

# «James, hol schon mal den Wagen»

**Services** Die Wohnung könnte bald nur noch Teil eines individuellen Dienstleistungsvertrags sein. Offen ist, ob sich der Trend durchsetzt.

JOHANNES J. SCHRANER

**A**ntje Bärenklau fühlt sich wohl. Sie hat vor kurzem in einem der drei Vulcano-Tower direkt am Bahnhof Zürich-Altstetten ihre neue 1,5-Zimmer-Wohnung bezogen. Zum Einziehen im 14. Stockwerk brauchte die 36-jährige Informatikerin lediglich ihre Garderobe und ihre persönlichen Pflegeprodukte. Alles andere für den Bedarf des täglichen Lebens wie Teller, Pfannen, Kaffeemaschine und Bügelbrett stand bereit. Wohnen bedeute für sie das Dasein von allem, was sie brauche, und das einwandfreie Funktionieren von allem, das Wohlfühlen und eine schöne Aussicht mit viel Licht, so Bärenklau. Sie sei eher der praktische, funktionale Typ, erklärte sie gegenüber dem Magazin «Vulcano». Bärenklau bewohnt eines der 72 möblierten Business-Appartements mit etlichen optionalen Dienstleistungsangeboten wie zum Beispiel einem Reinigungsservice. Das Vulcano ist das neueste urbane «Dorf im Dorf» in der Schweiz und bietet auf

26 Stockwerken 224 weitere Wohnungen, 15 000 Quadratmeter für Dienstleistungen, Gastronomie und Gewerbe sowie 319 Hotelzimmer im hauseigenen Resort.

Bärenklau Business-Appartement ist eine mögliche Variante des neuen Wohnens mit Service. «Es ist für Menschen geeignet, die gewisse Arbeiten und Aufgaben wie Einkaufen, Wäschewaschen, Pflanzengüssen oder das Entgegennehmen der Post nicht selber erledigen können oder wollen», erklärt Stefan Breit vom Gottlieb Duttweiler Institute (GDI) in Rüschlikon. Die Gründe für dieses Bedürfnis könnten zum Beispiel Zeitmangel oder der Gesundheitszustand sein. «Weil die meisten Services kostspielig sind, richtet sich das Angebot in erster Linie an finanzkräftige Menschen», stellt Breit generell fest.

## Ausgeklügelte Logistikplattform

Schon längere Erfahrung mit professionellen Wohndienstleistungen hat der digitale Sicherheits- und Concierge-Service Bonacasa. Seit 2012 in den Kantonen Solothurn, Zürich, Aargau sowie Teilen des Kantons Bern operativ, betreut der Service über tausend Wohnungen von HEV-Mitgliedern und hat inzwischen über weitere 6000 Wohnungen von externen Geschäftspartnern unter Vertrag genommen. Laut HEV bietet Bonacasa den Kunden Concierge-Dienstleistungen in insgesamt neun Kategorien. Dazu zählen die Reinigung von Räumen und Kleidern, Blumen- und Gartenservice, Kinderbetreuung und die Organisation von Handwerkern. Auch Reservationsdienste für Gastronomie, Hauslieferung von Essen, Organisation und Durchführung von Anlässen zu Hause sind im Angebot.

Sämtliche Dienstleistungen können via persönlichen Ansprechpartner, per Smartphone, Tablet oder Web abgerufen werden. Daniela von Felten ist Bonacasa-Concierge und zuständig für die Regionen um Oensingen, Egerkingen und Aarau. Wäsche wa-

schen und bügeln, Essensservice, Geburtstagsgratulationen, Pflanzen giessen für Urlauber, Haustierbetreuung und Einkaufsbegleitung für Senioren sowie Babysitting für junge Familien sind typische Elemente eines Tagesprogramms für von Felten. «Es ist ein Beruf, in dem es garantiert nie langweilig wird», erklärt sie auf der Website von Bonacasa.

Da die Services kostspielig sind, richten sie sich zumeist an Leute mit Finanzkraft.

Hinter den konkreten Dienstleistungen von Felten steht eine ausgeklügelte Logistikplattform. Informatiker Hans Fischer hat sie für Bonacasa während rund zehn Jahren aufgebaut. «Die End-

kunden erkennen den Nutzen einer App schnell», so Fischer im Magazin «bona-Lifestyle». Um vom Megatrend «Wohnen mit Services» zu profitieren, reiche es aber nicht, einfach eine hübsche App anzubieten. Es brauche erprobte Logistikkösungen, die möglichst ressourcenschonende Prozesse respektive Dienstleistungen ermöglichen. «Ist dies nicht der Fall, sind die Kosten für die Endkunden nicht interessant genug», so Fischer. Der Unterschied zwischen einer simplen App und einer Logistikplattform mit App als grafischer User-Oberfläche sei nicht von vorneherein ersichtlich.

Noch nicht vollständig klar ist auch, inwieweit sich der Trend von Wohnen mit Dienstleistungen durchsetzen wird. «Wir gehen davon aus, dass sich die Wohnformen der Zukunft weiter ausdifferenzieren. Das heisst, dass sich als Antwort auf individualisierte Lebensstile massgeschneiderte Wohnformen etablieren. Dazu gehört auch Wohnen mit Service», so GDI-Forscher Stefan Breit. Es müsse sich aber erst noch zeigen, wie weit sich der Begriff Service dehnen liesse. Im Extremfall sei es denkbar, in Zukunft nicht mehr eine Wohnung zu mieten, sondern einen Servicevertrag abzuschliessen, zum Beispiel für Essen, Hausarbeit oder Pflege. «Die Wohnung wird dabei mitgeliefert wie ein Handy zum Telekommunikationsabo», skizziert Breit.

## DIGITALISIERUNG

### Rückkehr der Diener

**Weisse Handschuhe** Die App hat inzwischen die Dienerklingel für den Butler abgelöst. Das schreibt der Deutsche Christoph Bartmann in seinem Buch «Die Rückkehr der Diener». Die Aufgaben selbst könnten aber nach wie vor nicht digital erledigt werden, gibt der Leiter des Goethe-Instituts in Warschau zu bedenken.

**Zentral oder dezentral** Integrale Wohnservices werden von Anbietern entweder vor Ort, zum Beispiel durch eine Rezeption, oder dezentral via App, Tablet, Internet oder Telefon zur Verfügung gestellt. Das Smartphone wird für solche Kunden dann ihr einziges Steuerungsgerät.