

E-Mail

Medien Stadt Luzern

Luzern, 27. Oktober 2025

**Medienmitteilung
Stadt Luzern stärkt Willkommenskultur und eröffnet «Welcome Desk»**

Neuzugezogene sollen sich in der Stadt Luzern willkommen fühlen und an einem zentralen Ort gebündelt wichtige Informationen erhalten, damit sie sich selbstständig orientieren und gesellschaftlich teilhaben können. Als Teil dieser Willkommenskultur öffnet am Dienstag, 4. November 2025, der «Welcome Desk» als zentrale Anlauf- und Informationsstelle für Neuzugezogene im städtischen Kundenzentrum an der Obergrundstrasse 1 seine Türen. Der «Welcome Desk» ist jeweils dienstags und donnerstags von 13.00 bis 17.00 Uhr geöffnet.

Der «Welcome Desk» wird als Pilotprojekt bis Ende 2027 durchgeführt und dient als ergänzende, niederschwellige Anlaufstelle für alle Neuzugezogenen. Er wird an zwei Nachmittagen pro Woche geöffnet und mit einer Ansprechperson vor Ort besetzt sein. Die telefonische sowie die digitale Erreichbarkeit per E-Mail sind ebenfalls gewährleistet. Weiterhin haben Neuzugezogene die Möglichkeit, sich auf der Website «Neu in der Stadt» zu informieren und dort mit Unterstützung des Chatbots für sie wichtige Informationen zu erhalten.

Am «Welcome Desk» selbst erhalten Neuzugezogene Informationen in mehreren Sprachen zur Orientierung im neuen Lebensumfeld. Dabei werden in erster Linie Kurzberatungen angeboten, um die Neuzugezogenen an die für Ihr Anliegen zuständigen Fach- und Beratungsstellen sowie interkulturelle Treffs weiterzuvermitteln. Der «Welcome Desk» versteht sich somit als Triage-Ort, wo Menschen, die neu in der Stadt sind, Erstinformationen zur Verfügung gestellt werden.

Abgabe Deutschkursgutschein «DeutschFit»

Nebst der Triage-Funktion und der Bereitstellung von Erstinformationen besteht ein wesentlicher Teil des Angebots vom «Welcome Desk» in der Abgabe von Deutschkursgutscheinen. Neuzugezogene mit einer anderen Erstsprache und einem Deutschniveau unter C1¹ erhalten den Gutschein «DeutschFit» ab 1. Januar 2026 persönlich am «Welcome Desk». Durch die Abgabe des Gutscheins soll die soziale und berufliche Integration gefördert werden.

Sozial- und Sicherheitsdirektorin Melanie Setz unterstreicht die wichtige Funktion des «Welcome Desk» als Ort für niederschwellige Informationen und als Türöffner für Menschen, die neu in der Stadt sind: «Ein Neuzug ist nicht selten mit Stress und Unsicherheit verbunden – insbesondere für Menschen, die aus einem anderen Land, aus einem anderen Kulturkreis nach Luzern kommen. Der «Welcome Desk» wird

¹ Über das Pilotprojekt «Luzerner Sprachfördergutscheine» wurde bereits am 11. August in einer Medienmitteilung informiert.

als erste Anlaufstelle vielen Menschen das Ankommen in unserer Stadt erleichtern und sie unterstützen, sich zurechtzufinden.»