

Wenn die Wohnung einem Hotel ähnelt

Businessleute und aktive ältere Menschen setzen vermehrt auf «Wohnen mit Service»

Manche sind zu beschäftigt, um sich um den Haushalt zu kümmern. Andere suchen im Rentenalter Sicherheit, aber nicht in einem Heim. Beide Gruppen sind am Wachsen und werden mit Angeboten für «Wohnen mit Service» umworben.

Irène Troxler

Man kennt sie aus zahllosen französischen Filmen als geschwätige Hüterinnen des Hauseingangs, die gerne ihre Nase in fremde Angelegenheiten stecken. Freundlich und dienstfertig – im Gegensatz zum Zerrbild der Filmindustrie – macht der oder die Concierge gegenwärtig auch hierzulande Karriere, und zwar unter dem Titel «Wohnen mit Service». Die Immobilienbranche reagiert damit auf gesellschaftliche Veränderungen, die es ihr erlauben, nicht mehr nur Wohnungen anzubieten, sondern auch diverse Zusatzleistungen.

Bunte Mieterschaft in «James»

In der Überbauung James in Zürich Albisrieden, deren Name markenrechtlich geschützt ist, wird das Konzept schon seit 2007 umgesetzt – mit Erfolg, wie Patric Caillat, Portfoliomanager bei der UBS, sagt. Man habe sich an Vorbildern in den USA und Frankreich orientiert. Allerdings sei die Präsenzzeit der Concierges in der Schweiz weniger lang. In Albisrieden ist an 85 Stunden pro Woche ein Concierge vor Ort, der die rund 300 Wohnungen betreut. In den kleineren Nachfolgeprojekten in Lausanne und Winterthur ist der Empfang während 15 beziehungsweise 25 Stunden besetzt.

Vor allem in Zürich habe sich wegen der guten Präsenz der Concierges eine Art Vertrauensverhältnis mit der Mieterschaft herausgebildet, sagt Caillat. Am meisten genutzt werde der Paket- und Lieferservice. Auf Wunsch werde aber auch die Wäsche abgeholt oder die Katze gefüttert und die Zimmerpflanze gegossen. Die Bewohnerschaft im Zürcher «James» sei bunt gemischt, eher jung, es gebe aber auch Familien. Anfänglich sei die Fluktuation hoch gewesen, das habe sich nun aber eingependelt. Die Mieten bewegen sich für Zürcher Verhältnisse im Mittelfeld.

Wer beruflich stark engagiert und viel unterwegs ist, hat kaum Zeit, sich um den eigenen Haushalt zu kümmern, und die dienende Hausfrau und Mutter gehört – wie die Haushälterin – langsam der Vergangenheit an. Wer einen Nettostundenlohn von mindestens 42 Franken habe, für den lohne es sich, externe Serviceangebote in Anspruch zu neh-



Der Concierge Saad Lebig alias «James» in der Überbauung James im Rosenberg-Zentrum in Winterthur.

SIMON TANNER / NZZ

men, hat die Credit Suisse in ihrem Immobilienmarkt-Bericht 2012 errechnet. Im Jahr 2010 hätten rund 23 Prozent der Vollbeschäftigten zu dieser Gruppe gehört. Aufgrund der Akademisierung der Gesellschaft sei der Anteil im Steigen begriffen.

Aktive Rentner im Fokus

Noch interessanter als jene der Businessleute ist die Gruppe der aktiven Pensionierten für das Service-Wohnen. «Das Wort Altersheim hat für viele Menschen eine abschreckende Wirkung», sagt Michael di Gallo von der gleichnamigen Immobilienunternehmung. Seine Gruppe baut an der Europaallee beim Zürcher Hauptbahnhof eine Residenz mit Restaurant, Coffee Shop, Hallenbad, Wellnessbereich, Arztpraxen, einem Operationsaal und einer Pflegestation.

Die Reception, der Badbesuch und kleinere Leistungen des Hausdiensts sind an der Europaallee im Mietpreis inbegriffen. Alles andere bezahlt man dann, wenn man es nutzt. Das Angebot richtet sich beispielsweise an frisch Pensionierte, die ihr Einfamilienhaus verlassen wollten, weil sie lieber auf Reisen gehen, als die neu gewonnene Zeit in die Pflege des Gartens zu investieren. Oder an ältere Menschen, die bestimm-

te Hilfeleistungen brauchen, um weiterhin selbständig wohnen zu können. Attraktiv seien die nicht gerade günstigen Mietwohnungen aber auch für Berufstätige und insbesondere für Singles, sagt di Gallo, da man dank den Zusatzangeboten leichter Kontakte knüpfen könne in anderen Wohnhäusern. Die Di-Gallo-Gruppe betreibe neben konventionellen Altersheimen bereits eine Residenz nach dem gleichen Konzept im Zentrum von Wetzikon.

Virtueller Concierge

Allein aufgrund der demografischen Entwicklung ist eine steigende Nachfrage nach solchen Serviceleistungen zu erwarten. Kein Wunder also, sprissen die Angebote nur so aus dem Boden. Doch im Credit-Suisse-Immobilienbericht wird auch gewarnt. Der Komfort der «bequemeren Delegation» fordere von den Leistungserbringern eine hohe Flexibilität und Präzision. Da dies sehr arbeitsintensiv sei, überstieg im Hochlohndland Schweiz die Kosten der gesamten Dienstleistungen rasch einmal die Zahlungsbereitschaft der Kunden, schreibt die CS. Ein 24 Stunden pro Woche aktiver Concierge-Dienst etwa koste für eine Mieterschaft mit 100 Wohnungen pro Mieter monatlich 281 Franken. Die CS empfiehlt daher, tech-

nische Kommunikationsmittel so weit zu standardisieren, dass der Faktor Arbeit weniger stark ins Gewicht falle.

Solche Erkenntnisse setzt die boninvest Holding AG in ihren rund 700 Wohnungen in der Deutschschweiz um. Sie bietet nebst einem Notfalldienst samt Schlüsselsafe, der den Rettungskräften den Zugang zur Wohnung gewährleistet, einen regionalen Concierge-Dienst an, der nicht vor Ort präsent sein muss. Ältere Bewohner schule man auf Wunsch in der Bedienung von Tabletcomputern, mit denen sie die gewünschten Dienstleistungen bestellen könnten, sagt Stéphanie Loggassi Kury auf Anfrage.

Auch die UBS hat mit ihrem «James»-Konzept die Erfahrung gemacht, dass sowohl Service als auch Standort stimmen müssen. Wurden zu Beginn Concierge-Service und Hauswartung von zwei Unternehmen wahrgenommen, legte die Verwaltung die beiden Aufgaben später zusammen und vergab sie neu. Man hatte festgestellt, dass manchmal unklar war, welche Mieterwünsche in wessen Verantwortungsbereich fielen. Und bezüglich des Standorts ist für Caillat klar: «Es kommen nur zentrale, urbane Standorte von einer gewissen Grösse in Frage.» Aber auch er zweifelt nicht daran, dass in Zürich die Nachfrage für solche Angebote wächst.

APROPOS

Sparsamkeit an der Goldküste

Andreas Schürer · Die Gemeinde Männedorf spart, knallhart. Auf ihrer Website rühmt sie sich, dass sie es dank haushälterischem Umgang mit den Finanzen geschafft habe, sich am reichen Zürichsee zu etablieren – unter anderem mit einem seit 1970 von 129 auf 90 Prozent gesunkenen Steuerfuss. Früher sei Männedorf im Ruf gestanden, zwischen den Kommunen entlang der Goldküste ein bescheidenes Dasein zu fristen, schreibt die Gemeinde. Das ist heute anders: Längst zieht auch die Ortschaft mit dem Fischotter im Wappen finanzstarke Zuziger an, die Steuereinnahmen sprudeln.

Von nichts kommt nichts. Die Männedorfer erarbeiteten sich den Aufstieg hart – und sie sind weiterhin sparsam. Anders als die Stadt Illnau-Effretikon, die zum Missfallen mancher Steuerzahler ohne mit der Wimper zu zucken 1000 Franken für den Hochzeitsapéro ihres prominenten Paars Martin Graf und Esther Hildebrand ausgab, ist sich der Gemeinderat Männedorf bewusst, dass sich auch kleine Ausgaben gefährlich summieren können – und er verordnet sich Disziplin. Zu spüren bekommen hat dies nun die Zürcher Sektion des Roten Kreuzes.

Jedes Jahr führt die humanitäre Organisation ihre Mitgliederversammlung an einem andern Ort im Kanton Zürich durch; am Dienstag hatte Männedorf die Ehre. Das Rote Kreuz mietete den Gemeindefaal und fragte an, ob die Gemeinde die rund 150-köpfige Gesellschaft mit einer Grussbotschaft und einem kleinen Apéro beehre. Bei anderen Gemeinden war das eine Formsache; nicht so in Männedorf. «Angesichts der angespannten Finanzlage» könne der Apéro nicht übernommen werden, teilte der Gemeindepräsident André Thouvenin mit. Eine Grussbotschaft richte er aber gerne aus. Auf Nachfrage präzisierte Thouvenin, dass diese Praxis für alle Verorte gelte: Die Finanzierung von Apéros sei keine öffentliche Aufgabe, vor allem nicht in finanziell schwierigen Zeiten.

Im Zürcher Roten Kreuz löste die Absage Verwunderung aus, zumal sowohl die Geschäftsführerin Annalis Knoepfel-Christoffel als auch das Vorstandsmitglied Barbara Schmid-Federer in Männedorf wohnen. Die CVP-Nationalrätin relativiert ihren Frust augenzwinkernd: «Als Steuerzahlerin bin ich schon froh, dass mein geschätzter Gemeindepräsident so sparsam mit den Steuergeldern umgeht.»

Das Happy End der Geschichte: Die Staatsbank ZKB sprang für die klamme Gemeinde in die Bresche und versprach, die rund 1000 Franken zu übernehmen. Der Apéro war gerettet – und die Kosten fast nach EU-Vorbild vergemeinschaftet, spricht kantonalisiert.

Ein Rahmen für das Limmattal

Zürich und Aargau unterzeichnen Agglomerationsprogramm

Stefan Hotz · Die Siedlungsentwicklung und erst recht der Verkehr machen an den Kantons Grenzen nicht halt. Diese Aussage des Zürcher Volkswirtschaftsrichters Ernst Stocker ist zwar eine Binsenwahrheit. Ihre Bedeutung zeigt sich jedoch fast nirgends klarer als im Limmattal. Die stark besiedelte Region zwischen Zürich und Baden ist ausgesprochen dynamisch und in den letzten Jahren auch für Zuziger attraktiv geworden. Die Kehrsseite sind ungelöste Verkehrsprobleme.

ÖV fängt Mehrverkehr auf

Am Dienstag haben Stocker und sein Aargauer Amtskollege Peter Beyeler, Vorsteher des Departements Bau, Verkehr und Umwelt, in Dietikon das gemeinsame Agglomerationsprogramm Limmattal unterschrieben. Mit der umfangreichen Liste von Massnahmen werden sich die Kantone Zürich und Aargau um Bundesgelder aus dem Infrastrukturfonds, um die steigende

Mobilität bewältigen zu können. Bis 2030 wird gemäss Prognosen die Bevölkerung im Limmattal um 17, die Anzahl Arbeitsplätze um 29 Prozent zunehmen. Im gleichen Zeitraum soll sich der öffentliche Verkehr verdoppeln, der Velo- und Fussverkehr um 25, der motorisierte Individualverkehr dagegen nur um 7 Prozent ansteigen.

Herzstück Limmattalbahn

Die Kosten für die Erarbeitung von kantonsübergreifenden Projekten trägt Zürich zu zwei, der Aargau zu einem Drittel. Zu den Massnahmen zählt unter anderem der Doppelspurausbau der Bremgarten-Dietikon-Wohlen-Meisterschwanden-Bahn in Dietikon. Kernstück aber ist der Bau der Limmattalbahn von Altstetten bis Killwangen für gegen 700 Millionen Franken. Sie ist das grösste Einzelprojekt aller vier Zürcher Agglomerationsprogramme, die Stocker am Donnerstag vorstellen und danach in Bern einreichen wird.

Lernen statt Kaffeetrinken

Die Buschauffeure im Oberland und am See erhalten ein iPad

Stefan Hotz · Die Verkehrsbetriebe Zürichsee und Oberland (VZO) pflegen den schönen Brauch, dass die Chauffeure auf dem Display über der Windschutzscheibe statt des Fahrzeugs mit einer dampfenden Kaffeetasche anzeigen können, dass sie gerade in der Pause sind. Nun sollte als Signet eine Wandtafel dazukommen.

Wie das Busunternehmen am Dienstag mitgeteilt hat, erhalten alle Chauffeure und Chauffeusen ein persönliches iPad, das mit einem von den VZO speziell entwickelten App ausgerüstet ist. Damit soll sich das Fahrpersonal während der Arbeitszeit informieren und weiterbilden – natürlich nur in den Wartezeiten, die sich aufgrund der Fahrpläne nicht vermeiden lassen.

Die Fahrer können so betriebliche Weisungen lesen, Pläne und Karten studieren, wenn es Umleitungen gibt, oder bei Unklarheiten in der Betriebsleitstelle nachfragen. Bisher mussten sie sich über Baustellen und verschobene Haltestellen vor Arbeitsbeginn am An-

schlagbrett erkundigen. Nun werden diese Informationen täglich vor Dienstbeginn auf dem iPad aktualisiert.

Das Gerät enthält laut der Medienmitteilung auch Programme für die Weiterbildung, die alle drei Monate wechseln und die das Fahrpersonal während der Wartezeit im Selbststudium durcharbeiten kann. Auf diese Weise wollen die VZO die Schulungszeit verdreifachen, für die heute zwei Tage im Jahr reserviert sind.

Im täglichen Dienstplan wird den Buschauffeuren angezeigt, an welchen Endhaltestellen die Benutzung des iPad empfohlen wird. So bleibe ausreichend Zeit zur Erholung zwischen den Fahrten, versichern die VZO.

NZZ-ONLINE

Laufend aktualisierte Nachrichten, Analysen und Hintergründe.

www.nzz.ch

Steuererklärung im Internet kommt an

Fast jeder Zehnte deklariert online

sho. · Dieses Jahr haben in sieben Versuchsgemeinden 9,7 Prozent der Steuerpflichtigen die neue Möglichkeit genutzt, ihre Steuererklärung elektronisch einzureichen. Am höchsten war der Anteil in Uster mit 12 Prozent, in Zürich waren es 10,6, in Dietikon lediglich 5,8 Prozent. Insgesamt deklarierten 17 380 Steuerpflichtige ihre Daten über eine geschützte Verbindung im Internet. Das ist deutlich mehr als die Anzahl, die im Jahr 2000 erstmals die Software Private Tax heruntergeladen hatte.

Sowohl die Eingabe in der Formular-Ansicht wie im Assistenten-Modus beurteilten die Nutzer positiv, wie die Finanzdirektion mitteilt. Probleme seien, wo möglich, unverzüglich behoben worden. Einige Nutzer empfanden die erstmalige Anmeldung auf dem kantonalen E-Government-Portal ZHservices als umständlich. Da sich das neue Angebot bewährte, wird das Steueramt die Steuererklärung ab 2013 im ganzen Kanton online zugänglich machen.