

EINE ANLAUFSTELLE FÜR NEUZUGEZOGENE

Seit Anfang November unterstützt der «Welcome Desk» Neuzugezogene: mit Informationen und Kurzberatungen. Dieses Angebot soll das Einleben in der Stadt Luzern erleichtern.



Der «Welcome Desk» befindet sich im städtischen Kundenzentrum an der Obergrundstrasse 1.

Neuzugezogene sollen sich in der Stadt Luzern willkommen fühlen. Um ihnen das Ankommen zu erleichtern, sollen sie an einem zentralen Ort gebündelt wichtige Informationen erhalten. So können sie sich selbstständig orientieren und einfacher am gesellschaftlichen Leben teilhaben. Als Teil der städtischen Willkommenskultur hat am 4. November 2025 der «Welcome Desk» seine Türen geöffnet: Die zentrale Anlauf- und Informationsstelle für Neuzugezogene befindet sich im städtischen Kundenzentrum an der Obergrundstrasse 1.

Informationen vor Ort und online

Der neue Schalter hat an zwei Nachmittagen pro Woche geöffnet: jeweils Dienstag und Donnerstag von 13 bis 17 Uhr. Vor Ort finden Neuzugezogene Informationen in mehreren Sprachen zur Orientierung im neuen Lebensumfeld. Ebenso werden Kurzberatungen angeboten. Sie dienen in erster Linie dazu, Neuzugezogene an die für ihr Anliegen zuständigen Fach- und Beratungsstellen sowie interkulturelle Treffs weiterzuvermitteln. Der «Welcome Desk» versteht sich somit als Triage-Ort, an dem Neuzugezogenen Erstinformationen zur Verfügung gestellt werden.

Auch telefonisch sowie per E-Mail werden Fragen und Anliegen beantwortet. Zudem haben Neuzugezogene die Möglichkeit, sich auf der Webseite «Neu in der Stadt?» zu informieren und dort mit Unterstützung einer virtuellen Auskunftsperson wichtige Informationen einzuholen.

Der «Welcome Desk» wird als Pilotprojekt bis Ende 2027 durchgeführt. Mit dem Projekt werden die analogen und digitalen Willkommensangebote aktualisiert und damit zeitgemässer sowie zielgruppengerechter ausgebaut.

Deutschkursgutscheine «DeutschFit»

Kenntnisse der Sprache öffnen Türen, helfen Fuss zu fassen, ein soziales Netz aufzubauen und das neue Lebensumfeld mitzugestalten. Ab Januar 2026 können am Schalter des «Welcome Desk» Gutscheine für Deutschkurse bezogen werden: «DeutschFit»-Gutscheine für fremdsprachige Neuzugezogene können bis zu einem Jahr nach Zuzug eingelöst werden. Zudem gibt es die Möglichkeit, bis zu zwei Folgegutscheine zu beziehen.

Zentrale Anlaufstelle und Türöffner

Sozial- und Sicherheitsdirektorin Melanie Setz unterstreicht die wichtige Funktion des «Welcome Desk» als Türöffner für Menschen, die neu in der Stadt sind: «Ein Neuzuzug 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 als erste Anlaufstelle vielen Menschen das Ankommen in unserer Stadt erleichtern und sie unterstützen, sich zurechtzufinden.»

Julia Krummenacher

Projektleiterin Kommunikation

Willkommenskultur

Die Stadt Luzern pflegt seit 25 Jahren eine aktive Willkommenskultur. Die erste Willkommensfeier für Neuzugezogene fand 2001 statt, 2014 wurde die Webseite «Neu in der Stadt?» in den städtischen Webauftritt integriert. Mit dem Pilotprojekt «Welcome Desk» wird das Angebot zeitgemäss und zielgruppengerecht ausgebaut: vor Ort an der Obergrundstrasse 1 und online.

Informationen online

Die Webseite «Neu in der Stadt?» wurde überarbeitet und beinhaltet neu Informationen zu acht Themenbereichen wie Integration, Sprache oder Mobilität. Die Informationen sind auf Deutsch, Englisch, Italienisch und Französisch verfügbar.

Kontakt und

Öffnungszeiten

Der «Welcome Desk» ist jeden Dienstag und Donnerstag von 13 bis 17 Uhr an der Obergrundstrasse 1 geöffnet.
Tel. 041 208 76 37
welcome@stadtluzern.ch
welcomedesk-luzern.ch