



SBV

Schweizerischer Blinden-
und Sehbehindertenverband

Bildungs- und Begegnungszentrum BBZ Luzern

Betriebskonzept

Version Januar 2016



Bildungs- & Begegnungszentrum SBV

Ebenastrasse 18 | 6048 Horw

Tel. 041 240 11 24 | zentrum.luzern@sbv-fsa.ch | www.sbv-fsa.ch/zentrum_luzern

Inhaltsverzeichnis

1	Geschichte und Lage	3
1.1	Kontakt	3
1.2	Lage	3
1.3	Öffnungszeiten	3
2	Organisation	4
2.1	Trägerschaft	4
2.2	Gefässe der Zusammenarbeit	4
2.2.1	Strategische Ebene	4
2.2.2	Operative Ebene	4
3	Grundhaltung, Ziele und Werte	4
4	Leistungsauftrag	5
4.1	Zielgruppe	5
4.2	Begleitungs- und Unterstützungsangebot	5
4.3	Liegenschaft und Infrastruktur	6
5	Aufnahmebedingungen	6
6	Aufsicht und Beschwerde	6
6.1	Aufsicht	6
6.2	Beschwerde	7
7	Führung und Kommunikation	7
7.1	Führungsphilosophie	7
7.2	Die Kommunikation ist in drei Ebenen geregelt:	7
7.2.1	Kommunikation im BBZ	7
7.2.2	Kommunikation BBZ Team	7
7.2.3	Externe Kommunikation:	8
8	Anforderungsprofil und Förderung der Mitarbeitenden	8
9	Supervision und Fachberatung	8
10	Finanzen	8
11	Qualitätssicherung	9
11.1	Interne Qualitätssicherung	9
12	Sicherheit im Betrieb	9
13	Öffentlichkeitsarbeit	9
14	Organisations- und Weiterentwicklung	9
15	Anhang	10
16	Links	10

Jede Bezeichnung der Person oder der Funktion im vorliegenden Konzept gilt in gleicher Weise für Männer und Frauen.

1 Geschichte und Lage

Das Bildungs- und Begegnungszentrum Luzern wurde am 1. April 1988 als Treffpunkt für blinde und sehbehinderte Menschen gegründet. Das Pilotprojekt fand rasch Anklang und etablierte sich als fester Bestandteil des Schweizerischen Blinden und Sehbehindertenverbandes. Mittlerweile existieren vier weitere Bildungs- und Begegnungszentren, welche in St. Gallen, Bern, Lausanne und Zürich zu finden sind.

Um den Anforderungen an einen professionellen Betrieb gerecht zu werden, sind in den letzten Jahren viele Anpassungen vorgenommen worden. Es stehen eine geräumige Küche, gut ausgeleuchtete Räume und eine Fülle an Werkmaterialien zur Verfügung, welche im Alltag vielfältige Erfahrungs-, Entfaltungs- und Handlungsspielräume ermöglichen.

1.1 Kontakt

Schweizerischer Blinden-
und Sehbehindertenverband, SBV
Bildungs- & Begegnungszentrum Luzern
Ebenaustrasse 18
6048 Horw

Tel: 041 240 11 24
E-mail: zentrum.luzern@sbv-fsa.ch
Homepage: www.sbv-fsa.ch,

1.2 Lage

Das BBZ ist sowohl mit dem Bus: Haltestelle Horw Zentrum, mit dem Zug Station Horw als auch mit dem Auto gut erreichbar.

Ab Bahnhof Horw beim Hauptausgang den Leitlinien vorwärts bis zur Ebenaustrasse und dann beim Aufmerksamkeitsfeld nach rechts wenden und den Leitlinien weiter folgen. Das Zentrum befindet sich nach 350 Metern am Ende der Leitlinien, nach rechts die Stufen oder die Rampe hoch zur Tür.

1.3 Öffnungszeiten

Das BBZ ist an vier Tagen pro Woche offen. Die aktuellen Öffnungszeiten sind via Homepage ersichtlich oder im BBZ abzufragen.



2 Organisation

2.1 Trägerschaft

Träger des BBZ Luzern ist der Schweizerische Blinden- und Sehbehindertenverband, SBV. Er legt die Strategie fest und genehmigt das Budget. Für die interne Aufsicht wird aus dem Vorstand eine hauptverantwortliche Person (Referent, Referentin) bestimmt.

Das BBZ Luzern ist im Bereich Mitglieder und Bildung eingegliedert und ist wie folgt organisiert:

Die operative Führung und Alltagsbewältigung obliegt der Zentrumsleitung. Sie ist Mitglied des Führungsteams (mittleres Kader) des SBV. Unterstellt sind ihr Mitarbeiter, eine Praktikumsstelle und freiwillige Helfer.

Die Kunden, blinde und sehbehinderte Menschen, werden "Benutzende" genannt.

2.2 Gefässe der Zusammenarbeit

2.2.1 Strategische Ebene

Der Vorstand trifft sich mehrmals im Jahr um Rechnung, Budget und Fragen zur Strategie des Gesamtverbandes zu verabschieden. Ein Mitglied des Vorstandes ist Referent für den Bereich Mitglieder und Bildung. Mehrmals jährlich trifft sich der Referent mit der Bereichsleitung zum Informationsaustausch.

2.2.2 Operative Ebene

Die Bereichsleitung Mitglieder und Bildung (Mitglied der Geschäftsleitung) trifft sich in der Regel fünfmal jährlich mit allen BBZ Leitungen. An diesen Sitzungen werden hauptsächlich die strategische Ausrichtung, die Weiterentwicklung des Betriebes und die Umsetzung der qualitativen Vorgaben traktandiert und protokolliert.

Mindestens dreimal trifft sich die Bereichsleitung mit der BBZ Leitung zu individuellen Sitzungen zu Themen wie personelle Veränderungen, Besonderheiten und finanziellen Aspekten im Betrieb.

Das Team des BBZ Luzern trifft sich bis zu vier Mal im Monat zur Teamsitzung. Diese dient dem fachlichen Austausch sowie dem Austausch von Informationen, Fallbesprechung, Planung der Monats- und Jahresstruktur. Die Traktanden und das Protokoll werden durch die BBZ Leitung genehmigt.

Dem Team steht die Möglichkeit von Supervision, einer Teamretraite und Massnahmen zur Teambildung zu.

3 Grundhaltung, Ziele und Werte

In der Vision des Leitbildes des Schweizerischen Blinden- und Sehbehindertenverbandes, SBV, "werden blinde und sehbehinderte Menschen als gleichwertige und gleichberechtigte Mitmenschen anerkannt. Sie haben eine Behinderung und wie alle Menschen Stärken und Schwächen. Blinde und sehbehinderte Menschen nutzen die

Gleichberechtigung und Chancengleichheit, um die Grenzen der Sinnesbehinderung zu überwinden, in Selbstverantwortung und Partnerschaft mit den Mitmenschen ihren Beitrag zum Wohl der Gesellschaft beizutragen“.

Anhang 1, [Statuten SBV](#)

Anhang 2, [Leitbild SBV](#)

Diese Leitgedanken werden im BBZ Luzern respektiert und umgesetzt.

4 Leistungsauftrag

4.1 Zielgruppe

Das Angebot des BBZ Luzern richtet sich an erwachsene blinde und sehbehinderte Personen aus der Zentralschweiz, welche das Bedürfnis haben, eine der Sehbehinderung angepassten Tagesstruktur in Anspruch zu nehmen.

Anhang 3, [Zielgruppendefinition](#)

4.2 Begleitungs- und Unterstützungsangebot

Das tägliche Handeln richtet sich nach den Ressourcen des blinden oder sehbehinderten Menschen. Die Förderung der Autonomie und des Selbsthilfegedankens entspricht dem Prinzip des Empowerments. Die Leistungen des BBZ Luzern stärken die Eigenverantwortung, fördern die Selbständigkeit, unterstützen die Hilfe zur Selbsthilfe und können zur Steigerung der Lebensqualität beitragen.

Die Dienstleistungen sind zweckmässig, bedürfnis- und bedarfsorientiert, wirkungsorientiert und innovativ. Deren Qualität wird regelmässig und stetig weiterentwickelt.

Folgende Hauptaufgabe soll das BBZ Luzern erfüllen:

- **Bildungszentrum**

Das kreative Arbeiten ermöglicht den blinden und sehbehinderten Menschen den Zugang zum Lernen und der persönlichen Weiterentwicklung.

Die Benutzer erhalten unter fachkundiger Anleitung die Möglichkeit, den Umgang mit verschiedensten Materialien zu erlernen. Durch die Vermittlung von spezifischen Techniken und dem Einsatz von Hilfsmitteln können die Benutzenden eine möglichst grosse Selbständigkeit erlangen. Das Ziel ist, dass die blinden und sehbehinderten Menschen trotz ihrem Handicap viele Arbeiten möglichst selbstverantwortlich umsetzen können.

Das BBZ bietet blinden und sehbehinderten Menschen ein Kursangebot an, welches ihre verschiedenen Bedürfnisse wahrnimmt. Die Kursthemen beinhalten kreative, sportliche, kulturelle und gesellschaftliche Bereiche.

Wir fördern und ermutigen die Benutzenden, ihre persönlichen Kompetenzen anderen zu vermitteln, zur Verfügung zu stellen und dadurch

einen wichtigen Beitrag zum gesamten Angebot des BBZ zu leisten - Hilfe zur Selbsthilfe. Durch diese Förderung und Begleitung werden die Fach-, Sozial- und Selbstkompetenzen erhöht und weiterentwickelt.

- **Begegnungszentrum**

Als Begegnungsort fördert und unterstützt das BBZ einen Raum für Menschen in unterschiedlichen Lebenssituationen und mit individuellen Bedürfnissen. Gegenseitiger Respekt und Toleranz wird gefördert und von allen Anwesenden auch gefordert. Der Austausch über Alltags- und auch persönliche Probleme wird dadurch ermöglicht. Das BBZ ist auch ein Ort, an dem Mut und Zuversicht geschöpft werden kann.

Mit gemeinsamer Öffentlichkeitsarbeit (Tag der offenen Türen, Märkte, etc.) wird die sehende Bevölkerung aktiv auf die Schwierigkeiten von sehbehinderten Menschen aufmerksam gemacht und sensibilisiert.

4.3 Liegenschaft und Infrastruktur

Dem BBZ Luzern stehen rund 500m² Fläche zur Verfügung. Die Räumlichkeiten bestehen aus:

- Entrée und Ausstellungsbereich
- Aufenthalts, Gemeinschaftsraum
- Küche
- Ateliers, Maschinen und Werkräume
- Sitzungs- und Lesezimmer
- Teambüro
- WC Anlagen
- Kleiner Aussenplatz
- Lagerräume

5 Aufnahmebedingungen

Personen, welche das Angebot nutzen möchten, müssen volljährig, blind oder sehbehindert und soweit selbständig sein, dass sie sich selber organisieren können.

Die Bestandteile sind im Aufnahmeformular, welches unterschrieben werden muss, aufgeführt. Wichtige Leitlinien sind die BBZ Kultur und die Hausordnung.

Anhang 4, [BBZ Kultur](#)

Anhang 5, [Hausordnung](#)

6 Aufsicht und Beschwerde

6.1 Aufsicht

Die Aufsicht ist in zwei Ebenen geregelt:

Interne Aufsicht: Der Vorstand setzt eine Person als interne Aufsicht/Referent ein. Mindestens ein Besuch des BBZ Luzern und das Recht

auf Einsicht in alle, nicht dem Datenschutz unterliegenden Dokumente, sorgen für den nötigen Einblick in den Betrieb.

Staatliche Aufsicht: Diese obliegt der Dienststelle Soziales und Gesellschaft des Kantons Luzern. Die Dienststelle prüft das BBZ und erteilt die Betriebsbewilligung oder deren Erneuerung auf Basis der gesetzlichen Bestimmungen und Auflagen.

6.2 Beschwerde

Der Beschwerdeweg wird den Benutzenden und den Mitarbeitenden erklärt und in geeigneter Form abgegeben.

Anhang 6, [Dokument Beschwerdeweg - Schlichtungsstelle](#)

Anhang 7, [Beschwerdeformular](#)

7 Führung und Kommunikation

7.1 Führungsphilosophie

Das Personalreglement, das Organigramm, das Funktionendiagramm und die Stellenbeschriebe regeln die Führung und die Zuständigkeiten.

Der Führungsstil orientiert sich am Grundsatz, die positive Grundhaltung und Leistungsbereitschaft mit adäquaten Anreizen zu fördern. Mit dem notwendigen fachlichen bzw. sozialen Know-how, einer optimalen Infrastruktur, einem klaren Handlungsspielraum und entsprechender Eigenverantwortung leistet jede und jeder den Beitrag zum erfolgreichen Teamwork.

Anhang 8, [Personalreglement](#)

Anhang 9, [SBV Organigramm](#)

Anhang 10, [Funktionendiagramm](#)

Anhang 11, [Stellenbeschriebe SL](#)

Anhang 12, [Stellenbeschriebe MA](#)

7.2 Die Kommunikation ist in drei Ebenen geregelt:

7.2.1 Kommunikation im BBZ

Die Jahresversammlung und die gemeinsamen Sitzungen während dem Jahr dienen dem Austausch, Ideensammeln, Entscheidungen vorbereiten und treffen und dem Wertschätzung ausdrücken. Ein Monatsprogramm mit allen wichtigen Informationen wird in geeigneter Form publiziert. Alle wichtigen Informationen sind auch an der Pinnwand oder am Informationsstand vorhanden.

Ein wichtiger Kommunikationsaspekt sind die Mittagessen, welche einmal im Monat stattfinden.

7.2.2 Kommunikation BBZ Team

Es wird ein offener und transparenter Kommunikationsstil gelebt. Die Kommunikation ist geprägt von Wertschätzung, Ermutigung und Ehrlichkeit. So können auch schwierige Themen in der Zusammenarbeit konstruktiv angesprochen werden und das agogische Handeln reflektiert werden.

Als formelle Kommunikationswege gelten, Journal, Agenda, Sitzungen und Besprechungen, welche vom BBZ Team geregelt werden.

Das Journal dient dem Festhalten von Auffälligkeiten (positiv und negativ) der Benutzenden und der Übergabe unter den Teammitgliedern. Das Journal kann handschriftlich oder in elektronischer Form geführt werden. Es ist strukturiert und gegliedert. In der Agenda werden alle für das Team und den Betrieb wichtigen Daten und Zeiten eingeschrieben. Die Teamsitzungen dienen dem fachlichen Austausch sowie dem Austausch von Informationen, Fallbesprechung, Planung der Monats- und Jahresstruktur.

Zudem besteht im BBZ Luzern ein informeller, vertrauter und offener Austausch zwischen den Mitarbeitenden.

7.2.3 Externe Kommunikation:

Das BBZ Luzern pflegt seine Beziehungen mit dem Kanton Luzern, der SBV-Sektion Zentralschweiz, der Fachstelle Sehbehinderung Luzern und der SZB Beratungsstelle für hörsehbehinderte Menschen in Luzern. Dazu stehen der persönliche Kontakt, Mailings, oder z.B. auch das Mitgliedermagazin "der Weg" zur Verfügung.

Unterstützt wird die externe Kommunikation durch das Generalsekretariat.

8 Anforderungsprofil und Förderung der Mitarbeitenden

Alle Mitarbeitenden haben eine der Funktion angepasste Ausbildung. Ihnen steht gezielte Weiter- und Fortbildung zu. Die persönlichen und fachlichen Qualifikationen werden in den jährlichen Mitarbeitergesprächen, MAG, besprochen und Zielsetzungen daraus abgeleitet. Die Weiterbildung ist im Personalreglement geregelt. Zudem unterstützen wir auch die Sensibilisierung und Förderung der in den Zentren tätigen Freiwilligen, damit alle im Betrieb tätigen auch in Zukunft den steigenden und komplexen Ansprüchen gerecht werden.

9 Supervision und Fachberatung

Im Sinne von Reflexion und Weiterentwicklung sind Supervision und Retraiten, sowie der Zuzug von externen Fachkräften, wichtige Möglichkeiten der Qualitätssicherung und -entwicklung. Das BBZ Team organisiert sich die Supervision und Fachberatung nach Bedarf.

10 Finanzen

Der SBV sichert seine Leistungen und Unabhängigkeit durch eine breit abgestützte Finanzierungsbasis. Erträge aus dem Verkauf von Leistungen, Spenden, testamentarische Zuwendungen, staatliche und kantonale Beiträge und Reserven im Bereich eines Jahresumsatzes sind die Pfeiler einer soliden Finanzierung. Die ihm anvertrauten privaten und staatlichen Gelder setzt der SBV umsichtig, effektiv und effizient ein.

Das BBZ Luzern ist eine Aussenstelle des SBV. Die BBZ Leitung erstellt in Zusammenarbeit mit der Bereichsleitung jährlich ein Budget. Dieses ist

Bestandteil des Bereichsbudgets und wird schlussendlich durch den Vorstandsvorstand verabschiedet.

11 Qualitätssicherung

Das BBZ Luzern ist eine sich stetig weiterentwickelnde Einrichtung. Bewährtes und Veränderungen werden gleichermaßen wahrgenommen. Die BBZ Mitarbeitenden reflektieren regelmässig die Werte und Haltungen und leiten daraus mögliche Vorschläge für Anpassungen ab. Auch die Benutzenden äussern sich dazu, z.B. an Sitzungen oder anderen Austauschmöglichkeiten. Diese Erkenntnisse werden an Retraiten vertieft und fliessen dann in Zusammenarbeit mit den Benutzenden in die tägliche Arbeit ein.

11.1 Interne Qualitätssicherung

Die BBZ Leitungen auditieren sich zweijährlich zu bestimmten Themen gegenseitig. Die Dokumentation wird abgelegt und ist Bestandteil des QM.

12 Sicherheit im Betrieb

Für Notfälle und besonders für den Brandfall bestehen Merkblätter, welche an alle (Benutzende, MA, Freiwillige etc.) in geeigneter Form abgegeben werden. Die Notfallnummer 112 ist kommuniziert und ausgeschildert. Eine Brandschutzübung findet jährlich unter der BBZ Leitung statt. Sammelplatz und Verhalten im Brandfall ist mit der zuständigen Feuerwehr abgesprochen.

Festgehalten im Qualitätshandbuch, Notfallmanagement

13 Öffentlichkeitsarbeit

Die Öffentlichkeitsarbeit des BBZ Luzern findet so statt, dass der BBZ Betrieb nicht zu gross belastet wird. Der Persönlichkeitsschutz ist gewährleistet. Das BBZ Luzern ist grundsätzlich für Besucher und Interessierte frei zugänglich. Tag der offenen Türen, Mitmachen an einem öffentlichen Markt oder Sensibilisierungsangebote sollen aktiv mithelfen, "Brücken" zu den sehenden Menschen zu bauen und diese auf die Bedürfnisse blinder und sehbehinderter Personen aufmerksam zumachen - und auch einen Dank für die bereits bestehende Unterstützung auszusprechen. Die Präsenz in den Medien wird durch das Generalsekretariat organisiert. Im Krisenfall ist die Kommunikation geregelt und die Zuständigkeiten und Verantwortungen klar festgehalten.

Festgehalten im Qualitätshandbuch, Kommunikation

14 Organisations- und Weiterentwicklung

Das BBZ Luzern bietet eine qualitativ hochstehende Begleitung und Unterstützung der blinden und sehbehinderten Benutzenden an. Die angebotenen Leistungen wurden immer wieder den Bedürfnissen angepasst. Der SBV garantiert langfristig den professionellen Betrieb.

Die Bildungs- und Begegnungszentren des SBV haben in Zusammenarbeit mit der FHS Bern ein Qualitätsmanagement aufgebaut (basierend auf den Q-Richtlinien SODK OST). Zudem gibt das Management Review Auskunft über das vergangene Jahr und die Massnahmen.

15 Anhang

1. SBV Statuten
2. SBV Leitbild
3. BBZ Muster Aufenthaltsvereinbarung
4. BBZ Kultur
5. BBZ Hausordnung
6. BBZ Beschwerdeformular
7. BBZ Beschwerdeweg - Schlichtungsstelle
8. SBV Personalreglement
9. SBV Organigramm, Juni 2015
10. SBV Funktionendiagramm
11. BBZ Stellenbeschriebe SL
12. BBZ Stellenbeschreibung MA

16 Links

- [Schweizerischer Blinden- und Sehbehindertenverband, SBV](#)
- [Dienststelle Soziales und Gesellschaft Kt Luzern](#)
- [Dienststelle Soziales und Gesellschaft Schlichtungsstelle](#)

Luzern, 31.03.2016/Cba/PT

Prozessverantwortlich: Cba/BL M&B/PT

Erstellt am: 12.06.2015

Überarbeitet am: 19.06.2018 PT

Nächste Kontrolle: 01.01.2020

Speicherort: Z:\6MBMF\6-5BBZ\6-51BBZ Qualitätshandbuch\Organisation,Netzwerk,Rahmenbedingungen\BBZ, SBV\Konzept BBZ\BBZ LU\A Konzept BBZ LU 2016.doc