

# ZUSAMMENARBEIT UND KOMMUNIKATION ENERGIEOPTIMIERTES BEWIRTSCHAFTEN UND BETREIBEN VON WOHNGBÄUDEN

Dieses Faktenblatt fasst Resultate einer Projektstudie des Beratungs- und Forschungsbüros Intep und des Instituts für Angewandte Medienwissenschaft (IAM) der ZHAW zusammen und gibt einen Überblick über Massnahmen, die den Energieverbrauch in Mietliegenschaften nachhaltig senken und die Zufriedenheit der BewohnerInnen steigern können. Dazu sind ein Managementmodell für die Zusammenarbeit und Kommunikation der verschiedenen Akteure entwickelt und verschiedene Kommunikationsansätze erprobt worden.

## AUSGANGSLAGE UND PROBLEMSTELLUNG

Obwohl Massnahmen zur technischen Betriebsoptimierung ebenso bekannt sind wie Ansätze zur energieeffizienten Nutzung und Bewirtschaftung, besteht noch immer erhebliches Potenzial bei der Reduktion des Energieverbrauches in Wohngebäuden.

Dieses Projekt zeigt konkret auf, wie sich BewirtschafterInnen, NutzerInnen und EigentümerInnen in Wohngebäuden organisieren und zielgerichtet zusammenarbeiten können, um das Potenzial zur Reduktion des Energieverbrauches optimal ausnützen zu können. Damit leistet es einen Beitrag zur Reduktion des Performance Gap und zur Umsetzung der Energiestrategie 2050.

## DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE

- Folgende drei Massnahmen werden für eine wirkungsvolle Kommunikation für energieoptimierten Wohnbetrieb empfohlen:
  1. Zielgruppengerechte Push-Information für MieterInnen
  2. Aufbau einer Community, welche die Werte eines bewussten Energieverhaltens weiterträgt und
  3. Sensibilisierung neuer MieterInnen für Energieoptimierungsmöglichkeiten
- Die Studie hat gezeigt, dass in den untersuchten Fallbeispielen eine zielgruppengerechte Kommunikation sowie die Erstellung von benutzerfreundlichen Bedienungshilfen und Tipps für Anlagen, Geräte und Prozesse keinem Akteur zugewiesen ist. Hier besteht Handlungsbedarf, um diese Lücke zu schliessen.
- Den Schlüsselakteuren sollten zentrale Aufgaben zugewiesen werden und verantwortliche Personen sollten vorab definiert werden. Zum Verstehen der Prozessorganisation und der Verantwortlichkeiten hilft ein Managementmodell für die Zusammenarbeit und Kommunikation in Wohngebäuden (ZUMOD), welches im Rahmen dieser Studie entworfen wurde.
- Die Zusammenarbeit und Kommunikation zwischen EigentümerInnen, BewirtschafterInnen und MieterInnen sollte innerhalb des gesamten Lebenszyklus von Wohngebäuden betrachtet werden.



# DIE KOMMUNIKATIONSMASSNAHMEN IM ÜBERBLICK

## WIE WURDE VORGEANGEN?

Anhand von Fallbeispielen wurden verschiedene baulich-technische und verhaltensorientierte Ansatzpunkte für Energieoptimierung untersucht.

Drei sehr unterschiedliche Überbauungen mit Wohnnutzung im Schweizer Mittelland wurden dazu ausgewählt: Ein konventionelles Wohngebäude in Zürich, ein Minergie-Wohngebäude in Flawil und ein 2000-Watt-Wohnareal in Basel.

Die empirische Analyse erfolgte anhand von Interviews und Workshops mit verschiedenen Akteuren. Für die Bereiche Heizung, Lüftung, Kühlung, Waschmaschine/Tumbler sowie weitere Geräte wurden jeweils das grundsätzliche Kommunikations-Potenzial sowie konkrete erfolgversprechende kommunikative Massnahmen aufgezeigt.

Drei Ansätze versprechen dabei eine wirkungsvolle Kommunikation für energieoptimierten Wohnbetrieb.

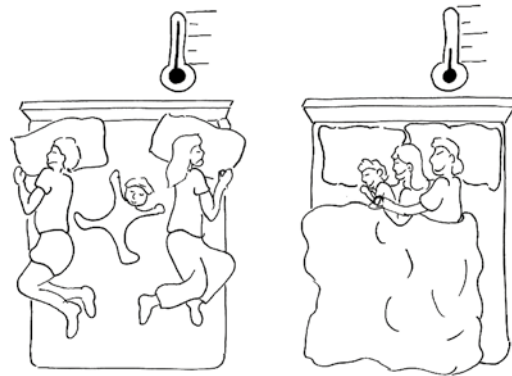
Sie werden hier genauer vorgestellt.

## MASSNAHME – BEREITSTELLUNG VON PUSH-INFORMATIONEN FÜR MIETERINNEN

Saisonal angepasste Energiespartipps werden auf die kommunikativen Bedürfnisse der BewohnerInnen angepasst und auf ansprechende Art und gut verständlich und gegebenenfalls mehrsprachig gestaltet und den Bewohnenden auf dem Hauptkommunikationskanal (Aushang, E-Mail, Anschreiben, Soziale Plattform) vermittelt. Diese Push-Informationen sollen den MieterInnen helfen, sich an energiesparendes Verhaltensmuster zu erinnern und Ihnen einen Anreiz geben, diese zu nutzen.

Saisonale Energiespartipps

### Tipp Nr. 1: Die Heizung etwas runterdrehen.



Fördert die Beziehung ...  
...und ist erst noch gut für Umwelt und Klima!

Saisonaler Tipp für Wohnüberbauung, Aushang in Lift/Anschlagbrett (intep, 2019).

# DIE KOMMUNIKATIONSMASSNAHMEN IM ÜBERBLICK

## MASSNAHME – AUFBAU EINER COMMUNITY MIT WERTEN FÜR SUFFIZIENTES ENERGIEVERHALTEN

BewohnerInnen einer Liegenschaft übernehmen eine Akteursrolle in der Zusammenarbeit zwischen den Liegenschaftsverwaltern/-betreibern und den MieterInnen. Diese sogenannten «Energiepaten» werden bezüglich der Energiesparmöglichkeiten in Ihrer Liegenschaft geschult und beraten ihre NachbarInnen bezüglich Energiesparmassnahmen. Sie besuchen in regelmässigen Abständen die anderen BewohnerInnen, vermitteln Tipps und stehen für Fragen zur optimalen Bedienung von Geräten und Haustechnikanlagen sowie weiteren Betriebsoptimierungen zur Verfügung. Anzusprechende Themenfelder sind insbesondere Heizung, Lüftung, Waschmaschine/Tumbler sowie weitere technische Geräte. Energiepaten sind Personen, die aus dem Kreis der BewohnerInnen stammen (mit oder ohne bisherige Koordinatorenfunktion). Sie kommen aus der Community und helfen diese in Richtung suffizientem Energieverhalten zu lenken. Dies schafft einerseits eine Basis für energieoptimiertes Wohnen und andererseits eine soziale Kontrolle, welche den Druck erhöht, dem gewünschten Verhalten nachzukommen.

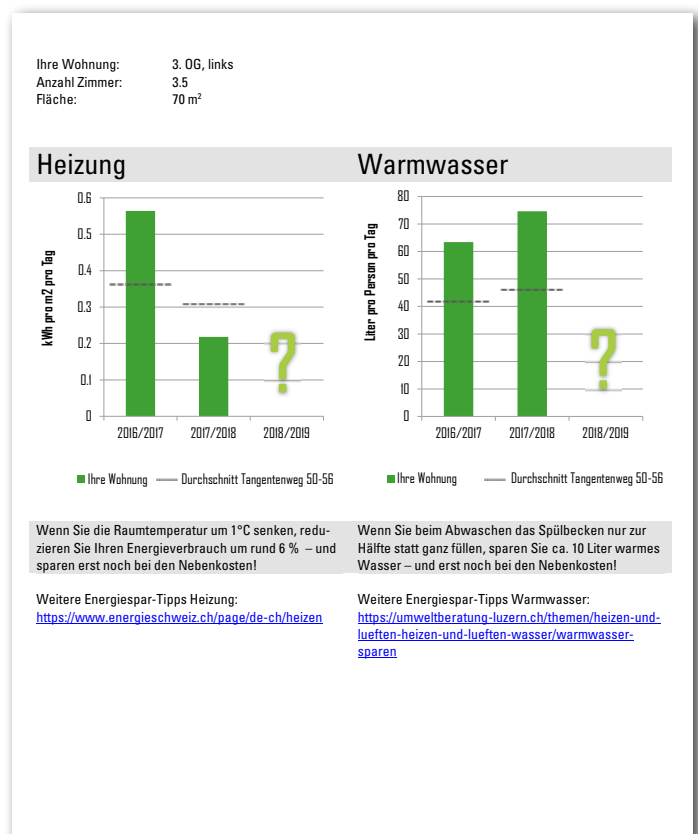
« ICH GLAUBE, DER ENERGIEPATE KÖNNTE EINE ZUKÜNFTIGE FUNKTION SEIN, SOLCHE QUARTIERE UND AREALE ZU MANAGEN [...] »

DIE NACHHALTIGKEIT, AUCH SOZIALE NACHHALTIGKEIT, STEHT FÜR MICH BEIM THEMA WOHNEN AN ERSTER STELLE. »

Zitat einer «Energiepatin» aus dem Projekt.

## MASSNAHME – SENSIBILISIERUNG DER MIETERINNEN FÜR ENERGIEOPTIMIERUNGSMÖGLICHKEITEN

Die Auswertung und Darstellung von für den Energieverbrauch relevante Daten des Gebäudes soll die BewohnerInnen befähigen, das «System Gebäude» besser zu verstehen und sie motivieren, ihren spezifischen Energieverbrauch zu senken. Dabei helfen Visualisierungen von Vergleichen mit Verbrauchswerten anderer BewohnerInnen sowie Vergleiche mit Vorjahreswerten, den eigenen Verbrauch besser einzuschätzen und das Optimierungspotenzial zu erkennen. Auf die Daten abgestimmte Tipps zeigen den MieterInnen zudem auf, welche Verhaltensweisen zur Ausschöpfung des Potenzials führen.



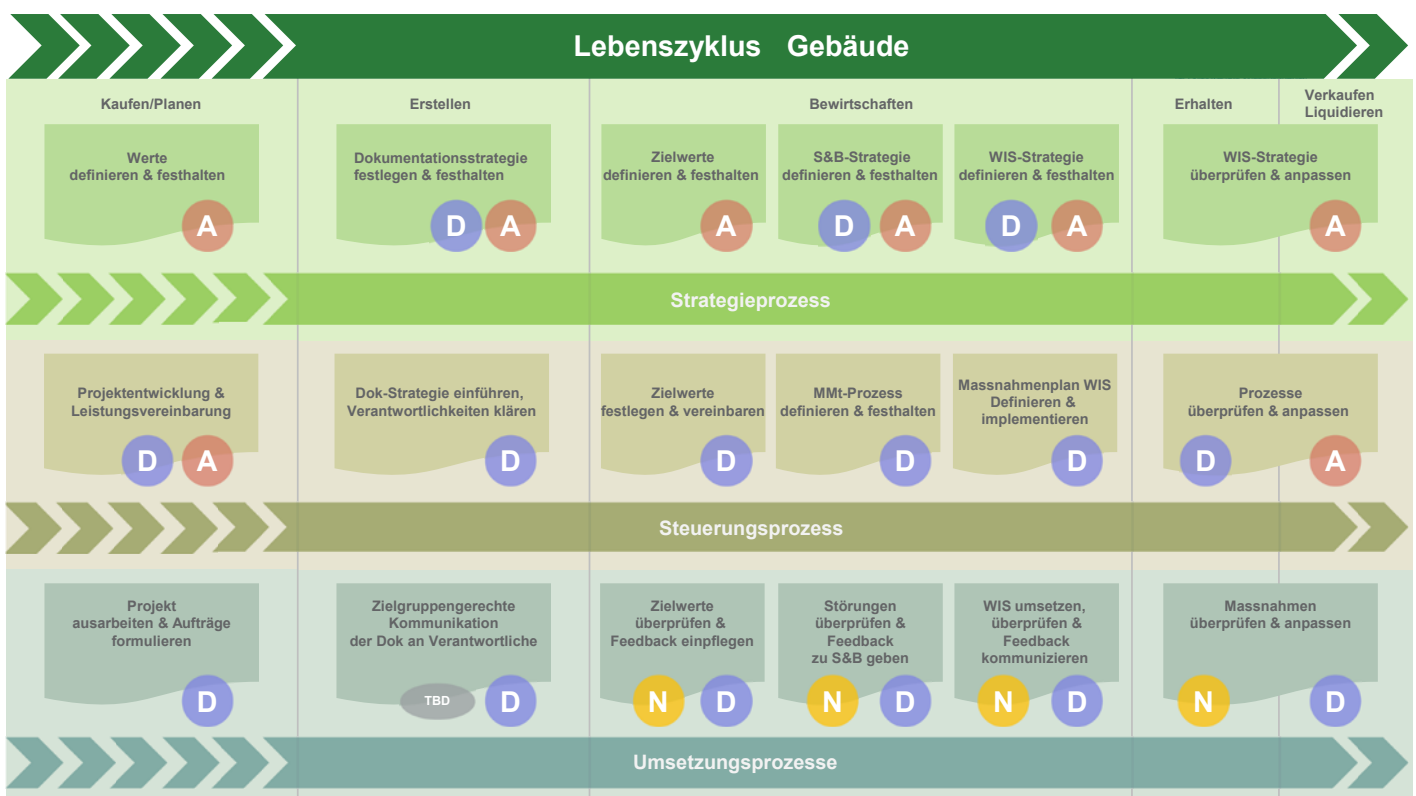
Wohnungsspezifische Visualisierung der Verbrauchsdaten zu Heizung und Warmwasser, Anschreiben an MieterInnen inkl. Energiespartipps (intep, 2019).

# MANAGEMENTMODELL FÜR DIE ZUSAMMENARBEIT UND KOMMUNIKATION FÜR DAS ENERGIEOPTIMIERTE BEWIRTSCHAFTEN UND NUTZEN VON WOHNGBÄUDEN (ZUMOD)

## DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE

Basierend auf der empirischen Analyse und der getesteten kommunikativen Interventionsmassnahmen ist das Managementmodell für die Zusammenarbeit und Kommunikation für das energieoptimierte Betreiben von Wohngebäuden (ZUMOD) entwickelt worden. Es visualisiert den Zusammenarbeits- und Kommunikationsprozess von Schlüsselakteuren innerhalb des gesamten Lebenszyklus von Wohngebäuden. Unterschieden wird zwischen den Strategie-, Steuerungs- und Umsetzungsprozessen. Für jeden Lebenszyklus und auf jeder Prozessebene sind die zentralen Aufgaben und die dafür verantwortlichen Personen definiert.

Die Visualisierung des Managementprozesses im ZUMOD dient dazu, die eigene Prozessorganisation zu verstehen und allfällige Lücken sowie Verantwortlichkeiten zu erkennen und die Zusammenarbeits- und Kommunikationsprozesse zu evaluieren. Auch spezifische, für den energieoptimierten Betrieb zentrale Einzelprozesse können auf allen drei Prozessebenen und in Bezug auf alle relevante Akteure veranschaulicht werden. Das entwickelte Managementmodell kann für Immobilienbesitzer und -verwalter dazu genutzt werden, Potenziale zur Verbesserung des Bedürfnismanagements der BewohnerInnen zu eruieren.



Modell der Managementprozesse für die Zusammenarbeit und Kommunikation für die energieoptimierte Bewirtschaftung und Nutzung von Wohngebäuden (eigene Darstellung).

**Legende:** A= Auftraggeber; N = Nutzer; D= Dienstleister und TBD = «To be defined»/vakante Stelle, welche im Prozess unbedingt besetzt werden sollten. WIS = Werteimplementierungsstrategie; S&B = Störungs- und Bedarfsmanagement; Mmt = Management