



PRO2.4

# Nutzerkommunikation



## Ziel

Unser Ziel ist es, den Nutzer der Gebäudefläche aktiv zum Thema Nachhaltigkeit der Innenausbaus zu informieren, um ihn zu motivieren, durch sein Verhalten zur Nachhaltigkeit, aber insbesondere auch 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 Innenraums beitragen können, ist davon auszugehen, dass gewünschte Effekte eintreten. Des Weiteren steigert eine gute Kommunikation die Kunden- bzw. Mitarbeiterbindung und deren Zufriedenheit.

## Beitrag zu übergeordneten Nachhaltigkeitszielen



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

BEITRAG ZUR DEUTSCHEN NACHHALTIG-  
KEITSSTRATEGIE

1

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

**Büro** **Shopping** **Hotel** **Gastronomie** 2 %

---



## BEWERTUNG

Um einen aktiven Beitrag des Nutzers zur Nachhaltigkeit des Innenraums 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 Nachhaltigkeitsleitfaden</b>		
1.1	Vorliegen eines Nachhaltigkeitsleitfadens für den Nutzer	<b>max. 35</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nachhaltigkeitsleitfaden für den Nutzer liegt vor</li> </ul>	35
<b>2 Informationssystem zur Nachhaltigkeit</b>		
2.1	Umsetzung eines Informationssystems zur Nachhaltigkeit des Innenraums	<b>max. 30</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ein Konzept inklusive Umsetzungsplanung liegt vor</li> <li>■ Informationssystem zur Nachhaltigkeit des Innenraums wurde installiert</li> </ul>	15 30
<b>3 Technisches Nutzerhandbuch</b>		
3.1	Vorliegen eines technischen Nutzerhandbuchs	<b>max. 35</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Technisches Nutzerhandbuch liegt vor</li> </ul>	35



# NACHHALTIGKEITSREPORTING UND SYNERGIEN

## Nachhaltigkeitsreporting

—

NR	KENNZAHLEN / KPI	EINHEIT
----	------------------	---------

## 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 NEUBAU GEBÄUDE:** Das Kriterium findet sich auf identische Weise in der Systemversion Neubau Gebäude (Version 2018) wieder.
- **DGNB SANIERUNG:** Die Ergebnisse der Indikatoren können teilweise für das Kriterium PRO1.5 des Nutzungsprofils Sanierung verwendet werden.
- **DGNB QUARTIERE:** Es bestehen Synergien mit dem Kriterium PRO3.5 der Nutzungsprofile SQ und GQ.



## APPENDIX A – DETAILBESCHREIBUNG

### I. Relevanz

Für die Nachhaltigkeit eines Innenraums 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 die zu bewertende Gebäudfläche gibt es einen Nachhaltigkeitsleitfaden mit konkreten Handlungsempfehlungen zu ökologischen, ökonomischen und sozialen Themen für die Nutzer der Gebäudfläche.

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 Innenraums gleichermaßen Zugang zu den Informationen haben.

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

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 attraktiv, verfügbare Informationen in den Prozess der nachhaltigen Bewirtschaftung zu integrieren.

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

#### Indikator 3: Technisches Nutzerhandbuch

Es wird geprüft, ob ein technisches 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 technische 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 technische Nutzerhandbuch Hinweise für die nachhaltige Nutzung des Innenraums. So sollen für den Nutzer Hinweise enthalten sein, wie er beispielsweise den Stromverbrauch verringern kann.

Weitere Beispiele können sein:

- Erstellung eines Nutzerhandbuch 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 Mieterhandbuches bei vermieteten Einheiten
  - Zweck des Mieterhandbuches 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 Medienetzen
  - Ausbau-Optionen, Umbau-Optionen



## APPENDIX B – NACHWEISE

### I. Erforderliche Nachweise

#### Indikator 1: Nachhaltigkeitsleitfaden

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

#### Indikator 2: Informationssystem zur Nachhaltigkeit

- Bestätigung des Auditors über Installation oder, dass das Konzept vorliegt inklusive der Umsetzung.
- Fotos

#### Indikator 3: Technisches Nutzerhandbuch

- Auszug aus dem technischen Nutzerhandbuch inklusive Inhaltsangabe.



## APPENDIX C – LITERATUR

### I. Version

#### Änderungsprotokoll auf Basis Version 2018

SEITE	ERLÄUTERUNG	DATUM
alle	Allgemeine Grammatik-, Stil- und Rechtschreibprüfung	25.10.2018
alle	Einführung der Erstanwendungsphase für Hotels und Gastronomie	25.10.2018
335	<a href="#">Rechtschreibkorrektur</a>	28.02.2019
	Korrektur Nachweise Indikator 1	23.07.2021

### II. Literatur

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