

# Zeitpunkt

## ONLINE-HETZE

### Wie falsche News entstehen

Millionen von Menschen lesen Meldungen, die bewusst gefälscht werden. Der Kampf gegen Falschnachrichten gleicht einer Sisyphusarbeit. SEITE 27

BERNER ZEITUNG

[www.bernerzeitung.ch](http://www.bernerzeitung.ch)

25

## Bitte klingeln – und Alltagssorgen abgeben

**WOHNEN ALL INCLUSIVE** Gute Nachbarschaft kann man kaufen: Wer in einem James-Haus wohnt, hat einen Concierge-Service im Mietpreis inbegriffen. Sinnloser Luxus? Luxus ja, aber äusserst praktisch. Der Concierge nimmt Post und Pakete entgegen. Er giesst Pflanzen bei Ferienabwesenheit. Er bringt PET-Flaschen zur Sammelbox. Er schaut nach, ob der Herd tatsächlich ausgeschaltet ist. Sonst noch Wünsche? Bitte umblättern für den Besuch in der James-Überbauung.





Wenn Fabienne Tschanz und ihre Partnerin nach den Ferien die Wohnungstür aufschliessen, weht ihnen kein muffiger Geruch entgegen. Statt sofort alle Fenster aufzusperren, fläzen sie sich aufs Sofa und stellen entspannt fest: Alle Pflanzen sind wohlauf. Auf dem Tisch liegt ihre Post – fein säuberlich sortiert. Und da ist noch etwas, ein Kärtchen, so platziert, dass man es nicht übersehen kann. «Welcome back – schön, seid ihr wieder da!» Fehlt nur noch ein Butler, der den beiden ein Glas Champagner in die Hand drückt.

#### Wer braucht einen Concierge?

Einen Butler haben die beiden leider nicht – aber eine gute Fee. Denn Fabienne Tschanz und ihre Partnerin leben im sogenannten James-Haus im Zürcher Quartier Albisrieden, wo Concierges den Bewohnern das Zuhause so angenehm wie möglich machen. «Wohnen mit Services» nennt sich diese nicht mehr ganz neue, aber noch rare Wohnform im Fachjargon.

In der Schweiz gibt es derzeit drei James-Überbauungen – in Zürich, in Winterthur und in Lausanne. Die Immobilien wie auch das Label «James» gehören der UBS. Die Vorbilder für das Konzept stammen aus den USA und Frankreich, wo der Concierge-Service bereits seit Jahrzehnten zum gehobenen Wohnen dazugehört. Für UBS-Fonds-Manager Patric Caillat sind die James-Überbauungen in erster Linie «die Antwort auf das zunehmende Bedürfnis engagierter Menschen nach mehr Wohnqualität und grösserem Wohlbefinden in urbanen Gebieten», wie er am Telefon erläutert.

Mit anderen Worten: Der Concierge-Service ersetzt gegen Bezahlung eine gute Nachbarschaft und ist vor allem für gestresste Doppelverdiener ohne Kinder attraktiv, oder? Patric Caillat schmunzelt. «Die Zielgruppe ist breit gefächert. Wohnen mit Services spricht sowohl viel beschäftigte Young Professionals als auch Senioren an.» Und: Es sei ein Wohnkonzept, das sich den heutigen Lebensformen anpasst. «Mit dem Concierge stehen den Bewohnern diverse, im Mietpreis enthaltene Dienstleistungen zur Verfügung wie etwa der Empfang von Gästen, das Entgegennehmen von Postsendungen oder Restaurantreservierungen», führt Caillat aus. So weit die Theorie.

#### Understatement von aussen

Eine Ahnung von der Praxis bekommt man vor Ort. Zürich-unkundige Berner scheitern allerdings schon daran, zwischen allen Baustellen das James-Haus ausfindig zu machen. Als Retter in der Not entpuppt sich, wen wundert, der Concierge. Ein Anruf genügt – und schon eilt Benjamin Trautmann der verirrtten Journalistin entgegen. Der 33-Jährige

**LEBEN HEUTE** Wie richten wir uns im Leben ein? In loser Folge befassen wir uns im «Zeitpunkt» mit Lebensmodellen und neuen Wohnformen. Wir besuchen Menschen, die sich für alternative Konzepte entschieden haben. Wir sprechen mit Experten, die sich mit gesellschaftlichen Trends und mit der Zukunft des Wohnens auseinandersetzen.



Das Zentralhirn des James-Hauses – die Loge: Hier geht die Post ab, oft im wahrsten Wortsinn. Bewohnerin Fabienne Tschanz (links) holt bei Concierge Jocelyne Boss gerade ihr Paket ab.

Bilder Silvan Fessler

trägt einen schicken hellblauen Anzug und als Kontrast dazu eine raffinierte Out-of-Bed-Frisur. So hip sehen heute Concierges aus, denkt man im ersten Moment. Er arbeite allerdings nicht mehr «an der Front», sprich: in der Loge, erzählt Trautmann auf dem Weg zur Überbauung. Vor ein paar Jahren ist er aufgestiegen, zum Leiter Conciergerie beim Facility-Service-Unternehmen ISS, das unter anderem die James-Häuser in Zürich betreut.

«So, da sind wir.» Tatsächlich, «James» steht in kleinen Buchstaben über dem Eingang eines blauen Hochhauses. Irgendwie hat man sich das Ganze pompöser vorgestellt. Die Loge, das Zentralhirn des James-Konzepts, wirkt ebenfalls eher zweckmässig. Keine Lounge-Ecke, kein Hauch von Zürcher Grossspürigkeit. Offenbar ist der Concierge-Service selbst das schlagende Argument. Mal sehen.

#### DJs und DINKs

Zwischen drei und vier Concierges betreuen die drei Häuser, die zur James-Überbauung gehören. Das sind 284 Mietwohnungen, je nach Belegung zwischen 550 und 630 Menschen. Der Concierge-Service steht ihnen an sechs Tagen in der Woche zur Verfügung, von 7 bis 20 Uhr, samstags von 8 bis 17 Uhr. Wer sich diese Fast-Rundum-Betreuung leisten will, sollte zu den Besserverdienenden gehören. Pro Zimmer zahlt man durchschnittlich 1000 Franken Miete im Monat – was in Zürich allerdings nicht übertrieben viel ist.

Dennoch: Welcher gut verdienende Normalsterbliche braucht einen Concierge? Spontan denkt man an internationale Topmanager, die zwischen Singapur, London und Zürich jetten und den Alltag notgedrungen an andere delegieren. «Nein, die meisten sind Schweizer und leben hier schon seit Jahren», sagt Trautmann. Familien gäbe es aber nur wenige. «Sobald Kinder da sind, ziehen die meisten weg, weil sich ein Concierge-Service tatsächlich nicht mehr lohnt, wenn ein Elternteil zu Hause bleibt.» Viele der Bewohner sind doppelverdienende Paare, Künstler und «über-raschend viele DJs wohnen hier auch», stellt Trautmann fest.

#### Mehr Freiheit dank Concierge

Klingt nach anspruchsvollen, um nicht zu sagen mühsamen Kunden. Trautmann verneint. Es gebe zwar immer ein paar, die sich nach dem Motto «Ich zahle, also bin ich» benähmen. Mit den meisten Bewohnern bestehe aber ein kollegiales Verhältnis. «Sie kennen uns, und wir kennen sie, mit vielen sind wir per Du.» Als Beweis erwähnt Trautmann stolz, dass er erst kürzlich an einer Hochzeit von Bewohnern eingeladen war.

Sehen das die Bewohner auch so entspannt? Fabienne Tschanz nickt zustimmend. «Die Concierges sind sehr integriert, Ben und ich gehen ab und zu sogar etwas

trinken.» Die Kommunikations-fachfrau wohnt mit ihrer Partnerin seit fünf Jahren im James-Haus. «Mittlerweile wohnen auch einige unserer Freunde hier.» Den kostenpflichtigen Ferienservice nehme sie deshalb nicht mehr in Anspruch, jetzt giessen Freunde die Pflanzen, aber viele andere Dienstleistungen möchte sie nicht mehr missen. Als die 40-Jährige noch zu gefühlten 150 Prozent beschäftigt war, brachte sie zum Beispiel ihre Blusen zur Loge. Die Concierges organisierten die Reinigung und benachrichtigten sie per Mail, wenn sie sie an der Loge wieder abholen konnte. Heute noch unverzichtbar ist für sie die im Mietpreis inbegriffene Entgegennahme von Paketen und Briefen.

«Es mag banal klingen, dass jemand meine Post oder meine Onlineshopbestellungen entgegennimmt, aber genau solche kleinen Dienstleistungen erleichtern meinen Alltag enorm und tragen viel zur Lebensqualität bei.» Andere kostet es Zeit und Energie, wenn sie den Paketkurier oder den Pöstler mit einem eingeschriebenen Brief verpasst haben. Tschanz hingegen weiss nicht mehr, wann sie das letzte Mal auf der Post war.

Ein guter Concierge-Service definiert sich allerdings nicht nur über das Pflichtenheft, sondern über die Extras – oder wie Trautmann sagt: über «kleine Liebesdienste». So gut wie jeder von uns

hat sich schon mal gewünscht, jemand könnte zu Hause schnell nachschauen, ob der Herd tatsächlich ausgeschaltet ist. Im James-Haus genügt ein Anruf – und der Concierge eilt zu Hilfe. «Das kommt öfter vor, als Sie glauben», versichert Trautmann amüsiert. Wenn jemand einkaufen geht, kann er seinen Hund an der Loge lassen, wo dieser nicht nur Wasser, sondern auch Streicheleinheiten bekommt. Droht ein Gewitter und ruft ein Bewohner an, ob man bitte die Store hochfahren oder die Wäsche auf dem Balkon retten könnte, macht das der Concierge.

#### Menschenfreund Concierge

Solche Liebesdienste setzen allerdings viel Vertrauen voraus. Schliesslich besitzen die Concierges Schlüssel zu allen Wohnungen und geben sie auch dem Reinigungspersonal heraus, weil einige Bewohner ihre Wohnungen reinigen lassen. Wie häufig sind da Unterstellungen, dass etwas aus einer Wohnung verschwunden oder nach den Ferien kaputt ist? Benjamin Trautmann weiss um diese Gefahr. «Es passiert aber sehr selten, dass sich Bewohner deswegen beschweren. Und sehr oft stellt es sich als Missverständnis heraus.» Mit mutmasslichen Beschuldigungen müssen Concierges umgehen können.

Schon deshalb sollte ein Concierge definitiv ein Menschenfreund sein. Und erst noch einer, dem der Dienstleistungsgedanke



Diskret angeschrieben: Die James-Überbauung in Zürich-Albisrieden.



Concierge Benjamin Trautmann



Bewohnerin Fabienne Tschanz

in die Wiege gelegt wurde. Laut Trautmann reicht das aber noch nicht. «Er muss ein Charakter sein, eine Vertrauensperson, die nicht austauschbar ist.» Und solche Leute seien schwer zu finden, da Lohnbedingungen und Jobimage den eigentlichen Anforderungen hinterherhinkten. Er stellt uns deshalb stolz Jocelyne Boss vor, eine ehemalige Hotelmanagerin, die er als Concierge «an der Front» gewinnen konnte.

#### Von Catcare bis zu Zigaretten

Während Trautmann Auskunft gab, hat Boss im Multitaskingmodus die Loge geschmissen. «Am Morgen ist am meisten los», erzählt sie, als gerade keiner etwas von ihr will. Ab 7 Uhr nimmt sie Postsendungen entgegen – vor Weihnachten können das auch mal 250 Pakete sein –, sie benachrichtigt jeden Bewohner persönlich per Mail, dass sein Paket abholbereit ist, beantwortet zusätzlich etwa 20 bis 30 sonstige E-Mails von Bewohnern, lüftet bei Ferienabwesenheit Wohnungen, giessen Pflanzen, und jeden Morgen kommt auch die Wäsche-rei vorbei und bringt und holt Kleider von Bewohnern ab.

Dazwischen hat die 31-Jährige mit dem einen oder anderen Bewohner auch etwas Small Talk gemacht und Logenhund Rosie begrüsst. «Man muss schon gute Nerven haben», gesteht Boss. Die grösste Herausforderung ist für die ehemalige Hotelmanagerin jedoch, «mit allen Persönlichkeiten auszukommen. Hotelgäste reisen wieder ab, Mieter bleiben.» Cholerische Anfälle von Künstlern gilt es genauso gelassen zu managen wie Beschwerdeanrufe wegen Fluglärm.

Trautmann doppelt selbstironisch nach: «Ein Concierge kann grundsätzlich alles managen oder organisieren.» Aha, auch Drogen? Oder Escort? Das sei keine Frage des Könnens, sondern des Willens. «Drogen oder Escortservice organisieren wir nicht», sagt der Concierge dezidiert. Aber Dog- oder Catcare, Care4-Kids, Handwerker, Einkäufe, Limousinen- oder Massageservice, Briefmarken oder Zigaretten seien kein Problem.

#### Innovation ist Pflicht

Seine Daseinsberechtigung als Concierge garantiere aber erst das Talent, «unkomplizierte Lösungen für die Wünsche seiner Bewohner zu finden». Trautmann zeigt auf eine Liste, die an der Loge aufliegt. Sie enthält Dienstleistungen, darunter viele kostenpflichtige, die er und sein Team aufgrund von Erfahrungen den Bewohnern quasi von den Augen abgelesen haben. Neben den bereits erwähnten «Evergreens» sei zum Beispiel die Entsorgung von PET- und Glasflaschen für 20 Rappen pro Stück sehr beliebt, dicht gefolgt vom Tannenbaumservice vor Weihnachten. Tannenbaumservice? «Wir haben eine Kooperation mit einem lokalen Tannenbaumverkäufer aufgelegt. Es ist doch praktisch, wenn man seinen Tannenbaum direkt vor der Haustüre kaufen kann.» Dank weiteren Kooperationen würden die Bewohner auch Rabatte auf Taxifahrten oder beim Skiservice erhalten, führt Trautmann aus.

Und sorgt damit für einen letzten Aha-Effekt: Die Conciergerie muss sich wie jeder andere Dienstleistungsbetrieb mit immer neuen Aktionen um ihre Kunden bemühen – und das Rad ständig neu erfinden. Doch Trautmann runzelt die Stirn. «Ich würde eher sagen, das Rad ist rund, aber es hat nicht immer gleich viele Speichen.» Will heissen: Auch ein guter Concierge muss sich täglich unentbehrlich machen. Lucie Machac

lucie.machac@bernerzeitung.ch

## Greater Berne



Die orange Stadt

Meine Heimatstadt hat es wieder einmal in die Massenmedien geschafft. Nein, der Grund ist nicht die Sozialhilfequote.

Diesmal geht es um ein zwei-stöckiges Privathaus im Bieler Stadtteil Mett, dessen verwitterte Fassade der Rentner Willy Zysset für 27 000 Franken orange streichen liess, worauf das Stadtplanungsamt verfügte, die gewählte Farbe sei zu leuchtend und füge sich nicht adäquat in die Umgebung ein. Der Hausbesitzer habe umzustreichen. Zysset reichte Beschwerde ein. Die kantonale Bau-, Verkehrs- und Energie-direktion aber stützte in einem vierzehnteiligen Gutachten den Entscheid der Stadt.

Jetzt werden in Biel Unterschriften für Zysset gesammelt, gegen zweitausend sollen schon zusammengekommen sein. Der Rentner zieht den Fall jetzt an das hohe bernische Verwaltungsgericht weiter.

«Super Probleme haben wir», brummt der alte Bekannte, mit dem ich mir auf dem Sportplatz Champagne den Zweitligaklassiker Azzurri Biel gegen Nidau reinzog.

Am 25. September seien ja städtische Wahlen in Biel, sagte er dann. Er überlege sich, Beschwerde gegen das verschickte Wahlmaterial einzureichen. Der Zettel für die Wahl eines Stadtpräsidenten füge sich nicht adäquat in die grau-weissblaue Umgebung der Zettel für die übrigen Wahlen und Abstimmungen ein. Dann schoss Nidau kurz vor Schluss das 0:1, und wir vergassen die Sache.

Am nächsten Tag wählte ich einen Stadtpräsidenten, und mir fiel es wie Schuppen von den Augen.

Der Zettel, auf den ich einen Namen schrieb, war leuchtend orange.

Fabian Sommer schreibt die Kolumne «Greater Berne» abwechselnd mit den Redaktoren Maria Künzli, Peter Meier und Nina Kobelt. [greaterberne.bernerzeitung.ch](http://greaterberne.bernerzeitung.ch)

## Schnell Schuss

### Handysucht, Teil 5

Man müsse Risikosituationen erkennen, um die Handynutzung zu reduzieren, fand der Experte letzte Woche. Welches also sind die risikobehafteten, welches die ungefährlichen Tage? In meiner Nutzungsstatistik entdeckte ich den 3. und den 4. September. Auffällig: Da bin ich den Zielen, die ich bis November erreichen will, näher gekommen denn je. 43-mal am Tag das Handy entsperrt. Ziel: unter 60. 18-mal den Browser geöffnet. Ziel: 15. 16-mal das Mailprogramm benutzt. Ziel: 10.

Da fällt es mir wie Schuppen von den Augen: Das war das Wochenende! Stress bedeutet Handynutzung, Risiko vermeiden bedeutet Arbeit vermeiden. Würde ich heute noch die Tastatur niederlegen, ich wäre geheilt. cze

Die ausführliche Version dieses Texts und alle Artikel zum Selbstversuch finden Sie auf unserer Website.