

#VorreiterDerImmobilienbranche

Geht nicht, gibt's nicht

Living Services steht für Komfort und Sicherheit. Mit einem breit gefächerten Angebot servicekombinierten Wohnens will bonacasa sowohl Mieter als auch Investoren begeistern. Das Erfolgsrezept: die Verknüpfung technologischer Möglichkeiten mit realer, von Menschen erbrachter Hilfestellung. Unterwegs mit bonacasa-Concierge Silvia Kurth.

Wer mit Silvia Kurth Schritt halten will, der zieht besser die schnellen Schuhe an. Die gebürtige Berner Oberländerin ist an diesem Nachmittag zackig unterwegs in der Überbauung Rhyvage in Rheinfelden (AG). Als Concierge nimmt sie sich der Sorgen und Nöte von Bewohnerinnen und Bewohnern der direkt am Flussufer erstellten Siedlung an. «Die meisten Leute sind im April und Mai eingezogen», erklärt die 56-Jährige, die sich in ihrer Funktion als Allrounderin und Drehscheibe zwischen Mietern und Verwaltung sieht.

«Erfahrungsgemäss sind die ersten Wochen nach Einzug auch jene, in denen die meisten Fragen auftauchen.» Und damit, das wird rasch klar, sind sie bei Silvia Kurth genau an der richtigen Adresse. «Entweder ich kann selber Hand bieten, oder aber ich weiss, wer zuständig ist und weiterhilft», führt die ehemalige Spitalfachfrau aus. Geht nicht, gibt's bei ihr nicht. «Die Berufsehre gebietet es mir, für jedes Problem die entsprechende Lösung zu finden, die Kundinnen und Kunden zufriedenstellt.»

Clevere Kombinationen

Wir leben in bewegten Zeiten. Digitalisierung, Individualisierung, Neo-Ökologie, Mobilität und nicht zuletzt die Corona-Pandemie - sie sorgen für Verschmelzungen und Überwerfungen in den verschiedensten Bereichen unseres Alltags. Und sie schaffen neue, spezifische Bedürfnisse - gerade, was adäquate Wohnformen anbelangt. «Egal, ob nun Millennials oder Silver Society, jede Altersgruppe hat ihre eigenen Präferenzen», sagt Sina Hunziker, bei bonacasa verantwortlich für die Weiterentwicklung, die Ausbildung und das Controlling im Bereich Living Services. «Dementsprechend clever müssen die Angebote im Zusammenhang mit den Immobilien sein, damit

sie von den einzelnen Zielgruppen akzeptiert werden und hinsichtlich der Investoren den bestmöglichen Nutzen stiften.» Für bonacasa, die im Sektor Smart Living schweizweit eine tragende Rolle spielt (siehe Kasten), bedeutet dies grundsätzlich, dass architektonische Aspekte einhergehen mit konkreten Hilfestellungen im Alltag. Die Spanne reicht von flexiblen Grundrissen und Duschen mit Energierückgewinnung bis hin zur digitalen Paketannahmeanlage - und eben: dem Einsatz von Concierges wie Silvia Kurth.

Die klingelt gerade an der Tür von Frau Rufener. Die Seniorin hat sich beim Einzug entschieden, den 24/7-Notrufservice in Anspruch zu nehmen. Dieser ist Teil eines von bonacasa modular geschnürten Gesamtpaketes an Serviceleistungen, die auch in Neubauprojekten und Bestandsliegenschaften von Dritten aufgeschaltet werden können. Silvia Kurth erklärt Frau Rufener am Küchentisch, wie sie im Falle eines Falles den Notrufknopf an ihrem Handgelenk bedienen muss. Sollte tatsächlich einmal der Ernstfall eintreten, wird damit die Notrufzentrale alarmiert, die wiederum den Kontakt zu direkten Bezugspersonen oder den lokalen Blaulichtorganisationen herstellt. Dass diese sogar bei geschlossenen Türen in die Wohnung gelangen, dafür sorgt ein elektronischer, individualisierter und zeitlich beschränkter Zugangscodex zum Schlüsseltresor beim Hauseingang. «Da mein Mann erst kürzlich verstorben ist und ich alleine lebe, fühle ich mich dank dieser Lösung von bonacasa viel sicherer», sagt Frau Rufener, «ich weiss, dass ein Knopfdruck genügt, damit mir geholfen wird.» Sie erachtet das Angebot als wichtigen Beitrag, möglichst lange in den eigenen vier Wänden leben zu können.

Die Concierge erklärt Frau Rufener aber nicht nur, wie das Hilfedispositiv



bonacasa-Concierge Silvia Kurth sieht sich als Allrounderin und Drehscheibe zwischen Mietern und Verwaltung.



Die Überbauung Rhyvage in Rheinfelden (AG) umfasst total 132 Wohnungen.



Ein Beispiel für Living Services von bonacasa: Silvia Kurth erklärt Frau Rufener, wie sie im Falle eines Falles den Notrufknopf an ihrem Handgelenk bedienen muss.

«Die Berufsehre gebietet es mir, für jedes Problem die entsprechende Lösung zu finden, die Kundinnen und Kunden zufriedenstellt.»

Silvia Kurth

funktioniert, sie hat auch gleich den Kontakt zwischen ihr und einer ebenfalls alleinstehenden Nachbarin hergestellt. «Die technischen Möglichkeiten sind das eine, am allerwichtigsten aber ist nach wie vor das soziale Netz, es gehört genauso zum Wohn- und Lebenskomfort von heute», so Silvia Kurth.

Mehrwert für Investoren

Aktuell hat bonacasa gegen 10 000 Wohnungen der Muttergesellschaft bonainvest sowie weiterer Eigentümer unter Vertrag. Die Überbauung Rhyvage in Rheinfelden ihrerseits umfasst 132 Wohnungen. Fast ein Drittel der Mieterschaft hätte bereits bei der Unterzeichnung des Mietvertrags ein Kreuzchen hinter den «24/7-Notrufservice» gesetzt und Interesse am Conciergeservice bekundet, führt Sina Hunziker aus. «Weitere werden garantiert dazukommen, wenn sich die Vorteile erst einmal herumgesprochen haben.» Eigentümerin der Siedlung ist die Anlagengestaltung der Swiss Life. Auch dort ist man überzeugt vom Servicekonzept: «Wir sind bezüglich

«Wohnen im Alter» mit einer eigenen Anlagengestaltung unterwegs und schätzen die Flexibilität der modularen Angebote von bonacasa», führt David Bendler, Real Estate Asset Manager bei Swiss Life, aus. Living Services und erprobte Sicherheitslösungen seien im Endeffekt für sämtliche Altersgruppen interessant.

Interessant: Das ist zweifelsohne der Arbeitsalltag von Silvia Kurth. Als Concierge erlebt sie viele spannende Begegnungen, viele Fragen und Anliegen, viel Befriedigung im Job auch. Ob sie nun bei einer Mieterin das Internet zum Laufen bringt, bei Ferienabwesenheit die Wohnung hütet und die Pflanzen giesst, hier einen Elektriker aufbietet oder dort den Kontakt zwischen verschiedenen Parteien herstellt - «ohne Kommunikation geht es nicht, wir sind alles Menschen. Man muss auf die Leute zugehen und ihnen zuhören können», sagt sie und steigt in ihren Wagen. Bereits wird sie in einer nächsten Siedlung erwartet, in der Living Services von bonacasa verfügbar sind.

Story: Flavian Cajacob

Nachgefragt

«Die Corona-Pandemie ist sicherlich ein Treiber»

Alain Benz, Geschäftsführer von bonacasa, über das Geschäftsmodell und die Dienstleistungen rund um Living Services.

Für wen ist bonacasa interessant?

Alain Benz: Wir richten uns in erster Linie an Investoren und Portfolioeigentümer, die von unseren Standards in den Bereichen Bau, Sicherheit, Vernetzung und Living Services profitieren wollen. Mit diesen Standards können wir Immobilien zukunftsorientierter und werthaltiger machen sowie den Komfort und die Sicherheit beim Wohnen steigern. Das Angebot richtet sich an Mieterinnen und Mieter unterschiedlichen Alters

und ist für junge genauso interessant wie für ältere Personen.

Wie hat sich die Corona-Pandemie ausgewirkt auf das serviceorientierte Wohnen?

Die Corona-Pandemie ist sicherlich ein Treiber. Sie hat das Thema Wohnen nochmals wichtiger werden lassen. Die disruptiven Effekte der Krise verdeutlichen, wie wichtig zum einen die Digitalisierung ist, wenn es darum geht, flexibel arbeiten und wohnen zu können. Zudem zeigen sie auf, wie hilfreich ein gutes Zuhause mit eingespielten Serviceleistungen sein kann.

Wie wirkt sich die Inanspruchnahme der Serviceleistungen von bonacasa für den Mieter kostenmässig aus?

Je nach Modell des B2B-Kunden sind Leistungen integriert oder sie werden durch uns mit der Mieterin oder dem Mieter direkt verrechnet. Durch das Kooperationsmodell mit dem Eigentümer können wir unsere Living Services zu sehr günstigen Konditionen anbieten. Eine Stunde Reinigung kostet zum Beispiel 35 Franken, der 24/7-Notrufservice im Monat 35 Franken.

Welches sind aktuell die gefragtesten Services?

Dazu gehören ganz bestimmt die Concierge-Leistungen wie der Ferienabwesenheitsservice, Reinigungsservices und sicherlich auch der 24/7-Notrufservice.

Interview: Flavian Cajacob

**bonacasa und bonainvest**

bonacasa ist ein Tochterunternehmen der bonainvest Holding mit Sitz in Solothurn. Diese ist Marktführerin im Bereich des Wohnens mit nachhaltiger Architektur, vernetzter Haustechnik und individuellen Wohnservices. An 35 Standorten sind in der Schweiz bisher über 1000 Wohnungen von der bonainvest Holding errichtet worden. Zurzeit befinden sich rund 500 weitere Wohnungen in Entwicklung oder im Bau. bonacasa hat zusätzlich rund 9000 Wohnungen von Geschäftskunden unter Vertrag, deren Bewohner vom Smart-Living-Angebot profitieren. Die Unternehmensgruppe wies im Geschäftsjahr 2020 einen Reingewinn von 7,47 Millionen Franken aus.

bonacasa.ch und bonainvest.ch