

Zusatzleistungen für die Bewirtschaftung von begegnungsfördernden Liegenschaften

2. September 2024

1. Hintergrund

In den letzten Jahren hat die Anzahl von Liegenschaften mit begegnungsfördernden Angeboten wie z.B. Gemeinschaftsräumen, Urban Gardening-Flächen oder Nachbarschaftsangeboten zugenommen. Die Bewirtschaftung von solchen begegnungsfördernden Liegenschaften erfordert oft Zusatzleistungen, die über den Grundauftrag hinausgehen und in gängigen Entschädigungsmodellen nur ungenügend erfasst werden.

Die vorliegende Empfehlung hilft, Aufwände einzuschätzen und Missverständnisse zwischen Auftraggebern und Bewirtschaftern zu vermeiden. Sie beschreibt, welche Leistungen mit vertretbarem Aufwand im Rahmen eines Grundauftrags erbracht werden können und wo Zusatzleistungen anfallen, die separat entschädigt werden sollten. Die Empfehlung wurde vom SVIT Zürich im Austausch mit Mitgliedern entwickelt, die Immobilienportfolios mit begegnungsfördernden Liegenschaften bewirtschaften.

Der SVIT Zürich empfiehlt seinen Mitgliedern, den Aufwand für Zusatzleistungen unter Berücksichtigung der Komplexität des Angebots, der Anspruchshaltung der Zielgruppen und dem von der Eigentümerschaft erwünschten Mass an Mieter-Engagement zu berechnen und im Stundenaufwand mit einem Kostendach zu offerieren.

2. Leistungen

2.1. Beratung in der Planungsphase

Bewirtschafter können in der Planungsphase wichtige Erkenntnisse zur Nutzung und zu den Lebenszykluskosten von begegnungsfördernden Angeboten erbringen. Beispiele für Beratungsleistungen sind:

Analysen und Empfehlungen für Marktstudien, z.B.

- Einschätzung der lokalen Nachfrage und Erfahrungen mit bestimmten Zielgruppen.
- Inputs zu Nebenwirkungen von begegnungsfördernden Angeboten.

Empfehlungen für Nutzungskonzepte, z.B.

- Einschätzungen zum Bewirtschaftungsaufwand von möglichen Angeboten
- Inputs zur Flexibilität und Anpassbarkeit von Angeboten.

Empfehlungen für die Optimierung von Architekturprojekten, z.B.

- Beurteilung der Nutzungsmöglichkeiten und -konflikten aufgrund der räumlichen Anordnung.
- Beurteilung von Betriebsabläufen aufgrund der räumlichen Anordnung.
- Beurteilung von Zugängen und Zugangskontrollen (inkl. Haustechnik).

Empfehlungen für Bewirtschaftungs- und Betriebskonzepte, z.B.

- Einschätzung von zusätzlichen Aufgaben und Aufwänden für die Bewirtschaftung von Angeboten.
- Empfehlungen, für welche Aufgaben externe Unterstützung notwendig ist.
- Empfehlungen für Massnahmen, die den Bewirtschaftungsaufwand reduzieren.

2.2. Aufgaben in der Vermarktung und Vermietung

Bewirtschafter können begegnungsfördernde Liegenschaften mit Vermarktungs- und Vermietungsmassnahmen in Wert setzen, die sich nicht am «first come, first served»-Prinzip sondern am «best fit» orientieren.

Zielgruppenspezifische Vermarktungsmassnahmen, z.B.

- Planung und Umsetzung von Massnahmen zum Erreichen schwer zugänglicher Zielgruppen.
- Durchführung von Informationsveranstaltungen zur Vermittlung unkonventioneller Konzepte.
- Suche nach Gewerbemietern, die Angebote für die Nachbarschaft machen.

Konzeption und Umsetzung von Vermietungskonzepten, z.B.

- Zielgruppengewichtete Auswahl bei Bewerbungsprozessen.
- Einhaltung von zielgruppenspezifischen Vermietungsquoten bei der Erst- und Wiedervermietung.

Evaluationen von Vermarktungs- und Vermietungsmassnahmen, z.B.

- Wirkungsanalysen von Vermarktungsmassnahmen.
- Wirkungsanalysen von Vermietungskonzepten.

2.3. Aufgaben im Mietermanagement

Bewirtschafter können den Nutzwert und den «Brand Value» von begegnungsfördernden Angeboten mit einem (pro-)aktiven Mietermanagement optimieren.

Umsetzung von Onboarding-Massnahmen, z.B.

- Planung und Durchführung von Kennenlern- und Nachbarschaftsanlässen.
- Rekrutierung von Mietern, die sich für Nachbarschaftsangebote engagieren.

Aktivierung des Nachbarschaftsleben, z.B.

- Kommunikationsmassnahmen zu Nachbarschaftsangeboten und -aktivitäten.
- Organisation und Umsetzung von Mieteranlässen oder -aktivitäten.
- Unterstützung und Kontrolle externer Dienstleister bei der Umsetzung von Nachbarschaftsaktivitäten.

Unterstützung des Nachbarschaftsleben, z.B.

- Unterstützung von Mietern bei der Durchführung von Nachbarschaftsaktivitäten.
- Unterstützung von Gewerbemietern bei der Entwicklung von Nachbarschaftsangeboten.

Entwicklung von Reglementen und Spielregeln, z.B.

- Proaktive Entwicklung und Überwachung von Nutzungsreglementen.
- Partizipative (Weiter-)Entwicklung von Verhaltens- und Spielregeln mit Mietern.

Evaluation von Liegenschaften, z.B.

- Erfassung, Monitoring und Auswertung von Anliegen/Reklamationen zu Nachbarschaftsangeboten.
- Durchführung von Interviews und Befragungen zu Nutzungen (z.B. mit Hauswarten, Bewohnern).
- Analysen zum Mehrwert der Angebote, z.B. zu Fluktuation/Leerstand im Vergleich zu anderen Liegenschaften.

Die Empfehlung ist Teil des Forschungsprojekts «Begegnungsfördernde Gebäudetypologien – Anforderungen an die Bewirtschaftung», das von der Age-Stiftung (www.age-stiftung.ch) gefördert wurde. Die Ergebnisse können über folgende Links heruntergeladen werden:

