

## **Soziale Dienste: noch kundenfreundlicher dank neuem Empfang**

E-Mail

Medien Stadt Luzern

Medienmitteilung

Luzern, 26. März 2019

**Die Sozialen Dienste haben im Sozial Info REX an der Obergrundstrasse 3 im Erdgeschoss den neuen Empfang eröffnet. Somit befinden sich alle publikumsintensiven Bereiche der Sozialen Dienste im Parterre. Davon profitieren sowohl die Kunden als auch die Mitarbeitenden.**

Nach rund 4 Monaten Umbauzeit ist es geschafft: Der neue Schalter der Sozialen Dienste konnte vor wenigen Tagen eröffnet werden. Der Schalter befindet sich im Erdgeschoss des Gebäudes an der Obergrundstrasse 3, wo früher eine Apotheke war.

Die Stadt Luzern hat das Gebäude an der Obergrundstrasse 3 im Jahre 2000 gekauft und zum Sozialzentrum REX umgebaut. Im Erdgeschoss sind seither das Sozial Info REX und die zwei Kassen der Sozialen Dienste einquartiert. In den Obergeschossen befinden sich die weiteren Räume der Sozialen Dienste. Das Sozial Info REX ist die Anlaufstelle für die Bewohnerinnen und Bewohner der Stadt Luzern zu vielfältigen Fragen aus den Bereichen Soziales und Gesundheit. Auch ist es möglich, sich im Sozial Info REX für die wirtschaftliche Sozialhilfe anzumelden.

Der Schalter für die Sozialen Dienste sowie der dazugehörige Warteraum befanden sich bisher im 1. Stock. An diesem Schalter geben Klientinnen und Klienten zum Beispiel Dokumente zuhanden der Sozialarbeitenden ab. Auch melden sie sich dort an, wenn sie einen Termin mit ihrer Beratungsperson vereinbart haben. Die Mitarbeitenden des Empfangs bedienen auch die Telefonzentrale und sind verantwortlich für die Verteilung der Post. Der Zugang zum Schalter im 1. Stock via Treppenhaus war jedoch stets umständlich und für alle Beteiligten unbefriedigend. Bauliche Veränderungen sind keine möglich, weil das Treppenhaus denkmalgeschützt ist.

Stadt Luzern  
Kommunikation  
Hirschengraben 17  
6002 Luzern  
Telefon: 041 208 83 00  
E-Mail: [kommunikation@stadtluzern.ch](mailto:kommunikation@stadtluzern.ch)  
[www.kommunikation.stadtluzern.ch](http://www.kommunikation.stadtluzern.ch)

Letztes Jahr bot sich dann die Gelegenheit, die Räume der ehemaligen Apotheke im Erdgeschoss zu übernehmen und den Schalter der Sozialen Dienste dorthin zu verlegen. Entstanden ist ein heller grosser Raum mit zwei Schaltern, kombiniert mit Arbeitsplätzen für die Mitarbeitenden. Im Wartebereich hat es zudem eine Kinderspielecke. Im ersten Stock werden Besprechungszimmer eingebaut.

Der Zusammenzug aller publikumsintensiven Bereiche der Sozialen Dienste im Erdgeschoss ist auch aus Sicht der Sicherheit wichtig. So laufen Klientinnen und Klienten nicht mehr durchs Treppenhaus, von wo aus auch andere Büros erreichbar sind, in den ersten Stock. Sondern sie melden sich im Parterre beim Empfang an. Alle Klientinnen und Klienten werden dort von den Sozialarbeitenden abgeholt. Diese Entflechtung macht es einfacher, die Sicherheit der Mitarbeitenden im Bürotrakt zu gewährleisten. Zudem wird es für Vorsprachen von Klientinnen und Klienten ohne Termine vor dem Lift im Erdgeschoss eine Besprechungsbox geben. Bei Vorsprachen ohne Termine handelt es sich in der Regel um die Klärung von Anliegen, für die es nicht das sonst standardisierte Beratungssetting braucht.

Pro Woche gehen rund 1000 Personen im Sozialzentrum REX ein und aus. Davon werden nun etwa 900 Personen am neuen Schalter im Erdgeschoss empfangen. Die Mitarbeitenden der Schalter verarbeiten zudem jeden Tag zehn Kilogramm Eingangspost und nehmen rund 150 Telefonanrufe entgegen.

**Weitere Auskünfte erteilt Ihnen:**

Stadt Luzern

Sozial- und Sicherheitsdirektion

Stefan Liembd, Leiter Soziale Dienste

Telefon: 041 208 72 40

E-Mail: stefan.liembd@stadtluzern.ch

Erreichbar: Dienstag, 26. März 2019, von 11.30 bis 12.00 Uhr