



Mit Community Management soll ein Gemeinschaftsgefühl innerhalb des Mikrokosmos eines gemischt genutzten Areals entwickelt werden.

Text: Wincasa, pd. Fotos: zvg / Wincasa

# Community Management: Mehr als klassische Bewirtschaftung

Die Community auf einem gemischt genutzten Areal wird heutzutage nicht mehr einfach sich selbst überlassen, sondern aktiv betreut und unterstützt. Mit dieser Dienstleistung, dem sogenannten Community Management, soll einem Quartier Leben eingehaucht werden. Wincasa hat diesen Trend erkannt und treibt das Community Management aktiv voran.

Modernes Areal-Management geht weit über die klassischen Dienstleistungen der Immobilienbewirtschaftung hinaus. Ein persönlicher Austausch mit der Mieterschaft und das Schaffen von attraktiven Angeboten wird immer wichtiger. Egal, wo sich die Menschen aufhalten – ob in Wohnbauten, Büros, Hotels oder auf Geschäftsflächen –, mit aktivem Community Management soll ein Gemeinschaftsgefühl innerhalb des Mikrokosmos eines gemischt genutzten Areals entwickelt werden.

Durch Community Management wird aktiv eine Nachbarschaft geschaffen: Gemeinschaftsflächen sollen bespielt und aktiviert werden, damit soziale Begegnungsorte entstehen, wo sich die Menschen beispielsweise auch nach der Arbeit treffen können. Hier tauscht man sich aus, treibt gemeinsam Sport oder geht seinen Hobbys nach. Für Wohnungsmieter eine ideale Möglichkeit, um nachbarschaftliche Kontakte zu knüpfen – für die Geschäftsflächen und Büromietende, um von den oft vorhandenen Clustern und Synergien zu profitieren. Zukünftig wird die Community auf dem Areal nicht mehr dem Zufall überlassen – Stichwort soziale Nachhaltigkeit, die prinzipiell auf Prozessen und Interaktion basiert.

Corina Hofer ist Senior Tenant Development Manager bei Wincasa. Ihre Expertise ist daher ein wichtiges Element der Dienstleistungspalette und in der Umsetzung des Community Managements. Sie beantwortet die gängigsten Fragen.

## Seit wann bietet Wincasa Community Management an und warum?

In Gesprächen mit der Eigentümerschaft und den Mietenden konnten wir das Bedürfnis nach mehr Leben und Austausch auf den Arealen erkennen. Als führender Immobiliendienstleister ist für uns klar, dass wir nebst dem Arealmanagement auch die gezielte Belebung der Gemeinschaft vor Ort als Dienstleistung anbieten möchten. In diesem Jahr nun offiziell gestartet, bauen wir das Angebot kontinuierlich aus. Wir sind davon überzeugt, dass wir damit etwas schaffen, das die Menschen vor Ort begeistert.

## Was zeichnet Wincasa im Bereich Community Management aus?

Wir integrieren den Bereich Community Management in bestehende Prozesse und Teams direkt auf den Liegenschaften.

## «Idealerweise entwickelt sich das Community Management so, dass Mietende sich auch auf Eigeninitiative austauschen oder eine gewisse Zeit miteinander auf dem Areal verbringen.»

Corina Hofer, Wincasa

Ebenfalls ist die Zusammenarbeit mit dem kaufmännischen und technischen Bereich zentral für die Umsetzung. Beim Sommer-Pop-up auf dem Winterthurer Turm-Areal, welches im Winter in die nächste Runde geht, gab es vor der ersten Durchführung zahlreiche Abklärungen, die getroffen werden mussten. Wincasa kann als Schnittstelle auf grosses internes Wissen zu den Liegenschaften zurückgreifen und die Projekte dadurch optimal begleiten. Die Eigentümer profitieren zudem von direktem Austausch mit den Verantwortlichen bei Wincasa. Das ist vor allem bei neuen Projekten sehr wichtig, da es bisher noch sehr wenige Erfahrungswerte gibt.

### Warum braucht es das Community Management? Können sich die Leute auf dem Areal nicht selbst organisieren?

In Wohnliegenschaften beobachten wir, dass sich Mietende eher selbst organisieren und Gemeinschaftsaktivitäten planen, weil sie auch ihre Freizeit dort verbringen. In Geschäftsliegenschaften sind die Bedürfnisse anders, weil die Menschen für die Arbeit an den Standort kommen. Es benötigt vor allem am Anfang ein sehr starkes Community Management, das von den Mietenden als solches erkannt und ernst genommen wird. Deshalb ist der regelmässige Austausch mit den Mietenden vor Ort wichtig, um einerseits Wünsche abzuholen und andererseits Vertrauen in unsere Arbeit aufzubauen. Idealerweise entwickelt sich das Community Management so, dass Mietende sich auch auf Eigeninitiative austauschen oder den Feierabend miteinander auf dem Areal verbringen. Dann haben wir alles richtig gemacht.

### Wie wird der Erfolg der Massnahmen gemessen? Gibt es Benchmarks?

Quantitativ können wir sehr viel messen. So beispielsweise die Anzahl Veranstaltungen pro Jahr oder die Anmeldungen für bestimmte Events. Viel wichtiger für uns sind aber die qualitativen Ergebnisse, mit denen wir unser Angebot weiterentwickeln: Rückmeldungen von Eigentümern, Mietenden, Veranstaltern, Nachbarn und Besuchenden sind zentral. Es soll für sie ein Mehrwert entstehen, der die Zufriedenheit auf dem Areal erhöht und die Attraktivität der Liegenschaft steigert. Auf dem Prime-Tower-Areal wird es diesen Winter zum ersten Mal ein Winter-Pop-up geben. Mit dem Weihnachtsdorf Base Camp schaffen wir einen Ort, an dem sich die Mietenden nach der Arbeit treffen und den Feierabend gemeinsam mit Glühwein, Punsch und Raclette geniessen können. Da es sich um eine Premiere handelt, haben wir keine Erfahrungswerte. Letztlich entscheidet die Community über den Erfolg solcher Projekte, indem sie vor Ort ist und sich wohlfühlen kann. Da wir individuelle Bedürfnisse frühzeitig abholen, werden wir diese Projekte erfolgreich umset-



Corina Hofer ist Senior Tenant Development Manager bei Wincasa.

## «Auf dem Prime-Tower-Areal wird es diesen Winter zum ersten Mal ein Winter-Pop-up geben.»

Corina Hofer, Wincasa

zen können. Das zeigt sich auch beim Turm-Areal-Pop-up, bei dem wir die Rückmeldungen der Mietenden aus dem Sommer-Pop-up nun in das Konzept der Winterausgabe einfließen lassen und das Angebot entsprechend ausbauen. So schaffen wir unsere eigenen Benchmarks, um die Massnahmen qualitativ messbar zu machen.

### Wo liegen die Schwierigkeiten im aktiven Community Management?

Die Bedürfnisse aller Stakeholder optimal zu bedienen, ist eine Herausforderung. Alle haben individuelle Bedürfnisse und Anforderungen ans Community Management. Auch die Rahmenbedingungen vor Ort sind nicht immer ganz einfach, sei es, dass es um Bewilligungen oder technische Gegebenheiten geht. Zudem müssen wir akzeptieren, wenn gewisse Personen bewusst nicht Teil einer Community sein möchten.

### Wie wird sich das Community Management in den kommenden Jahren entwickeln?

Mit den ersten Massnahmen, die in diesem Jahr stattfinden, werden wir erste Erfahrungen sammeln und in die Planung 2024 einfließen lassen. Wir glauben fest daran, dass sich das Community Management zukünftig etablieren wird, wenn wir es von Anfang an professionell und nachhaltig angehen. Wir möchten aktuelle Projekte laufend auf andere Liegenschaften ausweiten können und gemeinsam mit allen Beteiligten Erlebnisse schaffen, die Menschen an gemeinsam genutzten Standorten zusammenbringen. ■

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