurde, den Bus zu nehmen, den Fahrpreis zu bezahlen, ins Stadtzentrum zu gehen usw. sollte ihre Unabhängigkeit gestärkt werden.

Diese erste einjährige Phase ermöglichte es, erste Rückmeldungen zu erhalten. Im Allgemeinen war die Kundschaft sehr zufrieden mit der Qualität der geleisteten Unterstützung, egal ob es sich um die Begleitung im Geschäft oder den Service zu Hause handelte. Die Bereitschaft zuzuhören und die Verfügbarkeit der Begleitpersonen wurden dabei besonders geschätzt. Wie erwartet bestand die Kundschaft überwiegend aus älteren Menschen, vereinzelt waren auch solche mit Beeinträchtigungen darunter – sehbehindert oder mobilitätseingeschränkt. Ein Teil nützte die Dienste jeweils regelmässig, ein- bis zweimal pro Woche.

Die Begleitpersonen hingegen berichteten, dass sie durch die Ausführung der Dienstleistungen neue Fähigkeiten erworben hatten und schätzten die sinnhafte Tätigkeit sowie das Gefühl, nützlich zu sein.

In Bezug auf die Qualität war die Pilotphase ein Erfolg. Trotzdem blieb die Anzahl der erbrachten Dienstleistungen – Einkaufsbegleitung oder Service zu Hause – beschränkt. Die Konzentration auf qualitative Aspekte war sicherlich gewollt, trotzdem schienen die Wili-Dienstleistungen noch Mühe zu haben, ihr Publikum zu finden (siehe Kapitel 3.3 zu diesem Thema).

Bieler Tagblatt Freitag, 31.03.2017 — Region — 7

Kuhns Aperçus

Beat Kuhn
Redaktor Region

Ranghöhe, Reibereien oder Regionalität?

Die Kantonsregierung vertreten hat am Festakt zum 1200-Jahr-Jubiläum der Kirche Bürglen am letzten Sonntag **Beatrice Simon** (BDP). Sie ist aber Finanzdirektorin, Kirchendirektor ist **Christoph Neuhaus** (SVP). Warum also Simon? Weil sie dieses Jahr Regierungspräsidentin ist, weil sie als **Seedorferin** aus der Region kommt, oder weil der Kirchengesetz-Reformator allenfalls nicht willkommen war? Einen Seeländer Bezug hätte Neuhaus als gebürtiger **Ardeier** jedenfalls auch zu bieten. Auch beten kann er gut, wie man sieht.

Lustig, lehrreich und leicht schief

Websites von Firmen können auch witzig sein, wie dieses Foto beweist. Gleichzeitig zeigt das Bauunternehmen **Roth und Maurer** aus **Walperswil** damit plastisch auf, dass sich mit Teamgeist auch Aufgaben bewältigen lassen, bei denen man alleine auf die Nase fallen würde.

Gerüttelt, bis die Nina aus dem Gleis gumpte

Seeländer, die öfters mit dem Zug nach Bern fahren, wundern sich nicht gross, dass auf dem Weichen-Wirrwarr der Bahnhofeinfahrt Nord in Bern eine **Nina** (Niederflur-Nahverkehrszug) entgleist ist. Denn dort schüttelt es einen ja jeweils durch wie mit dem Traktor auf dem Acker.

Begleitet einkaufen mit «Wili»

Biel Einkaufsbegleitung, Hauslieferdienst und Service zuhause: Dies bietet das Pilotprojekt «Wili» von «1-2-domicile» in Zusammenarbeit mit Pro Senectute und der Migros Bielerhof.

Hannah Frei

Seit 2011 gibt es in Biel durch «1-2-domicile» die Möglichkeit, sich die eigenen Einkäufe nach Hause liefern zu lassen. Nun wird das Angebot der Hauslieferung durch das Projekt «Wili» erweitert. Dieses soll es Senioren ermöglichen, sich nicht nur die Einkäufe nach Hause bringen zu lassen, sondern auch den Einkauf gemeinsam zu bestreiten und anschliessend kleine Arbeiten im Haus zu verrichten.

In Zusammenarbeit zwischen dem Landschaftswerk Biel-Seeland (LBS), der Direktion Soziales und Sicherheit Stadt Biel und Pro Senectute Biel/Bienne-Seeland wird das Pilotprojekt «Wili» am 3. April starten und während einem Jahr geprüft. Vom Angebot können Senioren aus der Stadt Biel und Nidau profitieren.

Innovatives Angebot

«Das Projekt hat bereits zwei Preise gewonnen, bevor es begonnen hat», sagt Marion Girod, Geschäftsführerin des LBS, in der gestrigen Medienkonferenz zu «Wili». Einer dieser Preise war mit 10 000 Franken dotiert und von der Walder Stiftung für Wohnen und Leben im Alter in der Kategorie «Lebenshilfen» verliehen.

«Wili» ist auf die Bedürfnisse der Senioren fokussiert», sagt Roberto Perez, Vertreter von Pro Senectute Biel/Bienne-Seeland. Er steht dafür ein, dass Senioren so lange wie möglich in ihrem Zuhause bleiben können. Viele ältere Menschen würden sich mehr zwischenmenschliche Kontakte wünschen, denn sie seien häufig alleine zuhause. Dies bestätigt auch Kevin Meyer vom LBS, und sagt, dass dies von vielen älteren Kunden des Services «1-2-domicile» erwähnt wurde. Sie hätten sich darüber gefreut, dass die Personen des Lieferdienstes ihnen beim Einräumen geholfen, und zeitgleich Gespräche mit ihnen geführt hätten.

Was bringt «Wili» Neues?

Das bisherige Angebot von «1-2-domicile» beinhaltete ausschliesslich den Transport der Lebensmittel vom Einkaufsladen nach Hause. Das Projekt «Wili» geht einen Schritt weiter. Die Angestellten begleiten Senioren beim Einkaufen in der Migros Bielerhof am Guisanplatz und helfen nach der Lieferung beim Einräumen. Zudem kann Hilfe bei kleineren Arbeiten im Haus im Rahmen einer Vierteltstunde, wie beispielsweise Pflanzengiessen oder den Müll raus bringen, in Anspruch genommen werden. Während dem Probejahr existiert das Angebot nur in der Migros Bielerhof. Die Probephase wird nach Absprache mit allen Partnern zeigen, ob sich eine Ausweitung des Projekts lohnen würde.

Um das Angebot in Anspruch nehmen zu können, ist keine Mitgliedschaft bei Pro Senectute nötig. Pro Senectute Biel/Bienne-Seeland stellt lediglich einen Akteur in der Projektentwicklung «Wili» dar und vertritt die Bedürfnisse der Senioren. Jedoch ist das Angebot ausschliesslich für Personen über 65 Jahre gedacht.

Flüchtlinge und Senioren

Laut Perez würden nicht nur Senioren von «Wili» profitieren. Die Teilnehmenden des Integrationsprojekts «1-2-domicile» setzen sich aus vorläufig Aufgenommenen, Flüchtlingen und jungen Erwerbslosen zusammen. Auch sie würden durch den näheren Kontakt mit den Senioren Neues dazulernen, sagt Perez. Daher sei das Projekt nicht nur generationsübergreifend, sondern auch interkulturell.

Thomas Michel aus der Direktion Soziales und Sicherheit der Stadt Biel weist darauf hin, dass das Projekt «Wili» den Arbeitern die Möglichkeit gebe, sich beispielsweise eine Landessprache anzueignen und sich zudem auf den Wiedereinstieg in die Arbeitswelt vorzubereiten. Somit werde die Arbeitsintegration und der Service Public durch das Projekt unterstützt.

Girod und Meyer vom LBS machen sich keine Sorgen, dass die Dienstleistung von unbefugten Personen genutzt werden könnte. Daher sei auch keine Identitätskontrolle der Senioren nötig. Interessierte sollen sich direkt beim LBS melden, um einen Termin auszumachen, mindestens 30 Minuten vor dem Einkauf. Ein Angestellter von «1-2-domicile» wird bei der Information auf den Kunden warten.

Weitere Beiträge zum Projekt «1-2-domicile» unter **www.bielertagblatt.ch/1-2domicile**

Gemeinsam räumen Delia Bornhauser und Jérome Nicolet die gekauften Lebensmittel zuhause ein. zvg/LBS

«Das Projekt ist nicht nur generationsübergreifend, sondern auch interkulturell.»
Roberto Perez, Pro Senectute Biel/Bienne-Seeland

Das Projekt «Wili»

- Start: **3. April**. Telefonnummer für Einkaufsbegleitung und Auskünfte: **032 328 11 39**. Mindestens **30 Minuten** vor dem gewünschten Termin anrufen. Website mit aktuellen Informationen: www.wili-bielbienne.ch
- Zeiten und Preise:

Einkaufsbegleitung (4. – max. 1/2 Stunde): Mo–Mi 9–14, Do–Fr 9–15. **Hauslieferung** (4.–): Mo–Mi 9–18.30, Do–Fr 9–19.30, Sa 9–16.30. **Service zuhause** (4. –, max. 1/4 Stunde): Mo–Fr 9–18.30, Sa 9–16.30. *hef*

Verkehrsstau in Biel

Baustellen Seit Mittwoch herrscht in Biel in den Bereichen Kreuzplatz, Friedhof, Brüggstrasse und Madretschstrasse ein wahrer Autosalat. Die Stausituation führte auch bei den Bussen der Bieler Verkehrsbetriebe zu Verspätungen und Kursausfällen. Betroffen waren die Linien 1, 5, 6, 7, 8, und 75. Schuld sind unter anderem mehrere Baustellen auf der Bermenstrasse und die Belagserneuerungen auf der Bernstrasse in Nidau. Der Verkehr wird nur stadtauswärts Richtung Lyss geführt. Von Lyss Richtung Biel wird er im Brüggmoos umgeleitet. Die Einfahrt Keltenstrasse Nord und Bernstrasse ist seit Mittwoch gesperrt. Das massive Stauaufkommen habe selbst das kantonale Tiefbauamt überrascht, sagt Alain Maradan, Leiter der Fachstelle Verkehrsmanagement. Doch Erleichterung ist in Sicht: Weil die Arbeiten laut Maradan schneller vorangekommen sind als geplant, können die Sperrungen am Samstagmorgen aufgehoben und die Strassen freigegeben werden. *bjg*

Verspätungen und Ausfälle

Biel Weil am Mittwochmittag im Bahnhof Bern ein Zug der BLS entgleiste, kam es am Donnerstagmorgen zu zahlreichen Verspätungen und Zugausfällen. Betroffen war unter anderem die Strecke zwischen Biel und Bern. Die darauf verkehrenden Regionalzüge fielen zwischen Bern und Zollikofen aus. Reisende bis Zollikofen mussten auf die Linie 8 der BLS oder die S3 ausweichen. Von Biel aus verkehrte lediglich die S3.

Ein Pendlerchaos, wie es in solchen Situationen erwartet werden könnte, blieb in Bern aus. «Der Betrieb mit dem Ersatzkonzept läuft stabil», sagte SBB-Mediensprecher Oli Dischoe gestern Morgen auf Anfrage. Gegen Donnerstagmittag konnte die durch den entgleisten Zug verursachte Störung behoben werden. Derzeit seien keine weiteren Arbeiten im Bahnhof Bern bekannt, welche die Pendler zwischen Biel und Bern in den nächsten Tagen beeinträchtigen könnten, so Dischoe. Der Bahnverkehr verläuft jetzt wieder normal. *jat*

Bieler Tagblatt — 31.03.2017

2.3 Phase III
Erste Erweiterung des Projekts
04.2018 — 09.2019

Angesichts der Erkenntnisse aus der Pilotphase setzte sich das Landschaftswerk zum Ziel, zwischen April 2018 und April 2019 500 Dienstleistungen – Einkaufsbegleitungen und Services zu Hause zusammengenommen – zu erbringen. Nachfolgend werden die drei Strategieachsen beschrieben, die zu diesem Ziel führen sollten.

2.3.1 Zielpublikum ausweiten

Nachdem auch einige Menschen mit Behinderungen bzw. körperlichen Handicaps die Wili-Dienste während der Pilotphase genutzt hatten, beschäftigte sich das Projektteam zum ersten Mal mit der Idee, die Dienstleistungen auch für andere Gruppen zu öffnen. Dazu wurde der Kontakt mit Pro Infirmis und Procap gesucht, zwei Organisationen, die auf die Begleitung von Personen mit Behinderungen spezialisiert sind.

2.3.2 Anzahl teilnehmender Geschäfte erhöhen

Während in der Pilotphase die Dienstleistungen nur in einem Supermarkt angeboten wurden, wurde nun entschieden, sie auf weitere Geschäften auszuweiten. Da die Zusammenarbeit mit der Migros Bielerhof sehr gut verlief, wurden drei neue Filialen – die Migros in Marché-neuf/Neumarkt, Madretsch und Boujean/Bözingen – ausgewählt, um ab April 2018 die gesamte Stadt Biel abzudecken.

2.3.3 Kommunikation intensivieren

Um die Sichtbarkeit des Projekts zu erhöhen und seine Ausweitung bekannt zu geben, unternahm das Landschaftswerk verschiedene Marketingaktionen, verteilt über mehrere Monate, welche direkt die ältere Bevölkerung ansprechen sollten. Diese sind in Abbildung 3 dargestellt.

Aufgrund dieser Bemühungen stiegen die Einkaufsbegleitungen und Services zu Hause, trotzdem wurde das Ziel von 500 Dienstleistungen nicht erreicht. Allmählich wurde klar, dass die Annahme von Wili durch die Seniorinnen und Senioren nicht nur eine Frage des Bekanntheitsgrads war, sondern auch, und vielleicht vor allem, eine Frage der Verständlichkeit des Projekts und des Vertrauens, das es bei seiner Zielgruppe weckte. Diese Erkenntnisse sollten das Team des Landschaftswerks für die vierte Projektphase leiten.

Abbildung 3 Die verschiedenen Marketingaktionen während der Phase III

Seniorentag
Flyer-Aktion inkl. Verteilung von Gutscheinen für die Wili-Services während des Seniorentags in den vier Filialen der Migros.

Präsenz in den Geschäften
Präsenz des Wili-Teams in den drei neuen Filialen, um das Projekt vorzustellen und spontan Einkaufsbegleitungen anzubieten.

Neue Flyer verteilen
Aktualisierung und Verteilung eines neuen Flyers; Auflegen an den Kundeninformationen und Versand an die Mitglieder von Pro Senectute.

Webseite aktualisieren
Neustrukturierung der Webinhalte und Ankündigen der Ausweitung auf die drei neuen Geschäfte.

Pressekonferenz
Gemeinsam organisierte Pressekonferenz des Landschaftswerks und Pro Senectute zur Erweiterung um drei Geschäfte.

Netzwerke aktivieren
Präsenz des Wili-Teams an verschiedenen Anlässen, etwa an den von den evangelischen Kirchgemeinden organisierten Mittagstischen oder Quartierversammlungen etc.; Zusammenarbeit mit der Delegierten der Stadt Biel für das Dritte Alter.

2.4 Phase IV
Zweite Erweiterung des Projekts
09.2019 — 03.2020

Nachdem das Landschaftswerk festgestellt hatte, dass ältere Personen gewöhnlich ihre Einkäufe in ihrem Quartier erledigen, entschied man sich, das Projekt auf alle Lebensmittelgeschäfte auszudehnen. Fortan wurde darauf verzichtet, einen Partnerschaftsvertrag mit jedem Laden abzuschliessen, dessen Einverständnis wurde aber weiterhin vorausgesetzt. Somit konnten ab September 2019 alle Einwohnerinnen und Einwohner von Biel, Nidau und Port die Dienste von Wili in allen Lebensmittelläden der drei Gemeinden in Anspruch nehmen.

Zusätzlich wurde das Projekt angepasst, um das Vertrauen gegenüber Wili und seinen Begleitpersonen zu erhöhen: sich von einer unbekannten Person bei seinen Einkäufen begleiten zu lassen, ist nicht selbstverständlich. Insbesondere dann nicht, wenn die unbekannte Person anschliessend noch in die eigenen vier Wände gebeten wird, um die Einkäufe einzuräumen. Da verschiedene Organisationen die Seniorinnen und Senioren bereits zu Hause unterstützten und deren volles Vertrauen genossen, beschloss das Landschaftswerk, diese Akteure in einem Workshop nach deren Einschätzung zum Projekt zu befragen und sie als potenzielle Vermittler für die Wili-Dienstleistungen zu gewinnen. Das Landschaftswerk und Pro Senectute diskutierten im September 2019 also mit Seelsorgerinnen, Vertretern der Spitex und des Schweizerischen Blinden- und Sehbehindertenverbandes sowie mit soziokulturellen Animatorinnen, wie man ältere Menschen ermutigen kann, Wili zu nutzen.

Darüber hinaus wurde eine Reihe von Anpassungen vorgenommen, um die angebotenen Dienste zu vereinfachen und attraktiver zu gestalten:

Bis zum jetzigen Zeitpunkt musste die begleitete Person zuerst den Kundendienst der Lebensmittelläden aufsuchen und dort einen Begleit- oder Lieferschein ausfüllen und diesen Service bezahlen. Dieser Vorgang wurde vereinfacht. Ab September 2019 konnten die Kundinnen und Kunden ihre Begleitperson direkt am Eingang des Geschäfts ihrer Wahl treffen und den Betrag für die gewählte Dienstleistung bei ihr begleichen. Sie erhielten eine Kopie der Quittung, welche vom Landschaftswerk nach der telefonischen Kontaktaufnahme bereits vorausgefüllt wurde. Das gleiche Vorgehen galt für den Service zu Hause. So konnte die Dienstleistung ohne zeitliche Verzögerung durch den Einbezug Dritter (wie dem Kundendienst) beginnen.

Im gleichen Zug wurden auch die Preise der Wili-Dienste durch ein «Kombinationsangebot» gesenkt. Die Hauslieferung der Einkäufe wurde neu «gratis» angeboten, wenn diese in Zusammenhang mit einer Einkaufsbegleitung oder einem Service zu Hause gebucht wurde. Dafür wurde der Preis für die Einkaufsbegleitung sowie für den Service zu Hause von je CHF 4.- auf CHF 5.- angehoben.

Die Einkäufe wurden bis dahin unter dem Namen «1-2-Domicile» nach Hause geliefert, die Einkaufsbegleitungen und der Service zu Hause liefen unter dem Namen Wili. Um das Angebot besser zu positionieren wurde die Möglichkeit diskutiert, neu alles unter einem einzigen Namen zusammenzuführen.

2.5 Phase V
Anpassung an die COVID-19 Situation
03.2020 — 07.2020

Zu Beginn des Jahres 2020 zeigten sich erste Erfolge aus den Workshops mit den potenziellen Vermittlern. Eine Zusammenarbeit des Landschaftswerks mit der Residenz Schlössli (siehe Kapitel 2.6) stand kurz vor der Realisierung, als die Corona-Krise den Lauf der Dinge ins Stocken brachte.

Mitte März 2020 sistierte der Kanton Bern sämtliche Integrationsprogramme, darunter das Projekt Wili. Es war allen klar, dass die sich anbahnende Gesundheitskrise insbesondere die ältere Bevölkerung hart treffen würde.

Das Landschaftswerk bot deshalb der kurzfristig von Freiwilligen auf die Beine gestellten Solidaritätsaktion «Biennevole» seinen Support an. Diese Aktion unterstützte exklusiv Seniorinnen und Senioren, indem die Freiwilligen Einkäufe für sie tätigten und teils mit dem eigenen Velo nach Hause lieferten. Im Rahmen der Aktion wurden während zwölf Wochen – vom März bis Juni 2020 – 386 Einkäufe und Hauslieferungen für 103 besonders verletzliche Personen ausgeführt. Die Bestellungsaufnahme per Telefon bot für die isolierten Seniorinnen und Senioren zudem die seltene Möglichkeit, sich mit anderen Personen auszutauschen und zu diskutieren.

Unter den etwa 30 Freiwilligen, die sich an «Biennevole» beteiligten, befanden sich auch einige aus dem Wili-Team. Sie engagierten sich gemeinsam, um ältere Personen zu unterstützen. Es ist jedoch wichtig anzumerken, dass das Freiwilligenprojekt «Biennevole» in keiner Weise ein Integrationsprogramm war.

Dank des unentgeltlichen Einsatzes der Freiwilligen waren die Dienstleistungen der Solidaritätsaktion für die Seniorinnen und Senioren gratis. Die Age-Stiftung finanzierte hier, zusätzlich zur Förderung von Wili, die Koordination der Freiwilligen und damit verbundene Logistikmassnahmen. Zudem unterstützte die Abgeordnete für Altersfragen der Stadt Biel das Projekt kommunikativ.

Auf operativer Ebene arbeitete das Landschaftswerk weiterhin mit Pro Senectute zusammen. Zusätzlich wurden neue Kontakte mit der regionalen VCS-Sektion (Verkehrsclub der Schweiz) geknüpft. So bot sich mit «Biennevole» die Möglichkeit, im Hinblick auf die Wiederaufnahme von Wili zukünftige Partnerschaften auszuprobieren.

Im Juni 2020, am Ende des ersten Lockdowns, stellte «Biennevole» seine Dienste ein, da einige Personen wieder in der Lage waren, ihre Einkäufe selber zu tätigen und die meisten Freiwilligen wieder bei der Arbeit erwartet wurden. Der Projektleiter von Wili rief die rund hundert Personen welche von «Biennevole» profitiert haben, persönlich an, um sie über das Ende der Aktion und die Wiederaufnahme der Einkaufsbegleitung und des Service zu Hause von Wili ab nächstem Monat zu informieren.

2.6 Phase VI
Wiederaufnahme im neuen Format
07.2020 — heute

Am 1. Juli 2020 nahm das Landschaftswerk die Wiederaufnahme des Projekts zum Anlass, es nach den bisherigen Erkenntnissen neu auszurichten. Daraus resultierte dieses Mal ein komplett neuer Wili.

Gemeinsam mit Pro Senectute und dem VCS gründete das Landschaftswerk einen neuen gemeinnützigen Verein «Hauslieferdienst Biel/Bienne» (siehe Abbildung 4). Der Vereinszweck umfasst drei Punkte, entsprechend dem Know-how seiner Gründungsmitglieder.

Dieser Verein wiederum beauftragte das Wili-Projektteam mit allen drei Dienstleistungen, die zuvor zwischen dem alten Wili und 1-2 Domicile aufgeteilt waren: Einkaufsbegleitung, Hauslieferung und Service zu Hause. Der neue Wili führte also das gesamte Leistungsangebot zusammen und machte das Projekt übersichtlicher und flexibler.

So entstand eine neue Webseite für Wili[1], die das gesamte Angebot einheitlich präsentiert. Zudem wurde der Flyer zum dritten Mal überarbeitet. Darüber hinaus wurde eine einheitliche Rufnummer für alle Dienste eingerichtet.

Die Reorganisation von Wili ging mit einem Strategiewechsel in Sachen Kommunikation einher. Obwohl Seniorinnen und Senioren für die Einkaufsbegleitung und den Service zu Hause weiterhin das Zielpublikum von Wili blieben, wurden alle drei Wili-Dienstleistungen nun für die ganze Bevölkerung angeboten.

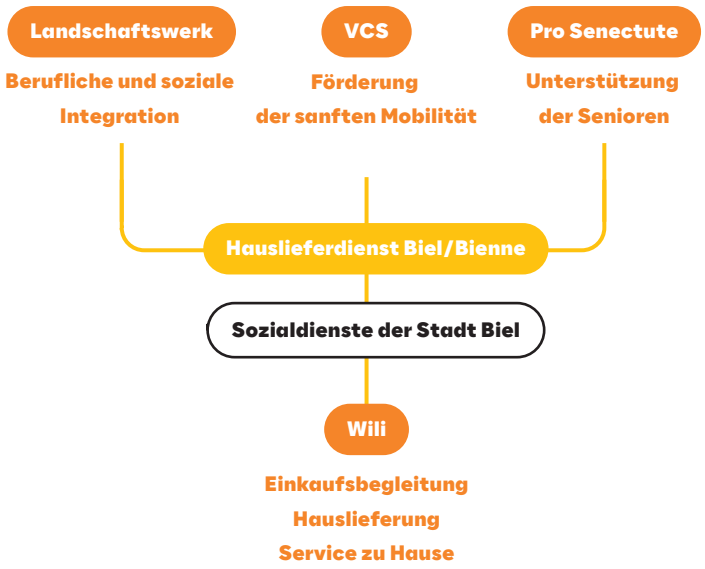
In dieser neuen Konstellation und unter Einhaltung aller Corona-Präventionsmassnahmen wurden Mitte August 2020 die Einkaufsbegleitungen und der Service zu Hause wiederaufgenommen. Leider erforderte die epidemiologische Lage einen erneuten Stopp dieser Dienstleistungen ab November 2020. Bei der Redaktion des vorliegenden Berichts (März 2021) konnte der Betrieb der beiden Dienstleistungen noch nicht wiederaufgenommen werden. Dagegen konnte das Angebot für Hauslieferungen aufrechterhalten werden. Die Nachfrage nach Hauslieferungen steigt kontinuierlich.

Sobald es die epidemiologische Lage erlaubt, soll in einer Pilotphase eine Wili-Einkaufsbegleitung in Zusammenarbeit mit der Residenz Schlössli getestet werden. Die Residenz Schlössli ist sowohl ein Altersheim wie auch ein Sterbehospiz, zudem bietet sie Langzeitpflege jüngerer Patienten mit chronischen Krankheiten an.

Vorgesehen ist, dass Begleitpersonen von Wili jeden Dienstagnachmittag mit den Bewohnerinnen und Bewohnern der Residenz einkaufen gehen. In einem ersten Schritt werden maximal fünf Einkaufsbegleitungen pro Nachmittag angeboten. Bis zum Freitag der Vorwoche orientiert eine Mitarbeiterin des Schlössli das Wili-Projektteam über die Anfragen, die zu reservierenden Zeitfenster sowie über das «Profil» der anfragenden Bewohnerinnen und Bewohner (Ressourcen, spezielle Bedürfnisse im Zusammenhang mit der Mobilität, allfällige Beeinträchtigungen etc.).

Mit der Integration in das interne Angebot der Residenz für ihre Bewohnenden möchten das Landschaftswerk und seine neue Partnerin herausfinden, ob dadurch die Akzeptanz und Nutzung der Einkaufsbegleitung gestärkt wird. Sollte sich die Pilotphase als erfolgreich erweisen, sind weitere Kooperationen mit anderen Residenzen geplant.

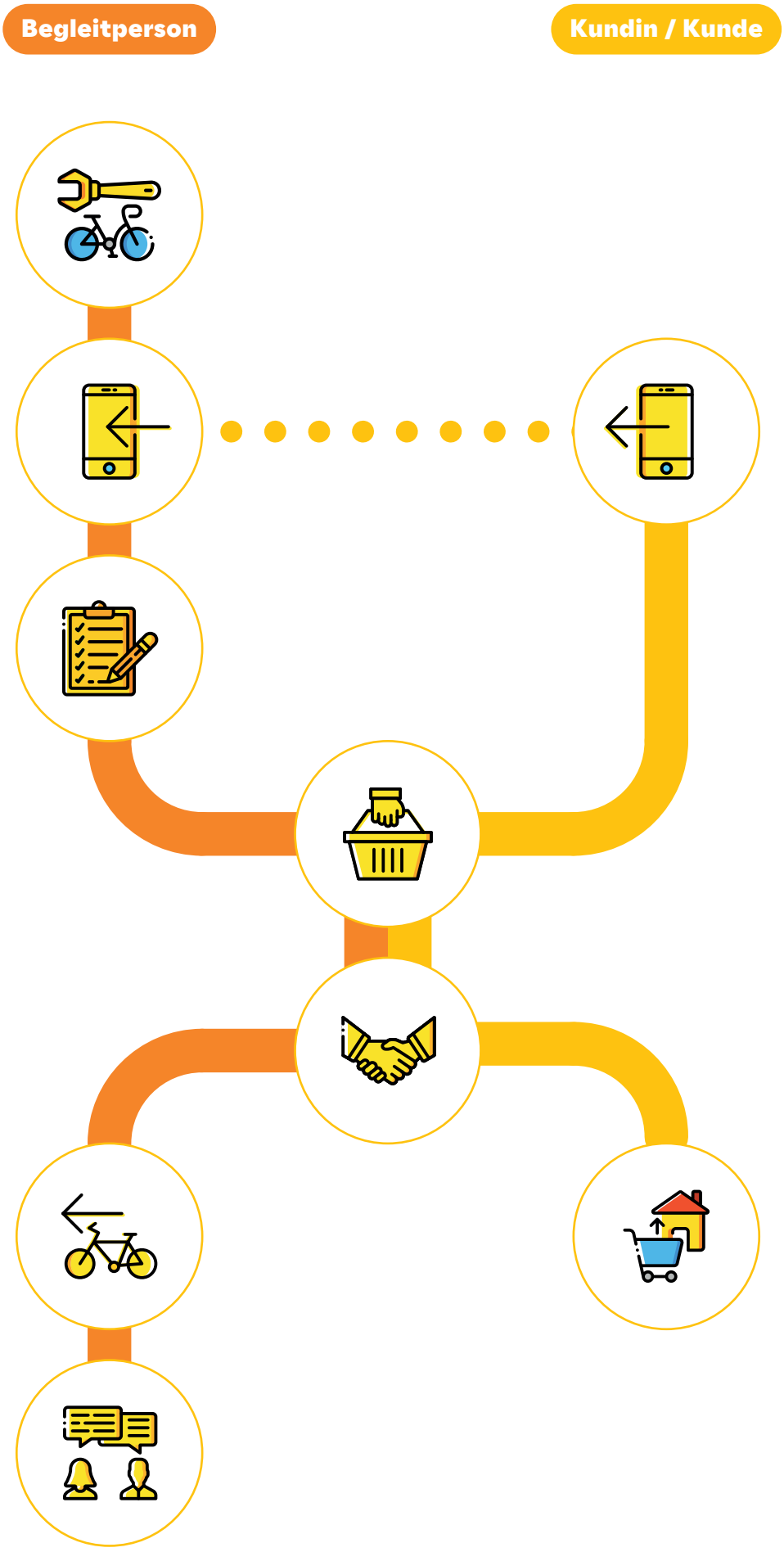
Abbildung 4 Aktuelle Trägerorganisation von Wili



1 service-wili.ch

Ein Schlüsselelement von Wili ist seit Beginn des Projekts, ältere Menschen in ihrer Selbständigkeit zu bestärken, also zu «begleiten», im Gegensatz zur heutigen Tendenz, die Einkäufe online zu bestellen und sie sich nach Hause liefern zu lassen.

Wie funktioniert ein Wili-Service?



Kontrolle der Velos

Bei Arbeitsbeginn kontrollieren die Begleitpersonen den Zustand ihres Velos. Zusätzlich wird zwei Mal im Monat ein kompletter Service im hauseigenen Veloatelier des Landschaftswerks durchgeführt.

Anruf der Kundin oder Kunden

Die Kundin bzw. der Kunde ruft das Landschaftswerk mindestens 45 Minuten vorher an, um eine Einkaufsbegleitung oder einen Service zu Hause zu reservieren. Dabei besteht die Möglichkeit, beide Dienstleistungen mit einer Hauslieferung der Einkäufe zu kombinieren. Die Einkaufsbegleitung wie auch der Service zu Hause sind von Montag bis Freitag 10-15 Uhr verfügbar.

Entgegennehmen des Anrufs

Ein Mitglied des Wili-Projektteams nimmt den Anruf entgegen. Er oder sie notiert die Art der Dienstleistung, Ort und Zeit des Treffpunkts sowie im Fall der Begleitung, in welchem Geschäft diese stattfindet. Zudem erkundigt er oder sie sich bei der Kundschaft nach Besonderheiten oder besonderen Bedürfnissen, z.B. eingeschränkte Mobilität, Sehbehinderung etc.

Einteilung der Aufträge

Die Betreuerinnen und Betreuer des Wili-Projektteams weisen den Auftrag anschliessend einer Begleitperson zu und informieren gleichzeitig, wenn ein besonderes Bedürfnis seitens der Kundin oder des Kunden besteht.

Dienstleistung

Die Begleitperson und die Kundin bzw. der Kunde treffen sich am vorher vereinbarten Treffpunkt (im Falle einer Einkaufsbegleitung) oder direkt in der Wohnung (im Falle eines Service zu Hause). Die Kundin bzw. der Kunde begleicht den Betrag für die Dienstleistung direkt bei der Begleitperson. Grundsätzlich begibt sich die Seniorin oder der Senior selbständig zum Geschäft und von dort wieder nach Hause. Die Begleitperson übernimmt den Transport der Einkäufe zum Domizil, wenn dies gewünscht wird.

Ende der Dienstleistung

Nach erbrachter Dienstleistung bzw. Kombination von Dienstleistungen verabschiedet sich die Begleitperson von der Kundin bzw. vom Kunden.

Rückkehr an den Wohnort

Beinhaltet der Auftrag eine Einkaufsbegleitung ohne Service zu Hause, kehrt die Kundin bzw. der Kunde selbständig in seine Wohnung zurück. Die Einkäufe werden entweder selber nach Hause gebracht oder von der Begleitperson nach Hause geliefert. Beinhaltet der Auftrag auch einen Service zu Hause (allein oder in Kombination), verabschiedet sich die Begleitperson nach dessen Ende.

Rückkehr ins Landschaftswerk

Die Begleitperson begibt sich nach erbrachter Dienstleistung entweder vom Geschäft oder von der Wohnung der Kundin bzw. des Kunden zurück ins Betriebsgebäude des Landschaftswerks.

Debriefing

Im Bedarfsfall kann die Begleitperson den Auftrag in einem Debriefing mit einem Mitglied des Wili-Projektteams kurz besprechen.

Obwohl Wili akribisch ausgearbeitet wurde, ist das Landschaftswerk nicht von Schwierigkeiten verschont geblieben. Jahr für Jahr wurden diese überwunden und das verantwortliche Team hat dabei wertvolle Erfahrungen gesammelt.

3 Erkenntnisse aus dem Projekt Wili

Dieser Teil des Berichts vermittelt die zahlreichen Erkenntnisse, die seit Beginn des Projekts gewonnen werden konnten.

3.1 Solides strategisches Fundament

Das Landschaftswerk ist überzeugt, dass die Entwicklung, Leitung und Koordination eines solch ehrgeizigen Projektes nur mit zuverlässigen und kompetenten Partnern gelingen kann, welche gewillt sind, in die gleiche Richtung zu gehen und die sich gegenseitig Vertrauen schenken. Die erste Erkenntnis für das Projektteam ist daher, dass Wili nicht möglich gewesen wäre, wenn das Landschaftswerk nicht von Anfang an auf ein solches Netzwerk von Partnern hätte zählen können.

Im Jahr 2016 berichteten die Kurierinnen und Kurieren von Wili, dass einige der älteren Kundinnen und Kunden sozialen Kontakt und Hilfe bei kleineren Aufgaben im Haushalt zu benötigen schienen. Damals hatte das Landschaftswerk noch keinerlei Erfahrung in der Begleitung von älteren Menschen.

So war es nur naheliegend, dass es sich an Pro Senectute wandte, mit der das Projekt in enger Zusammenarbeit entwickelt wurde. Ihre Partnerschaft war nicht vertraglich formalisiert, sondern basierte auf einem unentgeltlichen Austausch von Ideen und best practice. So schulte dann Pro Senectute sowohl das Wili-Team wie auch die zukünftigen Begleitpersonen im Umgang mit älteren Menschen. Wenn diese dem Wili-Team nach den Einkaufsbegleitungen oder Service zu Hause weiterführende Anliegen mitteilten, etwa Hilfe beim Ausfüllen der Steuererklärung, Wunsch gemeinsam Sport zu treiben usw., verwies das Team sie auf das Angebot von Pro Senectute. In seltenen Fällen verständigte das Wili-Team Pro Senectute auch bei vermuteten kognitiven Problemen einiger Kundinnen und Kunden.

Während das Landschaftswerk das Projekt auf operativer Ebene leitete, stellte Pro Senectute also ihr Fachwissen zur Verfügung. Kevin Meyer, Projektleiter von Wili sagt es so: «Die Beratung von Pro Senectute war sehr wertvoll. Ich denke, dass sie in unserem Projekt den Mehrwert insbesondere darin sahen, dass die Dienstleistungen explizit für ihre Kundinnen und Kunden zur Verfügung standen.»

Eine weitere wichtige Partnerin beim Aufbau des Wili-Projekts ist die Abteilung Soziales der Stadt Biel mit der Fachstelle Arbeitsintegration (FAI). Indem sie Integrationsprogramme vereinbart und Menschen zur Wiedereingliederung ans Landschaftswerk verweist, hat sie erheblichen Anteil am Projekt. Marion van der Meer, Geschäftsführerin des Landschaftswerks, erklärt: «Ohne die Unterstützung der Stadt Biel wäre Wili nie möglich gewesen. Die Stadtverwaltung hat die Idee von Anfang an unterstützt, Kontakte zwischen den Teilnehmerinnen und Teilnehmern unserer Integrationsprogramme und den älteren Menschen zu fördern. Unser Auftrag ist in erster Linie die berufliche und soziale Integration der Menschen, die via FAI zu uns kommen. Unsere Aufgabe ist es, sie bei der Stabilisierung ihrer persönlichen Situation zu unterstützen und ihnen zu helfen eine Arbeitsstelle zu finden. Für Integrationsarbeit ist Wili ein sehr geeignetes Projekt.»

Seit dem 1. Juli 2020 (Phase VI) und mit der Gründung des Vereins «Hauslieferdienst Biel/Bienne» haben das Landschaftswerk und Pro Senectute auch den VCS in ihre Partnerschaft einbezogen.

Für Kevin Meyer liegen die Vorteile eines solchen Zusammenschlusses auf der Hand: «Um die Hindernisse zu überwinden, die in der mehr als dreijährigen Projektlaufzeit aufgetreten sind, sowie um unserem Projekt in Bezug auf Image, Kommunikation und Beschaffung von Material mehr Gewicht zu verleihen, brauchten wir starke und vernetzte Partner. Dieser Zusammenschluss war eine direkte Folge des Wunsches nach Qualität. Um das Projekt weiterzuentwickeln und nachhaltiger zu gestalten, war unser Ziel, uns noch besser in den lokalen Kontext zu integrieren und Legitimität und Einfluss zu erlangen, gerade auf politischer Ebene.»

Nachdem der neue Verein die Trägerschaft übernommen hatte, wurden die gewünschten Rollen und Erwartungen der beteiligten Partner abgeklärt und gleichzeitig das Zusammenspiel zwischen Geschäften, Kundinnen und Kunden und Begleitpersonen neu aufeinander abgestimmt.

3.2 Ein Team mit breitem Spektrum an Fähigkeiten und Fachwissen

Wie bereits dargelegt, werden die Dienstleistungen von Wili von Menschen in sozialer und beruflicher Wiedereingliederung erbracht und richten sich an ein älteres Publikum. Die zweite Erkenntnis besteht darin, dass das Management eines solchen Projektes eine sensible Angelegenheit ist. Es ist daher unerlässlich, auf ein Team mit breitem Spektrum an Fähigkeiten und Fachwissen zählen zu können.

Das für Wili verantwortliche Kernteam besteht aus drei Personen: Kevin Meyer (Leiter des Bereichs Sanfte Mobilität und Wili-Projektleiter) und Micha Aebi (Mitarbeiter und verantwortlich für die agogische Begleitung). Zusätzlich wird im Halbjahres-Rhythmus eine Praktikumsstelle vergeben. Da dieses Team auch den gesamten Bereich der Sanften Mobilität betreut, zeigt Abbildung 5 deren prozentuales Engagement für Wili. Daneben sind noch zwei weitere Personen an Wili beteiligt: die Geschäftsführerin sowie der Leiter der integrierten Velowerkstatt des Landschaftswerks.

Schliesslich wird das Wili-Team von einem anderen internen Team des Landschaftswerks unterstützt und begleitet: dem Team für Soziales. Die Menschen, die zum Landschaftswerk kommen, haben manchmal anspruchsvolle Zeiten erlebt und können hier für ihre persönliche und berufliche Weiterentwicklung professionelle Unterstützung in Anspruch nehmen. Sie werden je nach Bedarf in persönlichen Gesprächen gecoacht, beraten oder mit weiteren Fachstellen der Region vernetzt. Dafür ist ein Team von Sozialarbeiterinnen und Agogen bzw. Agoginnen verantwortlich. Das Team Soziales koordiniert sowohl die interne, interdisziplinäre Zusammenarbeit im Landschaftswerk wie auch die Zusammenarbeit mit den kommunalen Sozialdiensten der Region und der FAI.

Zusammenfassend verspricht das Vorhandensein dieser Kompetenzen in einem Unternehmen aber noch keinen Erfolg. Um ein solches Projekt umzusetzen, müssen sie mit einer agilen Organisation, die fähig ist, auf unvorhersehbare Ereignisse und eine instabile Umgebung zu reagieren, kombiniert werden. Um die Qualität der Dienstleistung zu gewährleisten, war die Zusammenführung der drei Dienstleistungen zur Marke Wili deshalb notwendig.

3.2.1 Projektleiter mit zentraler Rolle

Der Projektleiter spielt für das Projekt Wili eine zentrale Rolle. Er steht in ständigem Kontakt mit den Begleitpersonen, den Mitarbeitenden des Bereichs Sanfte Mobilität, der Leitung des Landschaftswerks, den Partnerorganisationen und nicht zuletzt mit den Kundinnen und Kunden. Seine Aufgabe ist es, das Projekt zu koordinieren, die verschiedenen Interessen in Einklang zu bringen und auf die unterschiedlichen Bedürfnisse aller Beteiligten einzugehen.

Da er das gesamte Projekt am besten überblickt, ist er zudem verantwortlich für die konkrete Umsetzung der strategischen Vision. Zu seinen Aufgaben gehören die Entwicklung von Flyern und Kommunikationsmaterial, Lieferscheinen, sowie die Gestaltung der Webseite und das Networking mit neuen Partnern. Er ist in der Lage, die Gesamtsicht auf strategischer Ebene mit der Kenntnis operativer Prozesse zu kombinieren. Kevin Meyer ergänzt: «Es geht darum,

Abbildung 5 Das Wili-Projektteam: Übersicht über Besetzung und Funktionen in Prozent

0.9 VZÄ*	Funktion
0.2	Projektleiter Strategische Ausrichtung, Projektleitung, Planung und Organisation
0.15	Projektmitarbeiter / Agoge
0.5	Praktikant/in Operatives, Kontakt mit Kundinnen und Kunden
0.05	Leiter Velowerkstatt 2 × pro Woche die Velos der Begleitpersonen kontrollieren

*VZÄ = Vollzeitäquivalente. Achtung: Die Prozentangaben beziehen sich auf das gesamte Projekt, inklusive Lieferdienst. Die beiden ressourcenintensiveren Dienstleistungen (Einkaufsbegleitung und Services zu Hause) sind zum Zeitpunkt des Berichts im Vergleich mit den Lieferungen stark unterrepräsentiert.

vorauszusehen, ob eine strategische Entscheidung in der Praxis tatsächlich funktionieren wird. Diese Fähigkeit ist für die Leitung eines solch sensiblen Projekts unerlässlich.»

3.2.2 Grosse Bereitschaft zuzuhören

Innerhalb des Bereichs Sanfte Mobilität sind Micha Aebi als Agoge sowie der oder die Wili-Praktikant oder Praktikantin für die Betreuung, Unterstützung und Motivation der Wili-Begleitpersonen zuständig. Die Praktikantin ist dabei hauptsächlich für die operationelle Umsetzung sowie für den Kundenkontakt verantwortlich. Die beiden kennen das Projekt perfekt und können die beiden Aufgaben miteinander kombinieren: einerseits dafür zu sorgen, dass die Begleitpersonen ihre Kompetenzen weiterentwickeln und gleichzeitig die Erbringung einer einwandfreien Leistung für die Kundinnen und Kunden sicherzustellen.

Dies bedingt einen regen Austausch und eine Nähe zu den Teilnehmerinnen und Teilnehmern der Integrationsprogramme. Zum einen ist es wichtig, sie zu verstehen und ihnen Vertrauen zu geben und zum anderen professionelle Distanz zu wahren. Dafür ist Empathie, Geduld, Diplomatie, Flexibilität und eine ausgeprägte Bereitschaft notwendig, dem Gegenüber zuzuhören und es in seiner Entwicklung unterstützen zu wollen.

Für ein Sozialunternehmen mit Integrationsauftrag ist die praktische Anwendung dieser Werte unerlässlich, wie die Aussage einer Wili-Begleitperson beweist: «Als ich ins Landschaftswerk gekommen bin, wusste ich nicht, was mich erwartet, aber man hat mich sehr gut aufgenommen. Ich wurde nicht bewertet, sondern mir wurden die Augen geöffnet, indem mir gesagt wurde, dass ich meine Arbeit gut machen würde und ich mich selbst nicht unterschätzen solle. Und das nach sechs Jahren ohne Anstellung. Ich fühlte mich stark. Es macht mich stolz, meinem Chef zeigen zu können, dass er auf mich zählen kann.»

Kevin Meyer — Wili-Projektleiter

Micha Aebi — Verantwortlich für die agogische Begleitung

Elisabeth Eggenberg — Praktikantin zum Zeitpunkt der Erstellung des Berichts

«Als ich ins Landschafts-
werk gekommen bin,
wusste ich nicht,
was mich erwartet, aber
man hat mich sehr gut
aufgenommen. Ich wurde
nicht bewertet, sondern
mir wurden die Augen
geöffnet, indem mir gesagt
wurde, dass ich meine
Arbeit gut machen würde
und ich mich selbst nicht
unterschätzen solle.
Und das nach sechs Jahren
ohne Anstellung. Ich fühlte
mich stark.»

Zitat einer Begleitperson

3.3 Schwierig zu erreichendes Zielpublikum

Wili wurde von den Medien und den Behörden begeistert aufgenommen. Der nationale Fernsehsender SRF stellte im Februar 2018 das Projekt in seiner Rubrik «Die Idee»[1] vor und lobte es als elegante Lösung für «die 10% der älteren Menschen, die einen Teil der Hausarbeit nicht mehr oder nur mit Mühe selbst erledigen können». Wie jedoch im Kapitel 2 deutlich wurde, hatte Wili dennoch Schwierigkeiten, sein Publikum zu erreichen. Was waren die Gründe dafür?

3.3.1 Schmales Marktsegment

Einer der Gründe ist, dass das Segment potenzieller Kundinnen und Kunden von Wili ohnehin relativ klein ist (siehe Abbildung 6).

Einerseits sind da jene Menschen, welche selber ausreichend autonom sind oder Unterstützung ihres Umfelds bzw. von ihren Angehörigen haben, um ihre Einkäufe selbst zu erledigen, sie nach Hause zu bringen und einzuräumen. Sie sind nicht zwingend an den Dienstleistungen von Wili interessiert, ausser bei Lieferungen aus Bequemlichkeitsgründen.

Auf der anderen Seite stehen Menschen, die aufgrund des Verlustes ihrer Selbständigkeit oder wegen fehlender Unterstützung aus dem Umfeld nicht mehr zu Hause wohnen können. Sie sind gezwungen, in ein Altersheim umzuziehen.

Die ursprüngliche Zielgruppe erwies sich also als kleiner als erwartet.

3.3.2 «Seniorin», «Senior»: eine wenig schmeichelnde Bezeichnung

Das zweite grosse Hindernis beim Erreichen der Zielgruppe ist psychologischer Natur. Die Wili-Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen, ist gleichbedeutend mit dem Verlust der eigenen Selbständigkeit. Kevin Meyer erklärt es so: «Für potenzielle Kundinnen und Kunden ist der erste Schritt, sich einzugestehen, dass man altert und Hilfe braucht. Und dann müssen sie auch noch anrufen und explizit sagen, dass sie Hilfe benötigen. Daneben gibt es noch andere potenzielle Hindernisse: den Begleiter oder die Begleiterin nicht zu kennen oder die Geringschätzung anderer Leute, wenn diese sehen, dass man selber Hilfe braucht. In der Anfangsphase hatten die Wili-Dienstleistungen deshalb Schwierigkeiten, ihr Publikum zu finden, was wiederum ein Grund dafür war, dass die zunächst ungeeigneten Marketingmassnahmen neu überdacht werden mussten».

1 service-wili.ch/revue-des-medias

Abbildung 6 Die Position der aktuellen Wili-Kunden in Bezug auf ihre Selbständigkeit

3.3.3 Vertrauen gewinnen

Ein drittes, ebenfalls bereits angesprochenes Hindernis war das Vertrauen (siehe Kapitel 2.4). Es ist anspruchsvoll, eine ältere Person dazu zu bringen, der Begleitperson zu vertrauen, die sie in Geschäfte begleitet oder die Einkäufe zu Hause einräumt. Ein Beispiel: mehrere Seniorinnen und Senioren baten etwa am Telefon ausdrücklich darum, nicht von Personen mit anderer Hautfarbe begleitet zu werden. Die anfänglichen Hoffnungen, dass Wili einen nicht nur generationenübergreifenden, sondern auch interkulturellen Austausch ermöglichen würde, wurden also teilweise enttäuscht.

Das Vertrauen der Zielgruppe zu gewinnen, war und ist ein zentraler Aspekt des Projekts und dies seit den Anfängen. Der Projektleiter meint dazu: «Damit ein Projekt wie dieses funktioniert, muss es von einer Organisation angeboten werden, die der Zielgruppe bekannt ist. Pro Senectute hat uns dabei sehr geholfen: ihr Logo ist auf dem Flyer.» Angesichts dieser Überlegung hatte das Landschaftswerk im September 2019 einen Workshop organisiert, bei dem Akteure zusammenkamen, die bereits das Vertrauen der Zielgruppe hatten (Pfarrerinnen und Pfarrer, Sozialarbeitende, Spitex-Mitarbeitende und Pflegepersonen usw.). Das Ziel war es, sie zu ermutigen, die Wili-Dienste weiterzuempfehlen und so als Vertrauenspersonen zwischen Wili und den Seniorinnen und Senioren zu fungieren.

Mit der gleichen Idee hat das Landschaftswerk als Erweiterung des bisherigen Angebots kürzlich begonnen, ein Angebot für die Bewohnerinnen und Bewohner der Residenz Schlössli (Kapitel 2.6) zu entwickeln. Sobald sich die epidemiologische Situation gebessert hat, kann das Projekt gestartet werden. Die Kundschaft der Wili-Dienste wäre also nicht mehr ausschliesslich ältere Menschen, die in ihren eigenen vier Wänden leben, sondern auch solche in Institutionen. Wili würde aber weiterhin die Selbständigkeit und Lebensqualität aller älteren Menschen unabhängig von ihrem Wohnort fördern, wie Karin Eggenberger, Leiterin der Fachpflege und Therapie in der Residenz Schlössli, betont: «Das Projekt Wili ist eine sehr gute Idee. Für unsere Bewohnenden ist gemeinsames Einkaufen ein schönes Erlebnis, aber auch ein Stück Unabhängigkeit. Selbst einkaufen gehen zu können, ist für sie etwas sehr Wichtiges. Natürlich könnten andere Personen in ihrem Namen das Nötige einkaufen. Aber es ist etwas ganz Anderes, wenn man selber aussuchen kann, was man will, begleitet von jemandem, der nur für einen selbst da ist. Hier in der Residenz wird die Aufmerksamkeit des Personals auf alle anwesenden Bewohnerinnen und Bewohner verteilt. Das ist also ein enormer Gewinn an Lebensqualität.»

Sollte sich die Zusammenarbeit mit der Residenz Schlössli bewähren, sind weitere Kooperationen mit medizinisch-sozialen Institutionen in Biel und Nidau – von denen mehrere bereits Interesse bekundet haben – geplant.

Dazu haben bereits Treffen zwischen dem Wili-Projektteam und verschiedenen Verbänden wie Procap, Pro Infirmis und dem Schweizerischen Blinden- und Sehbehindertenverband stattgefunden. Das Ziel ist, die Einkaufsbegleitungen und den Service zu Hause auch jüngeren Menschen mit Behinderung anbieten zu können oder dies zumindest zu prüfen. Obwohl das Projektteam sehr an dieser Erweiterung interessiert ist, muss deren Umsetzung laut dem Projektleiter wohlüberlegt sein: «Da diese neue Zielgruppe andere Bedürfnisse hat als unsere jetzigen Kundschaft, müssten wir uns auf eine solche Erweiterung mit Schulungen grundlegend neu vorbereiten.»

Das zweite grosse Hindernis beim Erreichen der Zielgruppe ist psychologischer Natur. Die Wili-Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen, ist gleichbedeutend mit dem Verlust der eigenen Selbständigkeit.

Vertrauen ist die Basis für die Beziehung zwischen den Betreuungspersonen und den Kurierinnen und Kurieren bzw. Begleitpersonen von Wili

3.4 Anspruchsvolle Aufgabe für Menschen in der Wiedereingliederung

Die Sozialarbeiterin bzw. der Sozialarbeiter beim Landschaftswerk entscheidet zusammen mit der Teilnehmerin oder dem Teilnehmer, ob er oder sie bei Wili nur als Kurier oder Kurierin eingesetzt wird oder auch für die Einkaufsbegleitungen. Der Transport von Einkäufen ist als logistische Dienstleistung nicht die gleiche Arbeit wie die Begleitung von älteren Menschen beim Einkaufen oder deren Unterstützung zu Hause. Die beiden letztgenannten Dienstleistungen sind sozialer Natur und erfordern spezifische Fähigkeiten, die in Abbildung 7 zusammengefasst sind. Ob jemand für diese Dienstleistung geeignet ist, hängt hauptsächlich davon ab, wie kontaktfreudig er oder sie ist. Die meisten Wili-Begleitpersonen mit Talent für diese Aufgabe waren vorher in einem Job mit zwischenmenschlicher Komponente tätig; sei es als Postbotin oder als Angestellter in Gastronomie, Verkauf usw.

Die Teilnahme am Wili-Projekt kann zwischen sechs Monaten bis zu einem Jahr dauern. Das Ziel ist, die Teilnehmenden darin zu unterstützen, wieder eine langfristige Arbeitsstelle zu finden. In Ausnahmefällen ist es möglich, den Einsatz zu verlängern, wie der Fall eines Begleiters zeigt, der seit Beginn des Projekts dabei ist: «Es ist das erste Mal, dass ich Spass an meiner Arbeit habe. Ich mag und brauche sie. Bisher habe ich einige sehr schöne Begegnungen gehabt, viele Verbindungen zu verschiedenen Leuten aufgebaut und dabei nur positive Rückmeldungen erhalten. Es war das erste Mal, dass ich das Gefühl hatte, zu existieren.»

Auch Kevin Meyer betont: «Wir hatten grosses Glück, bei der Weiterentwicklung des Projekts auf diesen einen Begleiter zählen zu können. Dank seiner grossen Erfahrung von vielen Begleitungen konnten wir das Projekt weiterentwickeln und verbessern. Ausserdem gab er sein Wissen an andere Begleitpersonen weiter.»

Als Integrationsprogramm möchte Wili den Begleitpersonen verschiedene Fähigkeiten vermitteln. Die Begleitperson verbessert z.B. ihr Selbstvertrauen, denn es erfüllt sie mit Stolz, einer hilfsbedürftigen Person Hilfe zu leisten. Sie lernt, flexibel zu sein, denn die Dienstleistungen sind nie genau gleich, und Verhaltensweisen ändern sich von Kunde zu Kundin. Auch werden organisatorische Fähigkeiten und das Verantwortungsbewusstsein der Begleitperson gestärkt: sie muss pünktlich am Treffpunkt erscheinen, sich um eine potenziell verletzliche Person kümmern, deren Erwartungen und Anforderungen gerecht werden und gleichzeitig die Dienstleistung effizient und gut ausführen.

Um sicherzustellen, dass sich die Wili-Begleitpersonen diese verschiedenen Kompetenzen aneignen können, finden neben den Gesprächen mit den Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern des Landschaftswerks regelmässig «Netzwerk-Interviews» statt. Diese bringen verschiedene Akteure wie Psychologen, Psychiater und Mitarbeitende von Casanostra (einem Verein, der Wohnungen für sozial Benachteiligte vermittelt) zusammen. In beiden Fällen werden die Gespräche des Teams Soziales gemeinsam mit den Teilnehmenden und den Sozialarbeitenden der FAI geführt. So sind sie über den aktuellen Fortschritt ihrer Klientinnen und Klienten informiert und erfahren, wenn Hindernisse in Bezug auf die zu Beginn festgelegten, individuellen Ziele auftauchen.

Abbildung 7 Die wichtigsten Kompetenzen, die eine Begleitperson von Wili mitbringen muss

3.5 Mehr als eine Logistik-Dienstleistung: soziale Begegnungen

Die Einkaufsbegleitung und der Service zu Hause sind wie erwähnt soziale Dienstleistungen für Seniorinnen und Senioren. Neben der logistischen ist die soziale Komponente nicht zu unterschätzen, denn so kann der Isolation älterer Menschen entgegengewirkt werden.

Im Allgemeinen sind die Treffen zwischen den Begleitpersonen und der Kundschaft schöne Begegnungen. Ältere Menschen sind jedoch wie der Rest der Bevölkerung: manche sind gesellig, andere weniger. Ein Begleiter drückt es so aus: «Nach und nach wird die Verbindung hergestellt. Oder auch nicht. Es gibt Menschen, die ein bisschen streng sind, sie haben ihre kleinen Angewohnheiten. Aber ich respektiere das.» Eine andere Begleiterin ergänzt: «Manchmal schweige ich nur. Es gibt Menschen, mit denen es recht schwierig sein kann». Die meiste Zeit treffen wir aber auf Menschen, die Respekt haben, höflich und dankbar sind. Wir danken ihnen jeweils ebenfalls und sagen, dass es unser Job ist, zu helfen.»

Jenseits der meist positiven Erfahrungsberichte kann die Konfrontation mit Menschen in tiefer Isolation und/oder Angst für die Begleitpersonen emotional belastend sein. Bei Bedarf haben sie nach jeder Begleitung deshalb die Möglichkeit, diese mit einem Mitglied des Wili-Projektteams zu besprechen.

Eine Grenze ist dann erreicht, wenn Seniorinnen und Senioren unter kognitiven Störungen leiden. Daher achtet das Projektteam im Landschaftswerk beim telefonischen Erstkontakt mit einer älteren Person besonders auf allfällige Anzeichen einer solchen Störung. Im Rahmen der angedachten zukünftigen Partnerschaften mit Alters- und Pflegeheimen der Gemeinden Biel und Nidau würden die Mitarbeitenden dieser Institutionen diese Aufgabe übernehmen.

3.6 Spezifische Kommunikation

Die Kommunikation dem Zielpublikum anzupassen war, laut Kevin Meyer, eine der grössten Herausforderungen des Projekts. «Unsere Erfahrungen zeigten, dass Seniorinnen und Senioren eine schwer zu erreichende und zu überzeugende Bevölkerungsgruppe sind. Pro Senectute selbst sagte zu uns, dass jene Menschen am schwierigsten zu erreichen seien, welche ihre Unterstützung am dringendsten benötigten.»

Das Landschaftswerk testete mehrere Ansätze, wie ältere Menschen besser angesprochen werden können. Die wichtigsten Ergebnisse aus diesen Überlegungen werden nachstehend vorgestellt.

Einleitend ist anzumerken, dass Wili für das Marketing seiner Dienstleistungen auf die Unterstützung der Kommunikationsverantwortlichen des Landschaftswerks zählen konnte (zu einem 5% Pensum), sowie über ein Kommunikationsbudget von CHF 7›500 im ersten Jahr als auch je etwas niedrigere Beträge in den Folgejahren verfügen konnte.

3.6.1 Vereinfachen, vereinfachen, vereinfachen

Eine effiziente Kommunikation ist gleichzeitig einfach und übersichtlich. Dies ist besonders wichtig, wenn sich die Kommunikation an ältere Menschen richtet. Unter diesem Aspekt war die Zusammenführung der drei Dienstleistungen – Lieferdienst, Einkaufsbegleitung und Service zu Hause – seit 2020 umso notwendiger. Vereinfachung bedeutete, alle Wili-Dienstleistungen unter einer einzigen Marke und Telefonnummer zu führen.

Am Beispiel der verschiedenen Flyer-Generationen wird das Streben nach Vereinfachung besonders deutlich und zieht sich durch alle verwendeten Medien-Arten, einschliesslich der Webseite.

Erste Generation April 2017

Die erste Version des Flyers wurde intern entworfen, um direkt beim Start des Projekts bereits Werbematerial zur Verfügung zu haben.

Erkenntnisse aus den Reaktionen auf den Flyer der ersten Generation:

- Der Slogan «Ihre Einkäufe, von uns begleitet!» war zu vage. Es war nicht klar, was genau der angesprochene Service beinhaltete.
- Ein Flyer dient als Kommunikationsinstrument und nicht, um das Projekt im Detail vorzustellen. Der Text auf dem Flyer war mit Bildern und sieben Seiten Text auf zwei Sprachen zu unübersichtlich und zu lang.
- Die Fotos waren nicht professionell genug. Die Stimmung darauf war aufgrund des schlechten Wetters zu trist und deshalb wenig ansprechend.
- Die Begleitperson auf dem Foto wirkte für ältere Menschen aufgrund seiner körperlichen Grösse einschüchternd, obwohl er freundlich lächelte. Dasselbe galt für das abgebildete Projektteam.
- Die gelbe Warnweste machte die Begleitpersonen auf der Strasse zwar gut sichtbar, im Geschäft erwies sie sich jedoch als unvorteilhaft. Sie lenkte die Aufmerksamkeit zu sehr auf die Hilfsbedürftigkeit der älteren Person. Das wurde als störend empfunden.

Version 1

Download der drei Vollversionen
https://short.binocle.ch/wili-flyers-de

Zweite Generation April 2018

Bei der zweiten Version des Flyers wurden diverse Fehler der Startgeneration korrigiert:

- Der Slogan wurde in «Einkaufsbegleitung, Hilfe zu Hause.» umgeändert. Dies war prägnanter und verwies direkt auf die Art der angebotenen Dienstleistung.

- Der Text wurde vereinfacht und gekürzt. Nun befand sich die eine Sprache auf der Vorderseite und die andere auf der Rückseite desselben Flyers.

- Die Fotos zeigten nun zwei Situationen, welche die Seniorinnen und Senioren direkt ansprechen sollten und für die sie oftmals Hilfe benötigten: Kleingedrucktes auf Verpackungen lesen und schwere Produkte tragen.

- Die Begleitperson auf den Fotos war neu eine Frau (statt ein Mann), welche zudem von kleinerer Statur war als der abgebildete Senior. Dies wirkte weniger einschüchternd.

- Die gelbe Warnweste wurde durch ein schlichtes schwarzes Polo-Shirt ersetzt (sowohl auf den Fotos wie auch im Geschäft). Darauf waren die Logos von Pro Senectute und dem Landschaftswerk abgebildet.

Dritte Generation Juni 2020

Als die drei Dienstleistungen zur Marke Wili zusammengeführt wurden, vergab der Trägerverein den Auftrag für den Entwurf des neuen Flyers zum ersten Mal an eine Kommunikationsagentur. Den Inhalt des Flyers haben die drei Trägerorganisationen Pro Senectute, Landschaftswerk und VCS gemeinsam entwickelt:

- Auf den Bildern und im Text sind keine älteren Personen mehr zu sehen oder erwähnt.

- Obwohl die ältere Bevölkerung das primäre Zielpublikum für Einkaufsbegleitungen und den Service zu Hause bleibt, werden sie nicht mehr direkt angesprochen, sondern nur noch indirekt.

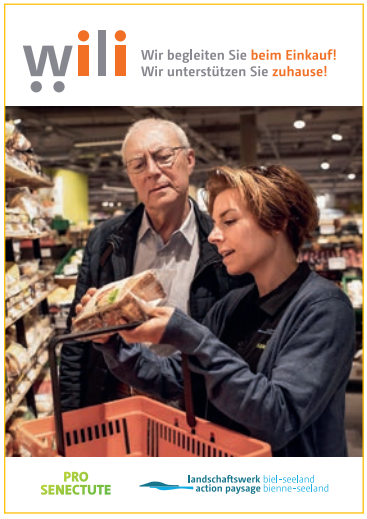
- Die Hauslieferung wird zum Herzstück der Kommunikation. Dieser Entscheid fügt sich in die Strategie ein, die Kundschaft ab jetzt vor allem darüber zu gewinnen.

- Der Text wurde noch einmal stark gekürzt und ist nun intuitiver und verständlicher.

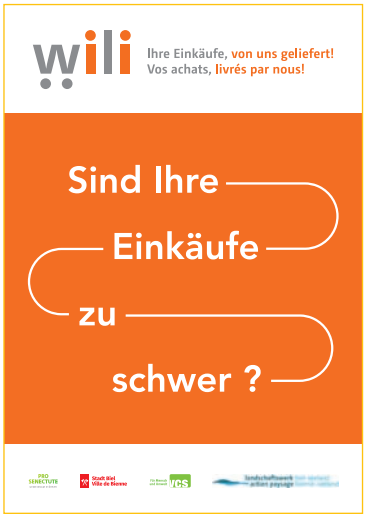
Die letzte Version des Flyers stützt sich auf eine der wichtigsten Erkenntnisse von Wili: ältere Menschen zögern, Dienstleistungen zu nutzen, die hauptsächlich für sie angeboten werden. Diese werden oft als stigmatisierend wahrgenommen. So lange Wili als «Service für Seniorinnen und Senioren» galt, mochten die Seniorinnen und Senioren ihn nicht benützen. Es hätte für sie das Eingeständnis des eigenen fortgeschrittenen Alters bedeutet.

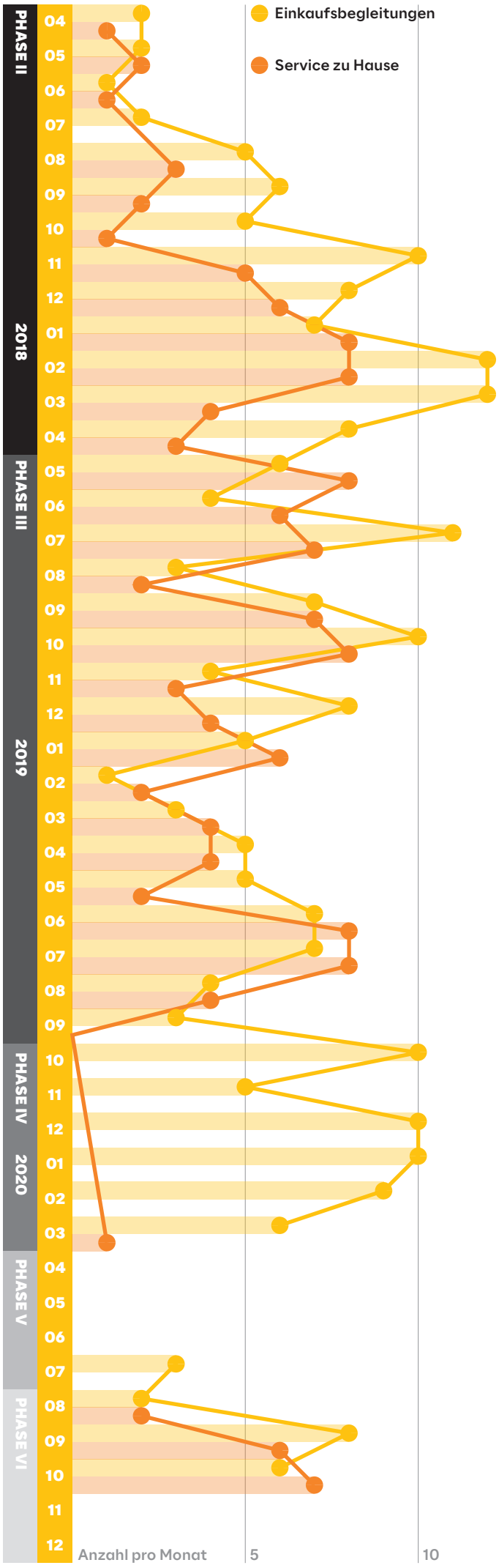
Der dritten Flyer-Generation liegt also eine radikale Strategieänderung zugrunde.

Version 2



Version 3





3.7 Quantitative Aspekte

3.7.1 Anzahl Dienstleistungen

Abbildung 8 zeigt die Anzahl der erbrachten Wili-Dienstleistungen (ohne Hauslieferungen) zwischen Projektbeginn im April 2017 und Dezember 2020.

Auffallend sind die grossen Schwankungen von einem Monat zum anderen. Werden die Zahlen genauer betrachtet, fällt zudem auf, dass sie vor den Unterbrechungen wegen der Corona-Pandemie nicht signifikant angestiegen sind. Auch wenn Einkaufsbegleitungen ein bisschen öfter gebucht wurden als der Service zu Hause, bleiben beide auf bescheidenem Niveau.

Der Mehrwert von Wili liegt heute nicht in erster Linie in der Anzahl erbrachter Dienstleistungen zu Gunsten der älteren Bevölkerung von Biel und der Region. Vielmehr zählt die Pionierarbeit bei der Kombination von sozialer und beruflicher Integration mit der Erbringung personenbezogener Dienstleistungen. Das Landschaftswerk erkannte ein Bedürfnis der Seniorinnen und Senioren und wollte mehr anbieten als nur einen gewöhnlichen Lieferservice. Dies tat das Landschaftswerk mit Bedacht. Statt einer gross angelegten Kampagne in einem vorher unbekannten Bereich, entschied man sich für einen Aufbau in kleinen Schritten. Der Projektleiter unterstreicht: «Wenn in einem Geschäft etwas schiefläuft, ist der Imageschaden möglicherweise gross. Deshalb haben wir von Anfang an Qualität vor Quantität gestellt. Wili hätte sonst schon nach zwei Wochen Schiffbruch erleiden können.» Kevin Meyer relativiert aber rückblickend: «Wir stellen heute fest, dass wir aus quantitativer Sicht etwas rascher hätten vorankommen können.»

Dank der bisher gesammelten Erkenntnisse ist das Wili-Projektteam heute zuversichtlich, was die weitere Entwicklung des Projekts betrifft. Sobald die sanitäre Situation es erlaubt, werden die verschiedenen Dienstleistungen wiederaufgenommen werden.

Abbildung 8 Anzahl Wili-Dienstleistungen pro Monat (ohne Hauslieferungen)

3.7.2 Kosten und Finanzierungsmöglichkeiten

In diesem Bericht werden bewusst keine Zahlen zu den Kosten und Erträgen vorgelegt. Der Grund liegt darin, dass die Aufwände untrennbar mit dem Hauslieferdienst verbunden sind, welcher nicht Gegenstand dieses Projektberichts ist. So werden etwa die Velos und die Schutzausrüstung des Hauslieferdienstes für alle drei Dienstleistungen benützt, und es sind die Mitarbeitenden des Teams der «Sanften Mobilität», welche einen reibungslosen Ablauf des Projekts gewährleisten. Hingegen sind in Kapitel 3.2, Abbildung 5 die Kennzahlen zu den aufgewendeten Vollzeitäquivalenten, sowie in Kapitel 3.6 die Kosten für das Marketing aufgeführt.

Die Projektentwicklung von Wili wurde von verschiedenen Stiftungen mit Spenden in der Höhe von rund CHF 200 000 unterstützt. Kevin Meyer erklärt: «Zu Beginn des Projekts waren wir auf finanzielle Unterstützung angewiesen. Wili finanziert sich nun aber allmählich selbst, was zum grossen Teil am Lieferservice liegt. Die Zahl der anderen beiden Dienstleistungen nehmen zwar jedes Jahr zu, reichen aber nicht aus, um alle Kosten zu decken.» Die Unterstützung der Stadt Biel für das Integrationsprogramm bleibt in finanzieller Hinsicht für das Projekt zentral. Die Erbringung der Dienstleistungen wäre ausserhalb eines sozialunternehmerischen Rahmens nicht finanzierbar.

«Wili finanziert sich nun allmählich selbst, was zum grossen Teil am Lieferservice liegt.»

Zitat von Kevin Meyer, Projektleiter von Wili

Wili's Geschichte zu erzählen ist lohnend: das Projekt identifiziert Lösungen für heutige und zukünftige Herausforderungen, wagt ihre Umsetzung und ebnet damit mögliche Wege für die Zukunft.

4 Fazit

Wie in der Einleitung angedeutet, besteht die Herausforderung des Projekts Wili darin, die Bedürfnisse zweier Bevölkerungsgruppen miteinander zu verbinden: jene von Menschen, die sich im Prozess der beruflichen oder sozialen Wiedereingliederung befinden und jene von älteren Menschen bzw. Menschen mit Einschränkungen.

Was lässt sich über den Erfolg dieses Projekts sagen? Welche Lehren lassen sich in Bezug auf Erfolgsfaktoren, Hindernisse und Lösungsansätze ziehen? Zusammenfassend können folgende Elemente genannt werden:

Das Landschaftswerk hat es zusammen mit seinen strategischen Partnern geschafft, die vielen Herausforderungen des Projekts zu meistern, wenn auch bisher eher aus qualitativer, denn aus quantitativer Perspektive. Obwohl die Anzahl der erbrachten Dienstleistungen in den ersten vier Jahren relativ gering blieb, resultierte daraus ein wertvoller Lernprozess mit einem grossen Erfahrungsschatz. Die aktuelle Struktur und das gesammelte Wissen sind vielversprechend für die zukünftige Entwicklung von Wili.

Dies war jedoch das Ergebnis harter Arbeit. Die wichtigsten Lehren, die daraus gezogen wurden, sind:

1 Erstens hätte ein solches Projekt kaum eine reelle Erfolgschance gehabt, wäre es nicht von einem Akteur im Bereich der beruflichen und sozialen Integration konzipiert und mitgetragen worden. Das Landschaftswerk hat einen grossen und langjährigen Leistungsausweis in diesem Bereich vorzuweisen. Es ist als gemeinnütziges Unternehmen glaubwürdig und brachte sein Netzwerk und seine internen Ressourcen gewinnbringend ins Projekt ein. Da sein multidisziplinäres Team über vielfältige Kompetenzen und berufliche Erfahrung verfügt, konnte das Landschaftswerk sowohl quantitativ als auch qualitativ auf reiche personelle Ressourcen zurückgreifen. Diese Faktoren waren ausschlaggebend, um erstens das nötige Wissen und zweitens die Agilität und Ausdauer sicherzustellen, die für die Entwicklung eines solchen Projektes zentral sind.

● Es ist anspruchsvoll, die potenziellen Stärken und Schwächen der beiden angesprochenen Gruppen (ältere Menschen und Begleitpersonen) so miteinander zu kombinieren, dass beide davon profitieren. Deshalb ist ein hohes Mass an Fachwissen unerlässlich.

● Das sich ständig verändernde Umfeld in der unberechenbaren Zeit während der Corona-Pandemie erforderte ein permanentes Hinterfragen und Anpassen dieses innovativen Projekts. Dies bedingte Agilität und Ausdauer.

Die Tatsache, dass das Landschaftswerk bereits vor Wili einen Bereich Sanfte Mobilität betrieb, erwies sich als unabdingbare Voraussetzung. Die im Bereich Hauslieferservice bereits gemachten Erfahrungen erwiesen sich als sehr wertvoll.

2 Zweitens wurde Wili in soliden Kooperationen mit lokalen Organisationen geschmiedet, die renommiert und in ihren jeweiligen Fachgebieten äusserst kompetent sind: Pro Senectute, der VCS, die FAI Seeland, alle Partnergeschäfte usw. Ohne das ernsthafte und wohlwollende Engagement eines solchen Netzwerkes wäre das Projekt nicht möglich gewesen.

3 Drittens ist die Zielgruppe der Seniorinnen und Senioren schwierig zu erreichen. Das liegt zum einen daran, dass die Gruppe sehr heterogen ist und aus vielfältigen Untergruppierungen besteht, beispielsweise je nach Ausmass ihrer körperlichen Einschränkung. Zum anderen lehnen ältere Menschen das Etikett «SeniorIn» oft ab. Und schliesslich ist es nicht selbstverständlich, einem Dienstleister zu vertrauen, wenn man sich verletzlich fühlt. Aus diesen Gründen erfordert die Kommunikation viel Geschick, und es war umso wichtiger, starke Partnerschaften zu knüpfen mit «Botschaftern», welche das Vertrauen der älteren Personen bereits gewonnen hatten. Zudem legen diese Erkenntnisse nahe, dass eine Einteilung der Zielgruppe aufgrund des Ausmasses und der Art ihrer Einschränkungen – physisch, psychisch und/oder kognitiv – wahrscheinlich geeigneter wäre als aufgrund ihres Alters. Davon ausgehend könnte das Projekt auf diese neu zu definierenden Zielgruppen ausgerichtet werden.

4 Viertens ist die Teilnahme am Wili-Projekt sehr lehrreich für Menschen in beruflicher und/oder sozialer Wiedereingliederung. Da die angebotene Dienstleistung eher beziehungsorientierter als logistischer Natur ist, erfordert sie sehr spezifische soziale Kompetenzen und liegt nicht jeder Person. Bei der Auswahl der Begleiterinnen und Begleiter, sowie bei deren Grundausbildung und Betreuung, ist besondere Sorgfalt gefragt. Nur so können die Begleitpersonen sich im Integrationsprogramm beruflich optimal entwickeln und (wieder) Vertrauen in ihre Fähigkeiten erlangen. Aufgrund dieser anspruchsvollen Voraussetzungen ist es wünschenswert, dass die Begleiterinnen und Begleiter eine gewisse Zeit im Projekt verbleiben, damit sie die Arbeiten vertieft kennenlernen und in diesem Rahmen ihr berufliches Entwicklungspotenzial optimal ausschöpfen. Andererseits hat ein Integrationsprogramm natürlich zum Ziel, ihre Klientinnen und Klienten so schnell wie möglich wieder in den Arbeitsmarkt einzugliedern. Hier gilt es, ein Gleichgewicht zu finden.

Schliesslich ist der Effekt auf die Langzeitarbeitslosigkeit in Biel insgesamt zwar noch gering, jedoch unterstützt Wili langzeitarbeitslose Menschen in deren Entwicklung und eine wachsende Zahl älterer Menschen in deren Selbständigkeit. Seine Geschichte zu erzählen, ist deshalb lohnend: das Projekt identifiziert Lösungen für heutige und zukünftige Herausforderungen, wagt ihre Umsetzung und ebnet damit mögliche Wege für die Zukunft. Vorliegender Bericht teilt die gewonnenen Erkenntnisse dank der Age-Stiftung mit der Öffentlichkeit und trägt anderorts hoffentlich zur Entstehung weiterer «Wilis» bei.

Impressum

Referenz

Ankers, N.; Julien, S. (2021):
Wili: Arbeitsintegration für Erwachsene
im Dienst älterer Menschen.
Mai 2021, serdaly&ankers, Conches.

Autoren

Neil Ankers — Simon Julien
serdaly&ankers
> accompagner l'entreprise sociale et l'action publique
Route de Florissant 210 1231 Conches
+41 79 323 60 81
- info@serdaly-ankers.ch
- serdaly-ankers.ch

Mandant

Landschaftswerk Biel Seeland AG
Postfach (Mattenstrasse 133) 2501 Biel/Bienne
+41 32 328 11 33
- info@landschaftswerk.ch
- landschaftswerk.ch

Begleitgruppe

Marion van der Meer Landschaftswerk Biel-Seeland AG · Geschäftsführerin

Kevin Meyer Landschaftswerk Biel-Seeland AG · Bereichsleiter «Sanfte Mobilität» und Projektleiter von Wili

Karin Weiss Age-Stiftung · stellvertretende Geschäftsführerin und Leiterin Förderbeiträge

Unterstützung

Dieser Bericht dokumentiert ein Förderprojekt der **Age-Stiftung**
Der Bericht ist integraler Bestandteil der Förderung.
Weitere Informationen dazu finden Sie unter:
- age-stiftung.ch

Dank

Für die Erarbeitung und Umsetzung dieses Berichts wurden sowohl die **Geschäftsleitung** wie auch der **Projektleiter** des Projektes Wili mehrere Male interviewt, genauso wie auch einige **Teilnehmerinnen und Teilnehmer des Programmes Wili und die Leiterin der Fachpflege und Therapien der Residenz Schlössli**.
Schliesslich wurde für den Kontakt zu den Kundinnen und Kunden der Wili-Dienstleistungen auch mit **Pro Senectute Biel-Seeland** zusammengearbeitet.
Die Autoren bedanken sich bei allen Beteiligten herzlich für den wertvollen Beitrag sowie die Bereitschaft, am Bericht mitzuwirken.

Grafische Umsetzung

Christine Keim & Olivier Murith
- binocle.ch

Bilder

Joel Schweizer
- joelschweizer.ch

Druck

Moléson Impressions
- molesonimpressions.ch

SERDALY&ANKERS
> ACCOMPAGNER L'ENTREPRISE SOCIALE
ET L'ACTION PUBLIQUE

landschaftswerk biel-seeland
action paysage bienne-seeland

wili
Ihre Einkäufe, von uns geliefert!
Vos achats, livrés par nous!

Age Stiftung
Wohnen und Älterwerden

Das Auslieferungsteam
des Projekts Wili