

Bonacasa

Ein integraler Ansatz aus nachhaltiger Architektur, intelligenter Haustechnologie und Dienstleistungen zur Förderung von Selbständigkeit und Komfort zuhause

Ausgangslage

Es waren zwei persönliche Erfahrungen, die Ivo Bracher, Geschäftsführer der bonainvest Holding AG, vor über 25 Jahren zur Lancierung des «bonacasa-Konzept» bewegten.

Zum einen waren dies die Aussagen seiner Vorstandskollegen eines Altersheims, sie würde alle lieber in der eigenen Wohnung alt werden. Zum anderen beschäftigte ihn, dass seine auf den Rollstuhl angewiesene Grossmutter aufgrund der Schwellen im Haus in ihrer Mobilität eingeschränkt war.

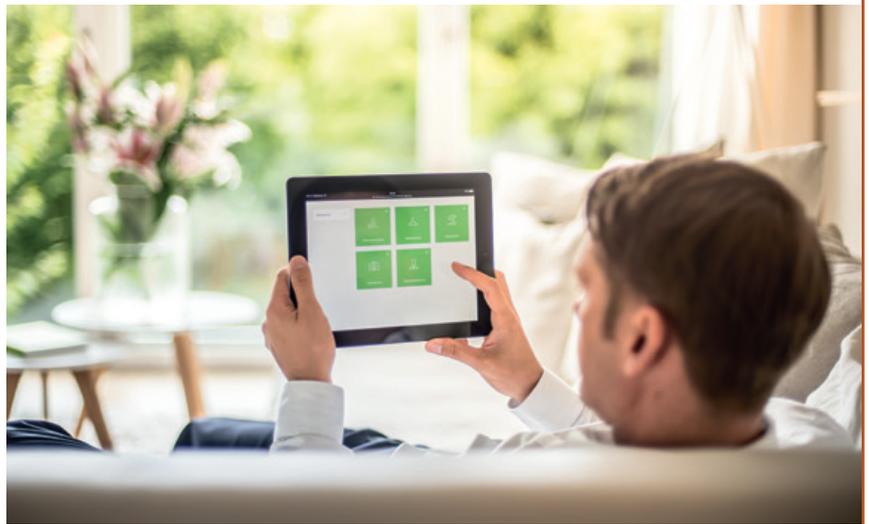
Ziel

Vor diesem Hintergrund wurde ein umfassendes Angebot aus verschiedenen Leistungskomponenten entwickelt, mit dessen Hilfe der Komfort und die Sicherheit beim Wohnen gesteigert und die Selbständigkeit unterstützt werden soll.

Konzept

Bonacasa ist heute als integraler Ansatz für generationendurchmischtes Wohnen konzipiert und beinhaltet einerseits die Entwicklung & Erstellung von Immobilienprojekten, entlang der beiden Grundsätze «Grundstücke mit Standortqualitäten» und «nachhaltige Architektur». Andererseits umfasst der Ansatz die Projektierung nach bonacasa-Standards für Bauträger. Dabei werden folgende Leistungen erbracht:

- Baustandard: u. a. komplett schwellen- und stufenfrei, rollstuhlgängig, optimierte Grundrisse für gute Möblierbarkeit und mehr Wohlbefinden (ca. 200 Merkmale)
- Sicherheitsstandard: Schlüsseltresor und Notrufservice für 24/7-Notfallintervention
- Vernetzungsstandard: Expertise für die benutzerfreundliche Konfiguration von Haustechnologie in Kooperation mit Technologiepartnern



Smart Living



- Living Services: Für BewohnerInnen einer bonacasa-Überbauung oder Personen externer Wohnungen im Einzugsgebiet bietet bonacasa den Zugang zu Services, die via Call-Center, App oder Concierge bestellt werden können. Bonacasa erbringt die Services selber oder ist für die Auswahl, Koordination und Evaluation von externen DienstleisterInnen zuständig.
- B2B-Angebote: Umsetzung von Service-Wohnen für institutionelle Kunden, entweder unter bonacasa-Marke oder als White Label für Neubau oder Bestandsliegenschaften. Institutionelle KundInnen sind Unternehmen der Immobilienbranche.

Umsetzung

Rollen, Funktionen, Organisation

Zu Beginn wurden Wohnungen nach bonacasa-Konzept unter anderem mittels Genossenschaften realisiert. Im Jahr 2009 wurde dann die bonainvest Holding gegründet, an der heute über 120 InvestorInnen beteiligt sind, u. a. die Pensionskassen von Migros und Coop. Zur Holding gehört die Bracher & Partner TU AG, die Immobilien in der Rolle einer Totalunternehmung entwickelt und realisiert, die bonainvest AG als Portfolioeigentümerin sowie



Concierge im Einsatz

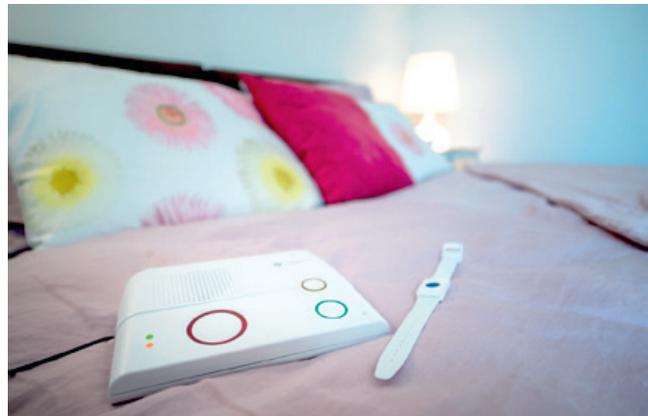
die bonacasa AG. Als Tochtergesellschaft der bonainvest Holding AG betreut sie mit ihrem Konzept «Smart Living» heute rund 1000 von bonainvest gebaute Wohnungen und knapp 7500 Wohnungen von externen Bauherren oder Portfolioeigentümern, u. a. auch in Neubau- oder Bestandliegenschaften.

Zielgruppe

Ursprünglich für ältere Menschen entwickelt, bietet bonacasa heute mit Hilfe des Konzepts allen Generationen Komfort und Sicherheit. Ältere Menschen sind noch immer eine wichtige Zielgruppe, inzwischen werden die Liegenschaften aber allseits generationendurchmischts bewohnt. Das Durchschnittsalter liegt knapp über 50 Jahre.²²

Angebot

Bonacasa erbringt und vermittelt Dienstleistungen. In allen Liegenschaften von bonainvest ist eine Concierge verfügbar, die neue BewohnerInnen nach ihrem Einzug begrüsst, bei Fragen und Anliegen zur Verfügung steht und auf Wunsch kleinere Handreichungen übernimmt (*sh. Kosten*). Sie vermittelt auch externe Dienstleistungen und kann per Telefon kontaktiert werden. Die Concierge und das bonacasa-Team organisieren regelmässig auch gemeinschaftliche Aktivitäten wie bspw. ein Sommerfest oder je nach Standort und



Wunsch der BewohnerInnen Nachbarschaftstreffen oder Spielnachmittage.

Ein Call-Center zu Servicebestellungen kann zu Bürozeiten und die Notrufzentrale durchgängig angerufen werden. Bei Bedarf lassen sich individuelle Dienstleistungen bestellen wie Raum-/ Fensterreinigung, Textilreinigung, Nähen/ Flickern/ Bügeln/ Waschen, Wohnungsbetreuung während Ferienabwesenheit, Fahrdienste, Haustierbetreuung, administrative Unterstützung, Mobilitäts- und Essensdienste usw.

Zusätzlich hat bonacasa eine App und elektronische Abwicklungsplattform entwickelt, über die Dienstleistungen auch auf elektronischem Wege bestellt werden können und über die der Notruf auch unterwegs zur Verfügung steht – zusätzlich zu stationären Notrufgeräten die bonacasa ebenfalls anbietet.

Für den Notrufservice fragt die Concierge die Daten der BewohnerInnen ab und nimmt Wünsche auf, welche Bezugspersonen im Notfall kontaktiert werden sollen. Bonacasa arbeitet im Bereich Notrufservice mit einer professionellen Notrufzentrale zusammen. Im Alarmierungsfall entscheidet die Notrufzentrale, ob ein Rettungswagen geschickt werden soll oder eine Bezugsperson kontaktiert wird. Sofern die Ambulanz ausrückt, wird an die Ambulanz ein temporärer Code für den in den Liegenschaften verbauten Schlüsseltresor übermittelt. Damit kann die Notrufintervention auch bei verschlossenen Wohnungstüren, ohne diese aufbrechen zu müssen, erfolgen. Verrechnet werden

22

Interview mit Alain Benz, Leiter Unternehmensentwicklung & Marketing und Marie-Louise Jossi, Produktmanagerin (Februar 2018)

nur Notfalleinsätze, die tatsächlich stattfinden. Löst jemand aus Versehen den Alarm aus, oder möchte jemand ein Gespräch führen, zeigt sich die Notrufzentrale kulant.

Kosten des Angebots

Die bonacasa-Grundkosten betragen je nach Angebot zwischen CHF 10.– und 40.–/Mt. Inbegriffen sind: Dienstleistungsinfrastruktur, Evaluation/Ausbildung/Qualitätskontrolle Dienstleistungsunternehmen, Back Office, App, Kontakt zur Telefon- und Notrufzentrale (Alarmierung, telefonischer Support, Benachrichtigung von Verwandten) usw., fixe Präsenzzeiten von Concierges in den meisten Überbauungen (rund 2 Stunden/Woche). Die weiteren Kosten betragen:

- Individuelle Concierge-Dienstleistungen (ausserhalb der fixen Präsenzzeiten): CHF 40.– pro Stunde (z. B. für Fahrdienste usw.)
- Wohnungs- und Fensterreinigung: CHF 35.–/h
- Weitere Dienstleistungen: individuelle Offerte und Abrechnung mit Dienstleistungsunternehmen
- Notrufservice ausserhalb bonacasa-Überbauung: CHF 34.–/Mt.
- Die Notrufalarmierung kann per Festnetztelefon, Smartphone (Nummer oder per App) erfolgen.
- Notrufgeräte können bei bonacasa gemietet oder erworben werden (es gelten die Preise der Hersteller)

Vernetzung & Schnittstellenarbeit

Die bonacasa AG ist sowohl eine intermediäre als auch eine dienstleistungsanbietende Firma. Aufgrund der diversen Leistungskomponenten pflegt bonacasa vielfältige Kundenbeziehungen. Beim Aufbau eines neuen Standorts oder bei neuen AbonnentInnen ist bonacasa zuständig für die Rekrutierung eigener MitarbeiterInnen und die Akquise lokaler Dienstleistungsunternehmen, holt Offerten ein und trifft eine Auswahl. So wird für jeden neuen Standort neben den eigenen Leistungsträgern ein Netzwerk verschiedener Anbietender aufgebaut, die dann via Concierge, Call-Center oder per App für Dienstleistungen angefragt werden. Was die selber erbrachten Dienstleistungen betrifft (Concierge, Reinigung), rekrutiert bonacasa das

Das Projekt in Kürze

Stand August 2019

Trägerschaft Gesamtkonzept

Bonainvest Holding AG bestehend aus bonainvest AG (Portfolioeigentümer) und Bracher & Partner AG (Entwicklung und Realisierung von bonacasa-Liegenschaften).

Bonacasa AG: Tochterunternehmen, zuständig für Entwicklung Baustandards und Erbringung Concierge- und Living-Services

Standorte

v. a. Espace Mittelland und Zürichsee-Gebiet. Standorte in Inner- und Westschweiz in Bau und Entwicklung. Bonacasa ist inzwischen auch als B2B Lösung in über 7500 Wohnungen in der ganzen Schweiz integriert

Entstehung

Bonacasa AG 2006, Bonainvest Holding AG 2009 (Konzept wird seit über 30 Jahren entwickelt)

Anzahl Wohnungen total

Ca. 1000 eigene, 7500 von externen Bauträgern

Mietkosten

(sehr unterschiedlich je nach Standort, Grösse und Ausbaustandard) CHF 1600.– bis 2800.–
Eigentum: CHF 375 000.– bis 1 800 000.–

Sonstige Kosten für NutzerInnen/BewohnerInnen

Grundkosten CHF 10.– bis 40.–
Weitere Leistungen individuell zahlbar (sh. Kosten)

Angebote

Schwellenlose und zentrale Liegenschaften, intelligente Haustechnologie, 24/7-Notruf-Service, umfassendes Dienstleistungsangebot, Concierge-Service, z. T. gemeinschaftliche Aktivitäten

Personal und bildet es aus. Alle Dienstleistungsbezüge werden den KundInnen in einer Sammelrechnung verrechnet. Die Schnittstellen stellen bei bonacasa zu einem grossen Teil KundInnen oder Lieferantenkontakte dar. Im Sicherheitssystem sind die Abläufe, wie dargelegt, klar definiert und folgen einem Schema.

Erfolgsfaktoren

Bezogen auf die Kundensegmente ist die Zielgruppenansprache heute breiter und generationendurchmischer ausgerichtet als in den Anfängen von bonacasa. Eine Fokussierung lediglich auf ältere Menschen alleine ist aus Sicht von bonacasa nicht zielführend, da viele Menschen sich jünger

Praxischeck – aus der Perspektive der Nutzung

Für welche Zielgruppe eignet sich das bonacasa-Konzept?

- Für alle Generationen und Lebensphasen – Wunsch nach zusätzlichen Dienstleistungen beim Wohnen, Komfort, Sicherheit
- Finanzielle Ressourcen: sehr unterschiedlich je nach Standort, Grösse der Wohnung und Ausbaustandard, breiter «Mittelstand» bis höhere Einkommensklassen
- Menschen mit Mobilitätseinschränkungen

Wie kann es konkret unterstützen?

- Schwellenloses Wohnumfeld, Anbringen von Haltegriffen und anderen Hilfsmitteln
- Smarte Wohnung mit Hilfsmitteln wie unterschiedlich farbige Schalter, Beleuchtungskonzept, vernetzte Haustechnologie
- Concierge unterstützt bei Handreichungen im Wohnalltag; nimmt Kontakt mit BewohnerInnen auf, schaut nach dem Rechten, informiert oder organisiert Veranstaltungen wie bspw. Jassnachmittag, Sommerfest (inkl. Abholservice), Ausflüge, etc.
- Umfassendes Dienstleistungsangebot für Entlastung im Alltag, u. a. Wäscheservice, Wohnungsreinigung – Concierge vermittelt bei Bedarf und niederschwelliger Zugang via Service-Telefon
- 24/7-Notrufservice

Welche Chancen bietet das Konzept?

- Zugang schaffen zu umfassender Unterstützung und Kontaktmöglichkeiten im Wohnumfeld
- Soziale Kontakte in Nachbarschaft pflegen können und Möglichkeit an Festen und gemeinschaftliche Aktivitäten teilzunehmen
- Gefühl von Sicherheit durch Notrufservice und Concierge

- Kleine Handreichungen und Hilfen zur Alltagsbewältigung durch Concierge und Living Services
- Living Services individuell buchbar, ohne in bonacasa Überbauung zu wohnen
- Auch für «normale» MieterInnen optimale Lösung, Wunsch nach Gemeinschaft muss nicht unbedingt vorhanden sein
- Sensibilität bzgl. Gesundheitszustand: Concierge bemerkt Verschlechterung des Gesundheitszustands, kann Unterstützung einleiten

Wo liegen die Herausforderungen?

- Überforderung mit, bzw. Ablehnung von smarterer Haustechnologie können deren Nutzung erschweren
- Konflikte mit NachbarInnen oder Concierge können das Leben in einer bonacasa-Überbauung erschweren
- Wenn Hilfe nicht eingefordert wird oder Menschen Mühe haben, Hilfe anzunehmen können sich Problemsituationen zuspitzen
- Lange Unsichtbarkeit von individuellen Problemsituationen für bonacasa (wie zunehmende Isolation in den eigenen vier Wänden)

Wo liegen die Grenzen?

- Schwer finanzierbar für Menschen mit (sehr) kleinen Einkommen
- Wenn bei grösserem Pflegebedarf die Kosten für externe Dienstleistungen zu hoch werden (sozial- und gesundheitspolitische Herausforderung)
- Kein Angebot für demenzielle Erkrankungen höheren Grades
- Bei Wunsch nach viel Gemeinschaftlichkeit, Gemeinschaftsräumen, usw. eignet sich der Ansatz nur begrenzt (obwohl bonacasa die Bildung von Wohngemeinschaften unterstützt)

fühlten als sie sind und Lifestyle und Komfort auch für ältere Menschen wichtig seien. Erfolgsversprechender sei demnach ein Angebot, das sich an alle Generationen richtet. Was die Haustechnologie betrifft, ist es aus der Erfahrung von bonacasa wichtig, dass die Geräte eine klare Funktion erfüllen, bedienungsfreundlich und unkompliziert sind.

Auf hohe Akzeptanz stösst das Sicherheitssystem und die Concierges. Wichtig ist, dass die Concierges regelmässig vor Ort und ansprechbar sind, niederschwellige Unterstützung im Alltag bieten, individuell auf Bedürfnisse eingehen und auch die soziale Vernetzung in den Liegenschaften aktiv fördern.

Durch den Nutzen des Angebots für ältere BewohnerInnen zuhause stösst das Konzept auch bei Gemeinden auf Interesse, die passende Angebotsstrukturen für das Alter schaffen möchten.

Herausforderungen & Risiken

Da die bonainvest Holding jede Liegenschaft nach bonacasa-Konzept errichtet und betreiben lässt, wächst bonacasa AG mit der Bautätigkeit von bonainvest. Weil die Bautätigkeit abhängig ist von verfügbarem Bauland an zentralen Lagen werden für die Zukunft B2B-Lösungen immer wichtiger.

Des Weiteren darf die Haustechnologie die NutzerInnen nicht überfordern. Um die Akzeptanz zu erhöhen, hat bonacasa die Bedienung radikal vereinfacht. Zudem werden die Dienstleistungsangebote trotz der relativ niedrigen Preise gerade von älteren Menschen teils noch zögerlich beansprucht. Insgesamt steigt aber die Nachfrage nach «Living Services» stark an. In der Erfahrung von bonacasa ist die Akzeptanz von Services bei jüngeren Menschen und bei der Generation der Babyboomer deutlich höher als dies bei hochaltrigen Personen der Fall ist.



Schlüsseltresor

Links & Literaturhinweise

- Benz, Alain (2013). Geschäftsmodelle für das Servicewohnen, Fallstudie bonacasa, S. 60–78
- www.bonacasa.ch
- www.bonainvest.ch