



In bonacasa-Wohnungen gehört ein Netbook sozusagen zum Inventar. Der virtuelle Butler ist auf diesem Weg jederzeit verfügbar.

# SERVICE INBEGRIFFEN

// Text: Martin Hug, Bilder: Balz Murer

**MIT DEM KONZEPT BONACASA IST BRACHER & PARTNER IN DER SCHWEIZ DER VORREITER EINES WOHNKONZEPTS, DAS NICHT NUR WOHNÄRÄUME IM GEHOBENEN AUSBAUSTANDARD BIETET, SONDERN AUCH DIENSTLEISTUNGEN FÜR NEUARTIGEN KOMFORT UND MEHR SICHERHEIT MIT EINSCHLIESST - EIN NEUES WOHNERLEBNIS NICHT NUR, ABER AUCH UND GERADE FÜR ÄLTERE LEUTE.**

Wenn Annerose Bill den Weg ins Hausinnere freigibt, nachdem sie sich über die Gegensprechanlage aus ihrer Wohnung im dritten Stock vergewissert hat, dass der Besucher willkommen ist, wird die Türe nicht einfach entriegelt. Sie schwingt einladend auf - besonders praktisch, wenn man mit Einkaufstaschen beladen, mit einem Kinderwagen oder mit einer Gehhilfe das Haus betreten will. Und keine Stufe behindert den Weg ins Innere. Das gilt natürlich nicht für das Treppenhaus, wo dafür ein anderes Detail für mehr Sicherheit sorgt: Handläufe sind durchgehend auf beiden Seiten der Treppe angebracht. Aber wir nehmen natürlich den Lift in den dritten Stock. Und auch hier gibt es keine Schwellen, weder an der Wohnungstüre noch am Ausgang zum Balkon, und schon gar nicht zum Badezimmer, dessen Zugang breit genug ist, dass auch ein Rollstuhl durchpassen würde. Die Duschkabine ist bodeneben angelegt, und die Toilette ist hier zwar ein konventionelles Modell, die nötigen Anschlüsse für einen Closesmaten wären aber schon vorhanden. Auch sonst wurde die Leerverrohrung so grosszügig ausge-

legt, dass eine spätere Vernetzung ohne grossen Aufwand möglich ist. Standardmässig sind in zwei Räumen Internetanschlüsse vorhanden.

## SOLIDER BAUSTANDARD

Das sind nur die auffälligsten Details, die zum gepflegten Baustandard der neuen Rheinfelder Siedlung Gerstenpark (siehe Kasten) gehören, wo die ersten Mieter im Januar 2010 einzogen. Versteht sich fast von selbst, dass hochwertige Materialien den Bau auszeichnen und der Minergiestandard mit kontrollierter Lüftung für sparsamen Energieverbrauch trotz Wohlfühlklima eingehalten wird. Weitere Elemente des Wohnkomforts sind elektrisch betriebene Jalousien und Storen sowie Waschmaschine und Tumbler in der eigenen Wohnung.

## ATTRAKTIVER STANDORT

Die stilgleich ebenfalls neu erstellte Nachbarsiedlung, die sich nahtlos in das Gesamtbild der Überbauung einfügt, wurde übrigens Hopfenpark getauft. Die Namen spielen natürlich auf das wohl markanteste Gebäude Rheinfeldens ausserhalb der

malerischen Altstadt an, auf die Bierhochburg Feldschlösschen, dessen Silhouette Frau Bill von ihrem Balkon aus in angemessener Distanz vor Augen hat. Noch interessanter macht den Standort aber die Nähe zu vielfältigen Einkaufsmöglichkeiten in attraktiven Fussgängerzonen, zu einem Ort überschaubarer Grösse mit erstaunlich reichhaltigem Kur-, Sport- und Wellnessangebot, zum Stadtpark und zu Rheinuferwegen - und nicht zuletzt zur Metropole Basel, die in einer Viertelstunde erreichbar ist.

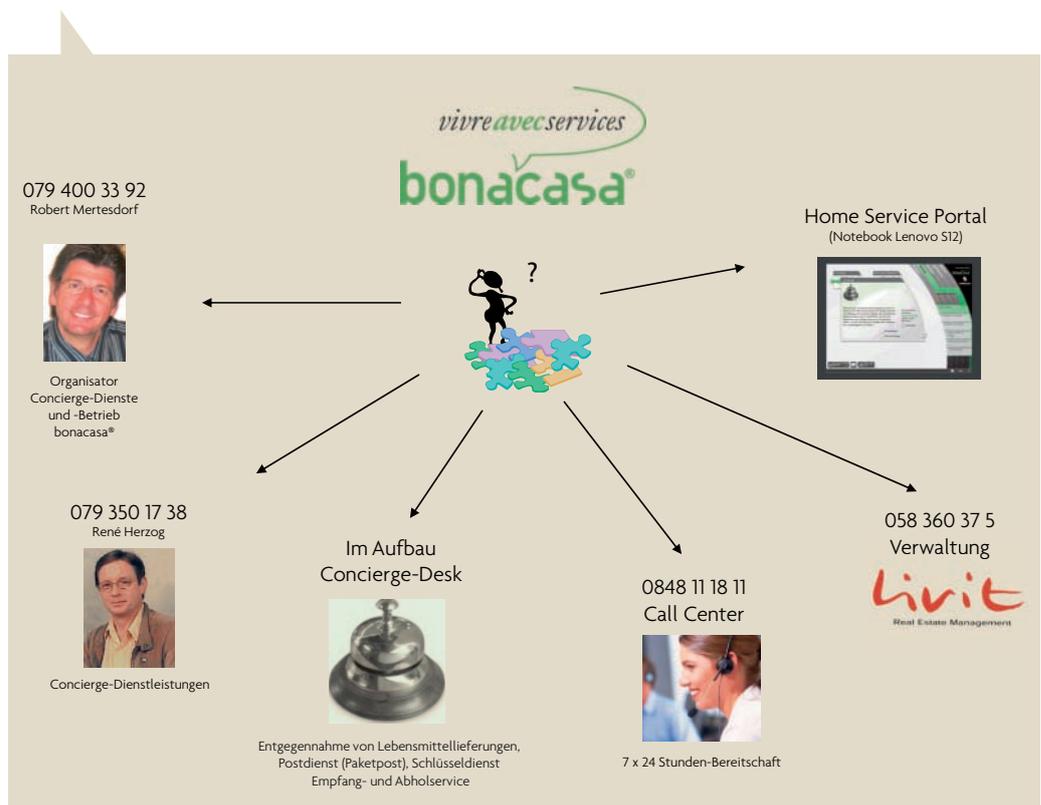
## GROSSZÜGIGER AUSSENRAUM

Hier hat das Rheinfelder Büro Vogel Architekten insgesamt sechs fünfstöckige Gebäude mit je 23 bis 26 Wohnungen als in sich geschlossene Einheit erstellt, zwei davon in eigener Regie, vier als Generalunternehmer für Swiss Life als Investor.

Der Penthouse-Charakter auf der obersten Etage mit grossen Dachterrassen mag über die Zusammensetzung der Siedlungsbewohner täuschen. Die Vielfalt der Wohnungsgrössen mit zweieinhalb bis fünfeinhalb Zimmern sorgt für die bewusst angestrebte Durchmischung von 22



Die Nähe von „Feldschlösschen“ stand Pate für den Namen „Gerstenpark“ der neuen Überbauung mit bonacasa-Wohnungen in Rheinfelden.



Dienstleister, welche die bonacasa-Bewohner über Internet im Serviceportal (oben rechts) oder auch per Telefon erreichen.

» Jung und Alt, Familien und Alleinstehenden. Sie alle und ältere Leute wie auch Kinder im Besonderen profitieren vom beeindruckenden Aussenraum zwischen den Gebäuden. Er ist überdurchschnittlich grosszügig bemessen, verkehrsfrei und naturnah gestaltet. Die Offenheit wird optisch noch dadurch verstärkt, dass die Baukörper nicht ganz parallel angeordnet und Abgrenzungen für die Gartenabteile der Parterrewohnungen nicht erlaubt sind.

Diesen Weitblick geniessen die Bewohner von geräumigen Balkonen, die in den Baukörper eingelassen sind, so vor neugierigen Blicken aus der Nachbarschaft schützen und dank schliessbaren Glaselementen an der Aussenfront fast wie Wintergärten nutzbar sind. Raumhohe Glasfronten zum Wohnungsinnern und die anderen grosszügig bemessenen Fenster sorgen für taghelle Räume. Und sollte einmal der Platz für eine Hausparty nicht genügen, steht in der Siedlung ein möblierter Gemeinschaftsraum zur Verfügung, den die Bewohner für einen Anlass für sich reservieren können.

### PAKET VON DIENSTLEISTUNGEN

Was Wohnungen in zwei Gebäuden des Gerstenparks zu etwas Besonderem macht, ist die Implementation von „bonacasa“, einem Label der Solothurner Bracher & Partner AG - Wohnen mit Service. Neben dem qualitativ hochstehenden Baustandard sind Massnahmen für mehr Sicherheit sowie eine Dienstleistungs- und Informationsplattform die tragenden Säulen des bonacasa-Konzepts, das mittlerweile in über 500 Wohnungen an elf Standorten in der Schweiz realisiert ist. Weitere rund 1000 Wohneinheiten mit diesem Konzept stehen derzeit im Bau oder in Planung.

Die monatliche Grundmiete von rund 1300 Franken für eine Wohnung mit zweieinhalb Zimmern auf 70 Quadratmetern scheint angesichts der Qualität des Ausbaus keineswegs überrissen. Hinzu kommen die üblichen Nebenkosten für Heizung und Betrieb. Für das bonacasa-Paket stehen weitere 65 Franken monatlich an. Dieser Preis könnte mit der steigenden Zahl von bonacasa-Wohnungen

in der Zukunft noch sinken, wie Bracher in Aussicht stellt. Was gibt es dafür?

### CONCIERGE – VIRTUELL UND VOR ORT

Das Dienstepaket schliesst Leistungen ein, die sonst noch kaum zu haben sind, sicher nicht zu diesem Preis. Als Erstes kommt Frau Bill der „virtuelle“ bonacasa-Concierge in den Sinn. Er ist aber nur insofern virtuell, als er nicht vor Ort residiert, sonst aber aus Fleisch und Blut besteht und ein Handy besitzt, dessen Nummer die Bewohner kennen. Ihn können sie alles fragen, was mit der Wohnung, deren Umgebung und damit zusammenhängenden Dienstleistungen zu tun hat. Er ist der Ansprechpartner von bonacasa, den alle auch persönlich kennen. Er kümmert sich um alles und organisiert Ein-

führungen vor Ort, kommt aber auch für individuelle Beratungen und Anleitungen vorbei. Manches kann er delegieren, insbesondere an den lokalen bonacasa-Concierge, sozusagen seine rechte Hand.

### VIELFÄLTIGE HAUSDIENTSTE

Der Concierge vor Ort steht für vielfältige Aufgaben zur Verfügung. Diese erstrecken sich von einfachen Handreichungen wie Glühbirnen wechseln oder Möbel verschieben über Abwesenheitsdienste - Briefkasten leeren, Pflanzen giessen, Tiere füttern, Zimmer lüften etc. - bis zu Begleit- und Botengängen für Einkäufe, Arztbesuche und anderes mehr. Muss ein Handwerker für Facharbeiten, die der Concierge nicht selber ausführen darf, in Abwesenheit des Bewohners in private Räume, übernimmt er den »

## DAS BONACASA KONZEPT IN KÜRZE

**Ausbaustandard:** Siehe Kasten „Siedlung Gerstenpark“

**Informations- und Dienstleistungsplattform:** Zugriff über Internet auf das bonacasa Home Service Portal am PC von zu Hause oder am Arbeitsplatz. Zugriff mit Smartphone ist in Planung. Die Plattform bietet dem Nutzer über bonacasaNet den Zugang zu Dienstleistungen und Kommunikation sowie die Vernetzung mit Nachbarn, Concierges, bonacasa-Zentralen, Hausverwaltung und Dienstleistern.

**Zentrale:** Das bonacasa-Team bietet Hilfestellung bei bonacasa-spezifischen Problemen.

**Dienstleistungsnetz:** Regionale und landesweite Partner sind auf dem Serviceportal mit allen notwendigen Informationen präsent und stehen für Dienstleistungen zur Verfügung.

**Call Center:** Ansprechpartner stehen rund um die Uhr am Telefon oder über Internet zur Verfügung und leiten Aufträge an Dienstleister weiter.

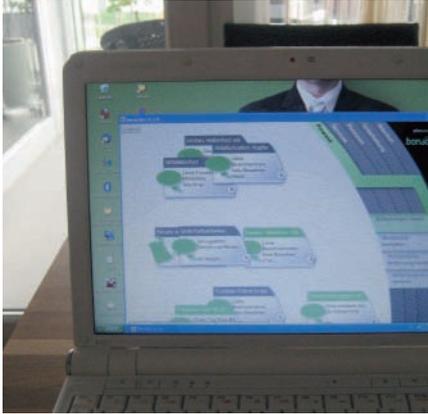
**Virtueller Concierge:** Drehscheibe für die verschiedenen Beteiligten von bonacasa, mobil für alle Anliegen erreichbar, kümmert sich aktiv um das Wohl der bonacasa-Bewohner.

**Concierge-Dienstleister:** Die Person für Handreichungen und Hilfe aller Art vor Ort.

**Sicherheit:** Die Notrufzentralen von Mediacall und Securitas stehen als bonacasa-Partner rund um die Uhr für Notfälle zur Verfügung. Dieser Dienst ist nicht im bonacasa-Basispaket enthalten und wird individuell nach gewünschtem Leistungsumfang verrechnet.

**Medien:** Anschluss von Telefon, Radio/TV und Internet durch Partnerschaft mit Swisscom rund 10 Prozent günstiger.

**Kosten:** bonacasa-Servicepaket, im Gerstenpark monatlich 65 Franken, inkl. Netbook-Computer, Service Portal, Nutzung des bonacasaNET und zwei Stunden Concierge-Dienstleistungen jährlich.



Zentrales Element des bonacasa-Serviceportals ist die „Pinwand“, über welche die Bewohner mit Dienstleistern und Nachbarn sehr einfach kommunizieren können



Der Balkon ist ein in die Wohnung integrierter Bestandteil des Lebensraums



Regler für Lüftung und Heizung sowie Schalter für Licht und Jalousien sind in der Wohnung zentral zusammengefasst.

22 Schlüsseldienst. Im Aufbau begriffen ist darüber hinaus ein Concierge-Desk, das Postpakete oder Lebensmittellieferungen entgegennimmt und weitere Schlüssel-, Empfangs- und Abholdienste leistet. Jeder Wohnungsinhaber hat Anspruch auf zwei Stunden Concierge-Dienste dieser Art pro Jahr umsonst. Schon etwas ins Geld geht es, wenn Leistungen häufiger in Anspruch genommen werden. Für jede weitere Stunde werden derzeit 50 Franken verrechnet.

### **NOCH MEHR TELEFONNUMMERN**

Die Bewohner haben noch weitere Telefonnummern zur Hand. Da ist zum einen die während der Bürostunden besetzte bonacasa-Zentrale, die Anregungen und

Beschwerden im Zusammenhang mit Dienstleistungen des Unternehmens entgegennimmt, zum andern das rund um die Uhr besetzte Call Center, das Hilfesuche und Aufträge für Dienstleistungen notiert und weiterleitet. Und schliesslich ist als dritte Verbindung die Notrufzentrale natürlich auch 24 Stunden am Tag erreichbar. Für die Betreuung von Notfällen und Alarmierung von Rettungskräften arbeitet bonacasa mit Medicall und Securitas zusammen. Bei medizinischen Problemen leistet Medicall erste Beratung und bietet je nach Situation einen Notarzt oder die Ambulanz auf.

### **COMPUTER INBEGRIFFEN**

Sozusagen zum Inventar jeder bonacasa-Wohnung gehört ein Netbook, auf dem

neben den üblichen PC-Anwendungen das „Home Service Portal“ von bonacasa installiert ist. Mit diesem jederzeit verfügbaren Internet-Kommunikationskanal, der in Zukunft auch mit einem Smartphone zugänglich sein wird, erhalten die Bewohner über eine sehr einfach bedienbare und attraktiv gestaltete Oberfläche einen ganzen Strauss an Informationen und Kommunikationsmöglichkeiten. Niemand muss mehr die Gebrauchsanleitung für den Backofen aufbewahren - noch sich erinnern, in welcher Schublade sie liegt. Das Gleiche gilt für die Bedienung des Swisscom TV-Systems oder den Abfallkalender. Links zu nützlichen Websites wie Bahn- und Bus-Fahrpläne, Wetter in Rheinfelden, Kinoprogramm, Ferienplan, Bibliothek, aber auch Ratgeber für den Alltag, Kochrezepte und vieles andere mehr ergänzen das lokale Informationsangebot.

## **BONAINVEST UND BONACASA**

Die bonainvest AG mit Ivo Bracher an der Spitze ist ein Unternehmen für Immobilienanlagen und Holdinggesellschaft von mehreren Firmen, zu denen auch die seit 60 Jahren bestehende Bracher Partner AG gehört. Diese entwickelt Immobilienkonzepte, realisiert Überbauungen, vermietet oder verkauft Liegenschaften und ist im Besitz der geschützten Marke bonacasa für Wohnen mit Service. bonainvest setzt bei Bauprojekten grundsätzlich auf den Minergiestandard und konsequent auf das Produkt bonacasa, wobei ein Schwergewicht auf altersgerechten Wohnungen liegt. Mit dem Ziel, in ihren Objekten einen Mieteranteil von 70 Prozent im Alter von über 65 Jahren zu erreichen, empfiehlt sich bonainvest insbesondere auch als privater Partner von Gemeinden und grossen Investoren für den Bau von Seniorenwohnungen.

### **MIT DIENSTLEISTERN UND NACHBARN VERNETZT**

Darüber hinaus können die Bewohner über das Serviceportal nicht nur alle erwähnten Dienstleistungen anfordern - Kontaktpersonen und ihre Zuständigkeiten sind dafür übersichtlich aufgeführt -, sondern auch mit allen Bewohnern des Hauses einzeln oder gesamthaft Kontakt aufnehmen, alles im passwortgeschützten

Bereich des „bonacasaNET“. Kleine, selbst verfasste „Steckbriefe“ ergänzen die Liste der Bewohner und der Lage ihrer Wohnung, wobei es ihnen natürlich freisteht, wie viel sie über sich selbst preisgeben wollen, ob sie vorbereitete Platzhalter für ein Portraitbild, die Telefonnummer oder Hobbies nutzen oder nicht.

Niklaus Wüthrich, bonacasa-Projektleiter für das Home Service Portal, weiss von hübschen Beispielen, wie der Draht zu Nachbarn schon genutzt wurde: „Bewohner im Parterre baten auf diesem Wege Nachbarn über ihnen, doch bitte keine Zigarettenstummel in ihren Gartensitzplatz zu schnippen; jemand suchte Abnehmer für Büsi-Babys, und eine junge Mutter fand kurzfristig eine Betreuungsperson für ihre kleinen Kinder, als sie einen unerwarteten dringlichen Termin ausser Hauses wahrnehmen musste.“

Natürlich nutzen auch die Verantwortlichen für das Haus das Kommunikationsnetz für Mitteilungen an die Bewohner. So erfahren diese schriftlich und schnell über Neuerungen im Hausreglement, geplante Veranstaltungen für Mieter oder Massnahmen zur Verbesserung der Situation um die Abfallcontainer - jederzeit mit der Möglichkeit, umgehend darauf zu antworten. Oder sie können sich selbst einen virtuellen Merkzettel anfertigen.

## DAS VIRTUELLE ANSCHLAGBRETT

Für diese Mitteilungen aller Art steht den Beteiligten auf dem Serviceportal die Pinwand zur Verfügung. Diese wird aber auch von Aussenstehenden genutzt, die eine Partnerschaft mit bonacasa eingehen - für dauernde Angebote oder Sonderaktionen. So machte zum Beispiel das benachbarte Restaurant auf seine TV-Übertragung auf Grossleinwand während der Fussball-WM aufmerksam. Mit einem Klick war nicht nur der Spielplan abrufbar, mit dem eingefügten Knopf „Antworten“ konnten Interessenten auch weitere Information anfordern oder gleich einen Tisch reservieren.

Die Liste lokaler Produktanbieter und Dienstleister auf dem Serviceportal des Rheinfelder Gerstenparks ist lang. Sie reicht vom Bäcker über den Apotheker, der gratis Anlieferung offeriert, bis zum Weinhändler, von der lokalen Bank über das Nagelstudio bis zum Steuerberater.

Ebenso präsent sind externe Dienste für die Wohnung wie Reinigungen oder Reparaturen, darüber hinaus spezifische Angebote wie der Fahrdienst des Roten Kreuzes oder Betreuung durch eine private Spitex-Organisation. Letztere gehört zu den Dienstleistern, mit denen bonacasa auf überregionaler Basis Partnerschaften eingeht. Das sind aber nicht nur Einrichtungen mit sozialem Touch. Als Partner rüstet Swisscom die bonacasa-Wohnungen exklusiv mit Telefon-, Radio/TV- und Internetanschlüssen aus und gewährt dafür einen Bonus. Hinzu kommen etwa grosse Lebensmittel- und Getränkelieferanten oder eine überregional organisierte Reinigungsfirma. Letztere „mit ins Boot zu bringen ist meist einfacher als Anbieter aus dem Kleingewerbe, die mit dem Internet und seinen virtuellen Möglichkeiten oft noch nicht so vertraut sind“, weiss Niklaus Wüthrich. Das dürfte aber nur eine Frage der Zeit sein.

## WOHNEN IM ALTER

Wie das Beispiel Rheinfelden zeigt, ist das bonacasa-Konzept keineswegs nur für ältere Leute gedacht, es eignet sich aber sehr wohl für diese Zielgruppe. Ivo Bracher, Verwaltungsratspräsident der Immobilienanlagen-Holding bonainvest (siehe Kasten) will mit seiner Firma als Innovationsführer die Trends im altersgerechten Wohnungsbau setzen, wie er in einem Forum für „Wohnen im Alter“ an der Luzerner Messe „Bauen & Wohnen“ Ende September 2010 betonte. Das Servicekonzept bonacasa spielt dabei eine zentrale Rolle, ebenso wichtig aber sind

andere Faktoren wie die Nachbarschaft von verschiedenen Altersgruppen, von Gemeinschaftszentren und Einkaufsmöglichkeiten, in vielen Fällen aber auch von Institutionen für Verpflegung, Betreuung und Pflege. Der Bedarf ist gross und wächst aufgrund der demographischen Entwicklung in den nächsten Jahrzehnten rapide an. Bei einem Anteil von rund 2 Millionen Menschen, die in der Schweiz bis 2030 über 65 Jahre alt sein werden, rechnet Ivo Bracher mit einem Bedarf von 1,2 Millionen altersgerechten Wohnungen. Dies mildert auch den Bedarf an klassischen Altersheimen, die mehr und mehr zu Pflegestätten für Hochbetagte werden.

## FAZIT

Mit dem bonacasa-Konzept läutet ein privater Unternehmer und Investor eine neue Ära des Wohnens ein, in der eine breite Palette von hilfreichen Dienstleistungen zu Preisen verfügbar wird, die für eine breite Schicht durchaus erschwinglich sind. Gleichzeitig steht bonacasa für das Versprechen für eine grosse Zahl von älteren Menschen, auch bei nachlassenden Kräften und Hilfsbedarf in der eigenen Wohnung verbleiben zu können. Die Erfahrungen zeigen, dass viele Bewohner in einer Siedlung wie dem Gerstenpark in Rheinfelden die Angebote (noch) nicht in vollem Umfang nutzen, ihre Verfügbarkeit aber dennoch zu schätzen wissen. Oder wie es der involvierte Architekt Ruedi Vogel treffend beschreibt: „bonacasa ist auch wie eine Versicherung, die man vielleicht lange nicht braucht, im Ernstfall aber froh ist, wenn man sie hat.“ ☺

## SIEDLUNG GERSTENPARK IN RHEINFELDEN

Architekt: vogel architekten, Rheinfelden

Investor: Swiss Life AG, Zürich

Verwaltung: Livit AG, Basel

Partner: Bracher und Partner AG, Solothurn, bonacasa

**Bauvolumen:** Vier Gebäude mit insgesamt 100 Wohnungen mit 2 ½ - 5 ½ Zimmern, davon 48 Wohnungen mit bonacasa-Service. Zusätzlich zwei Gebäude im benachbarten „Hopfenpark“ mit insgesamt 46 bonacasa-Wohnungen im Stockwerkeigentum.

**Baustandard:** Minergie, schwellenlose Wohnungen und Zugänge, elektrische Jalousien und Storen, Anschlüsse für Radio/TV/Internet in zwei Räumen, erhöhter Schallschutz, Leerverrohrung für erweiterte Vernetzung, Waschmaschine/Tumbler in der Wohnung, Balkonverglasung, möblierter Gemeinschaftsraum.