



PRO2.4

# Nutzerkommunikation



## Ziel

Unser Ziel ist es, den Nutzer des Gebäudes aktiv zum Thema Nachhaltigkeit des Gebäudes zu informieren, um ihn zu motivieren, durch sein Verhalten zur Nachhaltigkeit des Gebäudes, aber insbesondere zu seinem eigenen Wohlbefinden, beizutragen.

## Nutzen

Werden den Nutzern ihre Möglichkeiten adäquat dargelegt, wie sie durch ihr eigenes Verhalten und ihre eigenen Aktivitäten zur Steigerung der Nachhaltigkeit des Gebäudes beitragen können, ist davon auszugehen, dass gewünschte Effekte eintreten. Des Weiteren steigert eine gute Kommunikation die Kundenbindung und deren Zufriedenheit.

## Beitrag zu übergeordneten Nachhaltigkeitszielen



BEITRAG ZU DEN SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS (SDGS) DER VEREINTEN NATIONEN (UN)

BEITRAG ZUR DEUTSCHEN NACHHALTIGKEITSSTRATEGIE



Gering

- 4.7 Bildung für nachhaltige Entwicklung
- 12.8 Bewusstsein für nachhaltige Entwicklung



## Ausblick

Idealerweise kann dieses Kriterium in einigen Jahren entfallen, wenn die im Kriterium adressierten Themen zum Standard geworden sind.

## Anteil an der Gesamtbewertung

	ANTEIL	BEDEUTUNGSFAKTOR
Büro Bildung Wohnen Hotel	1,1 %	2
Verbrauchermarkt Shoppingcenter		
Geschäftshaus Logistik Produktion		
Versammlungsstätten		

---



## BEWERTUNG

Um einen aktiven Beitrag des Nutzers zur Nachhaltigkeit des Gebäudes zu fördern, wird bewertet, inwiefern ihm die hierfür notwendigen Informationen bereitgestellt werden. Neben einem vorliegenden Nachhaltigkeitsleitfaden (Indikator 1), werden auch ein im Gebäude installiertes Informationssystem zur Nachhaltigkeit (Indikator 2) sowie ein vorliegendes technisches Nutzerhandbuch honoriert. Im Kriterium können 100 Punkte erreicht werden.

NR	INDIKATOR	PUNKTE
<b>1</b>	<b>Nachhaltigkeitsleitfaden</b>	
1.1	<b>Vorliegen eines Nachhaltigkeitsleitfadens für den Nutzer</b> Nachhaltigkeitsleitfaden für den Nutzer liegt vor	<b>35</b>
<b>2</b>	<b>Informationssystem zur Nachhaltigkeit</b>	
2.1	<b>Umsetzung eines Informationssystems zur Nachhaltigkeit des Gebäudes</b>	<b>max. 30</b>
	■ Ein Konzept inklusive Umsetzungsplanung liegt vor	+15
	■ Informationssystem zur Nachhaltigkeit des Gebäudes wurde installiert	+30
<b>3</b>	<b>Technisches Nutzerhandbuch</b>	
3.1	<b>Vorliegen eines technischen Nutzerhandbuchs</b> Technisches Nutzerhandbuch liegt vor	<b>35</b>



# NACHHALTIGKEITSREPORTING UND SYNERGIEN

## Nachhaltigkeitsreporting

Nicht verfügbar

NR	KENNZAHLEN / KPI	EINHEIT
KPI 1	Informationen zu den Gebäude-Lebenszykluskosten, entspricht Level(s) Indicator 6.1 "Life cycle costs".	[ja/nein]

## Synergien mit DGNB Systemanwendungen

- **DGNB BETRIEB:** Die Indikatoren 1 und 2 werden auch im Kriterium PRO9.1, Indikatoren 2.3 und 2.5 des Nutzungsprofils Gebäude im Betrieb honoriert.
- **DGNB INNENRÄUME:** Es bestehen Synergien mit dem Kriterium PRO2.4 des Nutzungsprofils Innenräume. Die Ergebnisse der Indikatoren können teilweise aus dem Nutzungsprofil Gebäude verwendet werden.
- **DGNB NEUBAU:** Die Ergebnisse der Indikatoren können teilweise für das Kriterium PRO1.5 des Nutzungsprofils Neubau verwendet werden. Die Indikatoren 1, 2, 3 decken die Inhalte des Kriteriums PRO2.4 des Nutzungsprofils Neubau ab.
- **DGNB QUARTIERE:** Es bestehen Synergien mit dem Kriterium PRO3.5 der Nutzungsprofile SQ und GQ.



## APPENDIX A – DETAILBESCHREIBUNG

### I. Relevanz

Für die Nachhaltigkeit eines Gebäudes ist die Mitwirkung der Nutzer sehr wichtig. Hierfür sind diese entsprechend zu informieren und zu schulen.

### II. Zusätzliche Erläuterung

–

### III. Methode

#### Indikator 1: Nachhaltigkeitsleitfaden

Für das Gebäude gibt es einen Nachhaltigkeitsleitfaden mit konkreten Handlungsempfehlungen zu ökologischen, ökonomischen und sozialen Themen für die Nutzer des Gebäudes.

Die Form des Leitfadens können die Nutzer für das Objekt selbst wählen (zum Beispiel: Papier, digital, regelmäßiger Newsletter, o. ä.). Entscheidend ist, dass alle regelmäßigen Nutzer des Gebäudes gleichermaßen Zugang zu den Informationen haben.

Der Leitfaden enthält mindestens Informationen zu den Themen Energiesparen, Wassersparen, Abfalltrennung, gesundes Raumklima und den Gebäudekosten (Lebenszykluskosten).

Durch Lebenszykluskosten, Energie- und Wasserverbräuche, wie auch alle anderen gebäudebezogenen Nutzungskosten, können Investoren und Nutzern wichtige Informationen zur Verfügung gestellt werden. Damit werden die möglichen Kosten für die Instandhaltung und den Betrieb eines Gebäudes transparent.

Der Leitfaden sollte darüber hinaus zusätzlich Informationen zu weiteren, nicht konkret gebäudebezogenen, doch relevanten Nachhaltigkeitsthemen wie Sicherheit, Gesundheit der Gebäudenutzer (z. B. am Arbeitsplatz, im Hotel) und Anfahrt der Gebäudenutzer zum Gebäude enthalten.

#### Indikator 2: Informationssystem zur Nachhaltigkeit

Ziel ist es, die Nutzer durch attraktive, verfügbare Informationen in den Prozess der nachhaltigen Bewirtschaftung zu integrieren.

Dafür liegt ein Vor-Ort-Informationssystem oder ein entsprechendes Konzept zur Nachhaltigkeit des Gebäudes vor. In diesem werden ggf. durch unterschiedliche Informationsmedien (Screens, Aufkleber, Poster, Tafeln, Beschriftungen etc.) Hinweise zu aktuell erreichten Einsparungen, Zielen etc. des Gebäudes gegeben.

#### Indikator 3: Technisches Nutzerhandbuch

Es wird geprüft, ob ein Nutzerhandbuch vorliegt und ob die enthaltenen Informationen und Vorgaben den Betrieb des Gebäudes positiv unterstützen. Es ist als simple Bedienungsanleitung der technischen Ausstattung des Gebäudes zu verstehen. Das Nutzerhandbuch erklärt mit simplen Grafiken die technischen Zusammenhänge und gibt ebenfalls Hinweise darauf, wann anderes technisches Fachpersonal (FM) eingeschaltet werden sollte. Im Gegensatz zu einem Betreiberhandbuch richtet sich das Nutzerhandbuch direkt an die Gebäudenutzer. Das Handbuch muss kein



separates Dokument sein, sondern kann bzw. sollte z. B. mit dem Nachhaltigkeitsleitfaden zusammengefasst sein.

Zweck eines Nutzerhandbuchs ist u. a. die Erläuterung der technischen Zusammenhänge der Gebäudetechnik sowie der Besonderheiten einzelner Bauteile und Komponenten. Das können z. B. Fenster oder Klimatechnik sein. Zudem gibt das Nutzerhandbuch Hinweise für die nachhaltige Nutzung des Gebäudes. So sollen für den Nutzer Hinweise enthalten sein, wie er beispielsweise den Stromverbrauch verringern kann.

Weitere Beispiele können sein:

- Erstellung eines Nutzerhandbuchs für Hotelgäste  
Zweck des Handbuchs ist es, Hotelgästen Empfehlungen zu geben, wie sie zur Nachhaltigkeit des Gebäudes beitragen können. Das Handbuch enthält z. B. Richtlinien zum Umgang mit Wasser und Strom oder zur Reinigung von Zimmern und Wäsche.
- Technisches Nutzerhandbuch „Hotelgäste“ könnte folgende Punkte enthalten:
  - Einsparungs-Vorschläge
  - Bedienung Heiz- / Kühlsystem
  - Bedienung Verschattung
  - Ansprechpartner Service, Reinigung, Wäsche...
  - Grundfunktion der TGA
  - Öffnungszeiten Objekt, Anfahrt, Tiefgarage
  - Bedienung Sprechanlage, Video, Schließsystem,...
  - Bedienung Lüftung
- Erstellung und Übergabe eines Mieterhandbuchs bei vermieteten Einheiten  
Zweck des Mieterhandbuchs ist es, dem Mieter Informationen an die Hand zu geben, wie er zur Nachhaltigkeit des Gebäudes beitragen kann. Das Mieterhandbuch enthält z. B. Materialempfehlungen für den Ausbau und erläutert wichtige Inhalte der Gebäudetechnik.
- Technisches Nutzerhandbuch „Mieter“ könnte folgende Punkte enthalten:
  - Bedienung Heiz- / Kühlsystem
  - Bedienung Verschattung
  - Ansprechpartner FM, Sicherheitsdienst,....
  - Öffnungszeiten Objekt, Anfahrt, Tiefgarage
  - Bedienung Sprechanlage, Video, Schließsystem,...
  - Bedienung Lüftung
  - Erweiterbarkeit von Mediennetzen
  - Ausbau-Optionen, Umbau-Optionen



## APPENDIX B – NACHWEISE

### I. Erforderliche Nachweise

Die folgenden Nachweise stellen eine Auswahl an möglichen Nachweisformen dar. Anhand der eingereichten Nachweisdokumente muss die gewählte Bewertung der einzelnen Indikatoren plausibel dokumentiert werden.

#### **Indikator 1: Nachhaltigkeitsleitfaden**

- Nachhaltigkeitsleitfaden
- Empfangsbestätigung durch idealerweise den Nutzer/Mieter. Alternativ durch Bauherr mit Selbstverpflichtung, dass diese dann übergeben wird.

#### **Indikator 2: Informationssystem zur Nachhaltigkeit**

- Bestätigung des Auditors über Installation oder dass das Konzept vorliegt inklusive Selbstverpflichtung des Bauherrn das Konzept umzusetzen oder zu übergeben.

#### **Indikator 3: Technisches Nutzerhandbuch**

- Technisches Nutzerhandbuch
- Empfangsbestätigung durch idealerweise den Nutzer/Mieter. Alternativ durch Bauherr mit Selbstverpflichtung, dass diese dann übergeben wird.



## APPENDIX C – LITERATUR

### I. Version

#### Änderungsprotokoll auf Basis Version 2021

SEITE ERLÄUTERUNG

DATUM

---

### II. Literatur

- Sustainable Development Goals Icons, United Nations/globalgoals.org