



Leistungsvertrag

zwischen den

Kantone Luzern, Uri, Schwyz, Obwalden, Nidwalden und Zug

vertreten durch die Zentralschweizer Fachgruppe Integration

(Auftraggeberin)

und der

Caritas Luzern

vertreten durch

Daniel Furrer, Geschäftsleiter

Grossmatte Ost 10, 6014 Luzern

(Beauftragte)

betreffend der

Führung des Dolmetschdienstes Zentralschweiz

Vertragsdauer 2024 – 2027 (mit optionaler Verlängerung bis 2031)



1 Ausgangslage

Die Zentralschweizer Kantone Luzern, Uri, Schwyz, Obwalden, Nidwalden und Zug haben sich zur Nutzung von Synergien im Rahmen der Zentralschweizer Regierungskonferenz ZRK zusammengeschlossen. Im Bereich der Integration verantwortet die Zentralschweizer Fachgruppe Integration ZFI als ein Organ der ZRK unter anderem die Bereitstellung von Vermittlungsangeboten. Es handelt sich dabei um eine Anforderung aus den Kantonalen Integrationsprogrammen (KIP) des Bundes, welche die Kantone verpflichtet, für besondere Gesprächssituationen ein solches Vermittlungsangebot zur Verfügung zu stellen. Verständigung ist ein zentraler Bestandteil der Integration und Migranten und Migrantinnen sind auf ein entsprechendes Angebot angewiesen, um Zugang zu gewissen Institutionen zu erhalten sowie um Missverständnisse bei der Kommunikation zu vermeiden. Auch Institutionen sind auf dieses Angebot angewiesen, um eine erfolgreiche Vermittlung von Informationen an und Kommunikation mit Migranten und Migrantinnen sicherzustellen.

Weitere Informationen sind dem beiliegenden Pflichtenheft zu entnehmen.

2 Gesetzliche Grundlagen

Die Leistungen zum interkulturellen Dolmetschen und Vermitteln stützen sich auf die folgenden Grundlagen:

- Bundesgesetz über die Ausländerinnen und Ausländer und die Integration vom 16. Dezember 2005 (AIG; SR 142.20)
- Verordnung über die Integration von Ausländerinnen und Ausländern vom 15. August 2018 (VintA, SR 142.205)
- Grundlagenpapier der Konferenz der Kantonsregierungen (KdK) vom 19. Oktober 2022 im Hinblick auf den Abschluss von Programmvereinbarungen nach Art. 20a Subventionsgesetz (SuG; SR 616.1)
- Gemeinsame Grundlinien einer Integrationspolitik der Zentralschweizer Kantone. 87 ZRK vom 26. November 2010

3 Steuerung

Zusätzlich zum vorliegenden Vertrag werden jährlich Jahresvereinbarungen abgeschlossen, welche jeweils die Planung für das kommende Jahr konkretisieren und die Entwicklung der Partnerschaft sowie Anpassungen auf veränderte Rahmenbedingungen ermöglichen. Die jährlichen Vereinbarungen werden gemeinsam in einer Jahresplanung zwischen der Auftraggeberin und der Leistungserbringerin definiert und dienen der Verschriftlichung der besprochenen Inhalte. Sofern keine grundlegenden Anpassungen an der Zusammenarbeit zustande kommen, verlängert sich die Vereinbarung automatisch. Anpassungen unterliegen jeweils der Zustimmung beider Parteien. Folgende Inhalte werden im Rahmen der Jahresvereinbarung definiert:

- Anpassungen oder Erweiterungen am Umfang des Leistungsgegenstandes in Abweichung zum vorliegenden Vertrag (vgl. Ziff. 4 und 5)
- Umzusetzende Massnahmen seitens Beauftragte
- Mitwirkungspflichten und umzusetzende Massnahmen seitens Auftraggeberin
- Tarifsystem und Spesen
- Konkretisierung oder Ergänzungen bezüglich Vorgaben des Leistungsvertrags, insbesondere in Bezug auf Kapitel 7.2 und insbesondere aufgrund veränderter Rahmenbedingungen

Die jährliche Vereinbarung kann von Mitgliedern der ZFI in Kollektivunterschrift zu Zweien unterzeichnet und genehmigt werden. Es liegt im Ermessen der ZFI, bei welchen Änderungen die ZRK und die Kantone beigezogen werden müssen.

4 Leistungsgegenstand

Der Leistungsgegenstand umfasst die Übernahme der Rolle als Vermittlungsstelle für interkulturelle Dolmetschende (ikD) und interkulturelle Vermittelnde (ikV) in den Kantonen Luzern, Uri, Schwyz, Obwalden, Nidwalden und Zug für die Jahre 2024 bis 2027 mit einer Option für Verlängerung um vier weitere Jahre bis Ende 2031.



5 Leistungen der Beauftragten

Die durch die Beauftragte zu erbringenden Leistungen sind insbesondere,

5.1 das Vermitteln von ikD / ikV:

- Verfügt über einen Pool von qualifizierten ikD / ikV in angemessener Verteilung der benötigten Sprachen, Einsatzregionen und Vertiefungen in Basisqualifikationen (gem. Zertifizierung INTERPRET: Asyl & Justiz, Bildung & Soziales, Gesundheit), in Ausnahmefällen können nicht zertifizierte Personen eingesetzt werden (z.B. seltene Sprachen, in Ausbildung, hoher zwischenzeitlicher Bedarf).
- Stellt eine digitale Plattform zur Verfügung, über welche Kunden und Kundinnen niederschwellig und benutzerfreundlich Zugriff auf die Buchung von Einsätzen der ikD und ikV haben. Das Angebot muss sprachlich einfach zu bedienen sein, um einen diskriminierungsfreien Zugang zu ermöglichen. Eine durchgehende Verfügbarkeit der Plattform wird vorausgesetzt (Ausnahmen Wartungsfenster). Die Plattform ist technologisch aktuell zu halten und hat die Bedürfnisse der Kunden und Kundinnen zu erfüllen.
- Setzt wenn immer möglich regionale ikD / ikV ein.
- Ermöglicht den Einsatz von ikD und ikV vor Ort, per Telefon und per Videozuschaltung.
- Stellt sicher, dass die ikD und ikV für Einsätze per Telefon oder Video die nötigen Kenntnisse betreffend Datenschutz vermittelt bekommen und die entsprechenden Vorgaben umsetzen. Bei Bedarf stellt sie geeignete Räumlichkeiten zur Durchführung solcher Einsätze zur Verfügung.
- Stellt sicher, dass auch Aufträge an abgelegenen Einsatzorten wahrgenommen werden.
- Kann kurzfristig weitere Sprachen abdecken, die aufgrund von unvorhergesehenen Weltereignissen in den Zentralschweizer Kantonen benötigt werden.

5.2 das Führen von ikD / ikV:

- Stellt sicher, dass ikD und ikV eine Anstellung nach Obligationenrecht (OR) haben und dass eine korrekte Abrechnung von Sozialversicherungsbeträgen erfolgt.
- Bezahlt den ikD und ikV faire Löhne basierend auf einem transparenten und abgestuften Lohnsystem, das sowohl Einsatzbereich wie auch Erfahrung und Ausbildung berücksichtigt.
- Stellt mittels fachgerechter Aus- und Weiterbildung gemäss den Qualitätskriterien von INTERPRET (siehe Beilage [B3]) sicher, dass die ikD und ikV ihre Leistungen langfristig in hoher Qualität und sozial nachhaltig erbringen können.

5.3 das Betreuen und Akquirieren von Kunden:

- Pflegt regelmässigen Kontakt mit grösseren Kunden und stellt sicher, dass je nach Höhe des Auftragsvolumens reduzierte Tarife ermöglicht werden.
- Engagiert sich bei Kunden und in der Öffentlichkeit, um die Angebote bekannt zu machen.

5.4 das Sichern der Qualität:

- Definiert nachvollziehbare Kriterien für die Auswahl von ikD und ikV.
- Führt in regelmässigen Abständen Inter- und Supervision mit den ikD und ikV durch.
- Sieht eine Möglichkeit vor, dass Kunden Feedback zu erbrachten Leistungen anbringen können. Stellt sicher, dass das Feedback in die zukünftige Leistungserbringung einfließt.
- Duldet kein diskriminierendes oder anderes fehlerbehaftetes Verhalten seitens ikD / ikV sowie kundenseitig und stellt dies mit geeigneten Massnahmen sicher.



- Erfüllt mindestens die Qualitätskriterien von INTERPRET (siehe Beilage [B3]). Falls sich die Vorgaben von INTERPRET während der Vertragslaufzeit verändern, können im Rahmen der Jahresvereinbarungen Abweichungen zum Vertrag festgehalten werden.

5.5 die regionale und nationale Zusammenarbeit:

- Arbeitet national mit Kompetenzzentren wie dem Verein INTERPRET und privaten oder öffentlichen Akteuren aus dem Bereich Integration in der Zentralschweiz zusammen.
- Koordiniert sich mit weiteren Akteuren beispielsweise in Bezug auf die Durchführung von Weiterbildungskursen oder bei der Umsetzung neuer Richtlinien.

5.6 und das Führen eines Berichtswesens und Planung

- Berichtet der Auftraggeberin in einem halbjährlichen Reporting in aggregierter Form über geleistete Einsätze und Entwicklungen.
- Erstellt jährlich eine Statistik zu den geleisteten Einsätzen und eine Berichterstattung zu Aktivitäten in den Bereichen Qualitätssicherung und Zusammenarbeit, zu Personaleinsatz, zur Finanzierungssituation und zur Mittelverwendung. Und macht Vorschläge zu Anpassungen der Zusammenarbeit und Leistungserbringung.
- Erstellt jährlich gemeinsam mit der Auftraggeberin eine Jahresplanung für das kommende Jahr, welche notwendige Veränderungen festhält (vgl. Ziff. 3).

6 Optionale Verlängerung

In gegenseitigem schriftlichem Einverständnis haben die beiden Parteien die Möglichkeit den vorliegenden Auftrag vom 01. Januar 2028 bis 31. Dezember 2031 zu verlängern. Das schriftliche Einverständnis ist spätestens sechs Monate vor Beginn der Periode einzuholen.

7 Rahmenbedingungen

Nachfolgend werden einige generelle Rahmenbedingungen aufgeführt.

7.1 Allgemeine Bestimmungen

- Die Beauftragte stellt der Auftraggeberin eine Ansprechperson zur Seite, welche bei der Eskalation von Problemen des Auftrags, wie beispielsweise Konflikten bei der Dienstleistungserbringung, zuständig ist und den Entscheid herbeiführen kann.
- Die Vermittlungsstelle ist für Auskünfte und Unterstützung während den allgemeinen Bürozeiten erreichbar. Interkulturell Dolmetschende und Vermittelnde sind über die Webseite während sieben Tagen buchbar.
- Diese Vereinbarung bezieht sich auf Einsätze im Sozial-, Gesundheits- und Bildungsbereich. Für Aufträge in anderen Bereichen müssen Tarife verlangt werden, die die gesamten Vollkosten eines Einsatzes abdecken (inkl. Strukturkosten, Weiterbildung). Aufträge mit Dritten dürfen die in diesem Vertrag geregelte Leistungserbringung nicht beeinträchtigen. Die Auftraggeberin wird regelmässig über Drittaufträge informiert.

7.2 Bedingungen in Bezug auf die ikD und ikV

- Die eingesetzten ikD und ikV müssen gewisse Minimalanforderungen erfüllen. Personen, die noch in Ausbildung sind, sind davon ausgeschlossen, müssen der Auftraggeberin aber gemeldet werden und deren Ausbildungsstand ist in den halbjährlichen Reportings nachzuweisen. Die Auftraggeberin kann Personen vom Einsatz ausschliessen, die eine Ausbildung in angemessenem Zeitraum ohne Begründung nicht abschliessen. Ebenfalls davon ausgenommen

sind Personen, die eine seltene Sprache abdecken oder wenn kurzfristig ein hoher Bedarf in einer Sprache gefordert ist.

- **Minimalanforderungen an die ikD:**
 - Zertifikat INTERPRET: Basisqualifizierung für interkulturelles Dolmetschen (siehe auch Beilage [B4]). Falls sich die Vorgaben von INTERPRET während der Vertragslaufzeit verändern, können im Rahmen der Jahresvereinbarungen Abweichungen zum Vertrag festgehalten werden.
oder
 - vergleichbare Aus- oder Weiterbildungen im ikD-Bereich
- **Minimalanforderungen an die ikV:**
 - Eidgenössischer Fachausweis für interkulturell Dolmetschende und Vermittelnde (Abschluss auf Tertiärstufe B; entsprechend Stufe 5 des Europäischen Qualifikationsrahmen EQR angesiedelt)
oder
 - Besuch mindestens einer der auf der INTERPRET Webseite aufgeführten Weiterbildungsmodule des Kompetenzbereichs B (Module 6, 7, 8 oder 9) oder gemäss aktueller Ausbildungsregelung INTERPRET. Falls sich die Vorgaben von INTERPRET während der Vertragslaufzeit verändern, können im Rahmen der Jahresvereinbarungen Abweichungen zum Vertrag festgehalten werden.
oder
 - vergleichbare Aus- oder Weiterbildung im ikV-Bereich
- Die Beauftragte gewährleistet, dass alle eingesetzten ikD und ikV über eine Anstellung gem. OR (Obligationenrecht) verfügen und stellt die Abgabe von Sozialversicherungsbeiträgen sicher.
- Die Beauftragte stellt sicher, dass den ikD und ikV faire Löhne, basierend auf einem transparenten und abgestuften Lohnsystem, gezahlt werden. Das Lohnsystem soll mindestens den Einsatzbereich sowie Erfahrung und Ausbildung berücksichtigen.

8 Controlling und Revision

Im Rahmen des Controllings sind folgende Elemente zu berücksichtigen:

- Die ZFI kann einzelne Teilleistungen und deren Qualitätsanforderungen stichprobenweise überprüfen.
- Der zuständige Ausschuss der ZFI führt mit der Beauftragten zweimal jährlich Reporting-Sitzungen durch.
- Die ZFI ist für die Berichterstattung in den Kantonen gemäss internen Richtlinien der Kantone zuständig.

Im Rahmen der Revision sind folgende Elemente zu berücksichtigen:

- Die Beauftragte stellt der ZFI den Bericht ihrer Revisionsstelle zur Verfügung. Die ZFI kann auch eigene Revisionen durchführen oder diese Aufgabe einer externen Revisionsstelle übertragen.
- Die Beauftragte verpflichtet sich zur rechtmässigen und wirtschaftlichen Verwendung der finanziellen Mittel.

9 Finanzierung

Die Vergütung der Vermittlungsstelle für interkulturell Dolmetschende und Vermittelnde setzt sich aus drei Bereichen zusammen. Dazu gehören die Vergütung der betrieblichen Aufwände für die Vermittlung, der Aufwände für Einsätze (Löhne und Spesen der interkulturell Dolmetschenden und Vermittelnden) sowie der Aufwände für Ausbildungen.

9.1 Allgemeine Bestimmungen

Tritt einer der Kantone diesem Vertrag nicht bei, muss das Finanzierungsmodell neu ausgehandelt werden. Ohne Beteiligung des Kantons Luzern ist die Vermittlungsstelle für Dolmetschende und interkulturell Vermittelnde nicht zu



realisieren. Die Beiträge der Kantone werden durch die Auftraggeber getragen, vorbehältlich der Genehmigung des Voranschlages durch die jeweiligen kantonalen Parlamente.

Die Beauftragte stellt den Auftraggebern jeweils nach dem Halbjahres- und Jahresreporting je 50 Prozent des gemäss obgenannter Annahme ermittelten Anteils des Gesamttotals in Rechnung.

9.2 Vergütung betrieblicher Aufwände

Als betriebliche Aufwände für die Vermittlung von interkulturell Dolmetschenden und Vermittelnden werden die vereinbarten Leistungen gemäss Ziff. 5 dieses Vertrages verstanden.

Die Beiträge der Auftraggeberin an die betrieblichen Aufwände setzen sich aus einem **Sockelbeitrag** von jährlich insgesamt CHF 90'000.00 und einer **Pauschalvergütung für den Ausgleich von reduzierten Tarifen** in den Bereichen Soziales, Gesundheit und Bildung von jährlich insgesamt CHF 274'000.00 zusammen.

Der **Sockelbeitrag** von CHF 90'000.00 wird analog den Bundesbeiträgen für das Kantonale Integrationsprogramm 2024 - 2027 (KIP 3) auf die beteiligten Kantone aufgeteilt (vgl. Spezifische Integrationsförderung als Verbundaufgabe Bund-Kantone. Grundlagenpapier der KdK vom 19. Oktober 2022 im Hinblick auf den Abschluss von Programmvereinbarungen nach Art. 20a SuG). Im Falle einer Aktualisierung dieser Grundlagen wird die Aufteilung entsprechend angepasst. Nachfolgende Tabelle zeigt anhand von KIP den Verteilungsschlüssel auf:

	LU	UR	SZ	OW	NW	ZG	Total
fixer Grundbeitrag	1'500.00	1'500.00	1'500.00	1'500.00	1'500.00	1'500.00	9'000.00
Beitrag gemäss Verteilungsschlüssel in %	39'042.00	2'916.00	15'633.00	2'916.00	3'888.00	16'605.00	81'000.00
Total Sockelbeitrag in CHF	40'542.00	4'416.00	17'133.00	4'416.00	5'388.00	18'105.00	90'000.00

Die **Pauschalvergütung** von CHF 274'000.00 verteilt sich anteilmässig auf die beteiligten Kantone im Verhältnis der vermittelten Einsatzstunden (interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln; Verteilung aufgrund der Leistungswerte des Vorjahres). Nachfolgende Tabelle zeigt illustrativ den Verteilungsschlüssel auf Basis des Jahres 2022 auf.

	LU	UR	SZ	OW	NW	ZG	Total
ermittelte Einsatzstunden auf Basis 2022 in %	26'424.00	1'384.00	2'079.00	928.00	897.00	5'331.00	37'043.00
Total Anteil Einsatz in CHF	195'453.28	10'237.18	15'377.97	6'864.24	6'634.94	39'432.39	274'000.00

Die Pauschalvergütung geht davon aus, dass jährlich rund 25'000 bis 40'000 subventionierte Einsatzstunden geleistet werden. Bei grösseren Abweichungen können die beiden Vertragspartner die Aufnahme von Verhandlungen über eine Anpassung der Pauschalvergütung verlangen.

9.3 Vergütung von Aufwänden für Einsätze

Die Aufwände für Einsätze (Lohnkosten der interkulturell Dolmetschenden und interkulturell Vermittelnden und Spesen) sowie die durch die Kantone nicht gedeckten betrieblichen Aufwände gehen zulasten der Kundinnen und Kunden. Diese Aufwände für Einsätze werden im Rahmen des Controllings regelmässig überprüft und der Tarif wird, wenn nötig der Entwicklung angepasst.

Die Beauftragte hat verschiedene Arten von Tarifen vorzusehen:

- Kunden und Kundinnen aus den Bereichen Soziales, Gesundheit und Bildung wird ein reduzierter Tarif für Einsätze vor Ort angeboten. Der Ausgleich davon erfolgt über die in Ziff. **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden**



werden. beschriebene Pauschalvergütung. Bei diesem Tarif ist vorzusehen, dass bei Kunden mit regelmässigem Leistungsbezug (Grosskunden) ein Vergünstigungssystem angewendet wird.

- Kunden und Kundinnen ausserhalb der Bereiche Soziales, Gesundheit und Bildung wird ein Vollkostentarif für Einsätze vor Ort angeboten. Dieser deckt sämtliche Kosten der Beauftragten.
- Einsätze im Bereich Ferndolmetschen (Video oder Telefon) werden über einen zusätzlichen Tarif angeboten, welcher insbesondere auch flexiblere Einsätze berücksichtigt.

Der von der Beauftragten verrechnete Tarif bedarf bei Änderungen der Zustimmung der Auftraggeberin. Die Tarife werden den Kunden und Kundinnen direkt verrechnet. Die Tarife sind im Angebot der Beauftragten (siehe Beilage Tarifsystem) dokumentiert. Anpassungen werden in der Jahresvereinbarung vereinbart und festgehalten.

Die Reisezeit und Spesen für Reisekosten für Einsätze vor Ort werden durch die Kunden und Kundinnen abgegolten. Das Spesensystem darf nicht gewinnbringend sein, soll kostendeckend sein und soll die Regionalität berücksichtigen. Anpassungen werden in der Jahresvereinbarung vereinbart und festgehalten.

9.4 Vergütung von Aufwänden für Ausbildung

Die Auftraggeberin beteiligt sich jährlich mit einer maximalen Vergütung von CHF 40'000.- für externe Aus- und Weiterbildungen von ikD und ikV. Die Kosten (inkl. Koordinationskosten) werden nach effektivem Aufwand und nur gegen Belege vergütet. Eine anteilmässig geringe Mitfinanzierung durch die ikD / ikV oder durch die Beauftragte ist vorzusehen. Die Ausbildungskosten verteilen sich anteilmässig auf die beteiligten Kantone im Verhältnis der Einwohnerzahlen der Kantone. Nachfolgende Tabelle zeigt illustrativ den Verteilungsschlüssel per Stand Mitte 2022 auf.

Die Kosten werden im Rahmen der Möglichkeiten die ersten Jahre über den Fonds gedeckt.

	LU	UR	SZ	OW	NW	ZG	Total
Einwohnerzahl Stand Mitte 2022 in %	422'525	37'183	163'601	38'455	43'976	129'713	835'453
Total Anteil Einsätze in CHF	50.6%	4.5%	19.6%	4.6%	5.3%	15.5%	100.0%
	20'229.74	1'780.26	7'832.92	1'841.16	2'105.49	6'210.43	40'000.00

10 Zusammenarbeit zwischen den Vertragspartnern

Für alle mit dem Vollzug dieses Vertrages zusammenhängenden Angelegenheiten ist auf Seiten der Auftraggeberin der Ausschuss der ZFI zuständig. Bei der Beauftragten ist die Bereichsleitung Soziale Integration zuständig.

11 Änderung der Vertragsbestimmungen

Der vorliegende Vertrag kann durch schriftliche Vereinbarung der Parteien jederzeit geändert werden. Die Änderungen bedürfen der Genehmigung der beteiligten Kantonsregierungen. Vorbehalten bleiben insbesondere Gesetzes-, Verordnungs- oder Weisungsänderungen der beteiligten Kantone und des Bundes.

12 Inkrafttreten und Vertragsdauer

Dieser Vertrag tritt für die Kantone, deren Regierungsrat ihn genehmigt hat, am 1. Januar 2024 in Kraft. Er gilt bis zum 31. Dezember 2027. Mit Bezug der verlängernden Option (siehe Ziff. 6), ist der vorliegende Vertrag bis 31. Dezember 2031 in Kraft. Jede Vertragspartei kann das Vertragsverhältnis unter Einhaltung einer zwölfmonatigen Frist auf Ende eines Kalenderjahres auflösen. Die Kündigung ist schriftlich einzureichen.



13 Anwendbares Recht

Der Vertrag unterliegt dem öffentlichen Recht, wobei das Auftragsrecht analog Anwendung findet. Streitigkeiten aus diesem Vertrag werden vom Verwaltungsgericht des Kantons Luzern im Klageverfahren entschieden (§162 Abs.1 lit.a VRG). Streitigkeiten zwischen den Kantonen sind nach erfolgloser Einigungsversuchen durch Klage beim Bundesgericht beizulegen (Art. 120 Abs.1 lit.b BGG).

14 Beilagen

- Pflichtenheft
- Beilage 3 - Qualitätskriterien INTERPRET
- Beilage 4 - Qualifizierungssystem INTERPRET
- Beilage 5 - Angebot der Beauftragten
- Tarifsystem (Dezember 2022)



Genehmigung der beteiligten Kantonsregierungen

Die sechs Kantonsregierungen haben im Zirkularverfahren der Leistungsvereinbarung mit der Caritas Luzern am 6. Dezember 2023 zugestimmt und die ZFI zur Unterzeichnung des Vertrags ermächtigt.

Für die Auftraggeberin

Zentralschweizer Fachgruppe Integration ZFI

Ort und Datum:

Stephanie Curiel / Co-Präsidentin ZFI

Basil Allemann / Co-Präsident ZFI

Unterschrift:

Unterschrift:

Für die Beauftragte

Caritas Luzern

Ort und Datum: Luzern, 18.12.23

Daniel Furrer / Geschäftsleiter

Christian Vogt, Leiter Soziale Integration

Unterschrift:

Unterschrift:

Zustellung des Vertrages:

- Regierungsräte der Kantone Luzern, Uri, Schwyz, Obwalden, Nidwalden und Zug
- Sekretariat Zentralschweizer Regierungskonferenz
- Zentralschweizer Fachgruppe Integration
- Caritas Luzern