



## SOC2-B

# Nutzerzufriedenheit

### Ziel

Ziel ist es, eine Lebens- und Arbeitsumgebung zu schaffen, die den Ansprüchen unserer vielfältigen Gesellschaft entspricht und Angebote für Gebäudenutzer bereitzustellen, die deren Zufriedenheit und Wohlbefinden fördern.

### Nutzen

Durch vielfältige Angebote und Maßnahmen können Gebäudeeigentümer vermehrt mit Lösungen zur Vereinbarkeit von Beruf und Familie sowie zu den Themen Inklusion und Gesundheitsschutz beitragen. Das soziale Miteinander und der Austausch untereinander werden gestärkt, die Nutzerzufriedenheit und das Wohlbefinden erhöht und damit die Attraktivität des Gebäudes entscheidend verbessert.

### Beitrag zu übergeordneten Nachhaltigkeitszielen



BEITRAG ZU DEN SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS (SDG) DER VEREINigten NATIONEN (UN)

BEITRAG ZUR DEUTSCHEN NACHHALTIGKEITSSTRATEGIE

	BEITRAG ZU DEN SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS (SDG) DER VEREINigten NATIONEN (UN)	BEITRAG ZUR DEUTSCHEN NACHHALTIGKEITSSTRATEGIE
 <b>Bedeutend</b>	3.4 Reduktion vorzeitiger Sterblichkeit; Förderung von Gesundheit / Wohlbefinden	
 <b>Gering</b>	11.6 Verringerung von Umweltbelastungen in Städten 11.7 Zugang zu öffentlichem Raum und Grünflächen 12.4 Umweltverträglicher Umgang mit Chemikalien und Abfällen	3.1.c/d Gesundheit und Ernährung 3.2.a Luftbelastung 4.2.a/b Perspektiven für Familien 10.2 Verteilungsgerechtigkeit

### Ausblick

Idealerweise können einzelne Indikatoren in einigen Jahren entfallen, wenn die im Kriterium adressierten Themen zum Standard geworden sind, neue Themengebiete aufgenommen werden, um den Wandel der Gesellschaft zu adressieren.

### Anteil an der Gesamtbewertung

	ANTEIL
Alle Nutzungen	10 %



## BEWERTUNG

Um die Zufriedenheit und das Wohlbefinden des Nutzers zu steigern, wird bewertet, ob passende soziokulturelle Angebote bereitgestellt werden, die Kommunikation und Interaktion zwischen verschiedene Akteure gefördert wird und Maßnahmen zur Förderung des Wohlbefindens umgesetzt werden. Im Betrieb sollten hierzu regelmäßig die vorhandenen Angebote hinsichtlich ihrer Nutzung und ihres Bedarfs überprüft werden und ggf. weitere oder andere Maßnahmen zur Verfügung gestellt werden.

In diesem Kriterium können insgesamt 135 Punkte erreicht werden, allerdings können zur Bewertung ohne Bonuspunkte maximal 100 Punkte angesetzt werden, mit Bonuspunkten maximal 105 Punkte.

INDIKATOR	PUNKTE
<b>1 Kommunikation</b>	
<b>1.1 Nutzerkommunikation</b>	<b>max. 25</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Förderung der Kommunikation von Eigentümer/Betreiber gegenüber dem Nutzer durch eine Maßnahme <span style="float: right;">5</span></li> <li>■ Förderung der Kommunikation von Eigentümer/Betreiber gegenüber dem Nutzer durch zwei oder mehr Maßnahmen <span style="float: right;">10</span></li> <li>■ Nachhaltigkeitsleitfaden für die Nutzer des Gebäudes vorhanden <span style="float: right;">+5</span></li> <li>■ Informationsschilder zu Verhaltensveränderung vorhanden <span style="float: right;">+5</span></li> <li>■ Informationssystem zur Darstellung der Verbrauchsdaten vorhanden <span style="float: right;">+5</span></li> </ul>	
<b>1.2 Nutzerinteraktion</b>	<b>max. 15</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Förderung der Interaktion zwischen verschiedenen Akteuren durch eine Maßnahme <span style="float: right;">10</span></li> <li>■ Förderung der Interaktion zwischen verschiedenen Akteuren durch zwei oder mehr Maßnahmen <span style="float: right;">15</span></li> </ul>	
<b>2 Nutzerangebote</b>	
<b>2.1 Familienfreundlichkeit</b>	<b>max. 15</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Förderung der Familienfreundlichkeit durch ein Angebot <span style="float: right;">10</span></li> <li>■ Förderung der Familienfreundlichkeit durch zwei oder mehr Angebote <span style="float: right;">15</span></li> </ul>	
<b>3 Barrierefreiheit</b>	
<b>3.1 Voraussetzung zur barrierefreien Gebäudenutzung</b>	<b>max. 15</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Zugang zum Gebäude ist grundsätzlich barrierefrei <span style="float: right;">5</span></li> <li>■ <u>Nicht-Wohngebäude</u>: Toilettenräume über den öffentlichen Bereich barrierefrei zugänglich und ausgestattet <span style="float: right;">+10</span></li> <li>■ <u>Wohngebäude</u>: barrierefreie Wohnungen über öffentlichen Bereich barrierefrei zugänglich und ausgestattet <span style="float: right;">+10</span></li> <li>■ mindestens ein Aufzug über den öffentlichen Bereich barrierefrei zugänglich und ausgestattet <span style="float: right;">+10</span></li> </ul>	



NR	INDIKATOR	PUNKTE
<b>3.2</b>	<b>Grad der Barrierefreiheit</b>	<b>max. 25</b>
	Zusätzlich zu den Voraussetzungen zur barrierefreien Gebäudenutzung (Indikator 3.1), wird der Grad der Barrierefreiheit gemäß DGNB System Neubau Version 2018 / Kriterium SOC2.1 erreicht:	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Qualitätsstufe 2</li> <li>■ Qualitätsstufe 3</li> <li>■ Qualitätsstufe 4</li> <li>■ Qualitätsstufe 5</li> </ul>	<p>10</p> <p>15</p> <p>20</p> <p>25</p>
<b>3.3</b>	<b>Gesamtkonzept zur Erhöhung der Barrierefreiheit</b>	<b>max. 10</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Gesamtkonzept zur Erhöhung des Grads der Barrierefreiheit liegt vor.</li> </ul>	<p>10</p>
<b>4</b>	<b>Gesundheit und Wohlbefinden</b>	
<b>4.1</b>	<b>Gesundheitsangebote</b>	<b>max. 15</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Förderung der Gesundheit durch ein Angebot</li> <li>■ Förderung der Gesundheit durch zwei oder mehr Angebote</li> </ul>	<p>10</p> <p>15</p>
<b>4.2</b>	<b>Aufenthaltsqualität</b>	<b>max. 15</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Aufenthaltsqualität im Innen- oder Außenbereich durch ein Angebot</li> <li>■ Aufenthaltsqualität im Innen- oder Außenbereich durch zwei oder mehr Angebote</li> </ul>	<p>10</p> <p>15</p>
<b>5</b>	<b>AGENDA 2030 BONUS - RAUCHFREI UND EMISSIONSARM FÜR GESUNDHEIT UND WOHLBEFINDEN</b>	<b>+5</b>
	<p>Ziel der AGENDA 2030 Boni ist die Reduktion der vorzeitigen Sterblichkeit und Förderung von Gesundheit und Wohlbefinden.</p> <p>Auf der Ausbaufäche oder in den angrenzenden Zonen werden Personen nicht durch rauchende Personen beeinträchtigt. Auf den umliegenden außen liegenden Flächen führen angemessene Maßnahmen dazu, dass Zigarettenrauch nicht in das Gebäude eindringen kann.</p> <p>Alternativ werden, um die Feinstaubbelastung durch Kopiergeräte und Laserdrucker zu vermeiden, emissionsarme Tintenstrahldrucker genutzt oder Kopiergeräte und Laserdrucker sind in einem separaten Druckerraum aufgestellt, der eine ausreichende Entlüftung hat.</p>	
Zu 1 - 4	<b>INNOVATIONSRAUM</b>	<b>wie 1-4</b>
	<p>Erläuterung: Werden alternative Maßnahmen umgesetzt, die nachweislich dazu beitragen die Nutzerzufriedenheit für Gebäudenutzer zu erhöhen, können diese entsprechend der Zielformulierung des Kriteriums und der Bewertung der anderen Indikatoren positiv bewertet werden.</p>	



# NACHHALTIGKEITS-REPORTING UND SYNERGIEN

## Nachhaltigkeits-Reporting

-

NR	KENNZAHLEN / KPI	EINHEIT
<hr/>		
<hr/>		

## Synergien mit DGNB Systemanwendungen

### ■ DGNB GEBÄUDE NEUBAU

Der Agenda 2030 Bonus zur Schadstoffreduktion in der Innenraumluft (SOC1.2) kann im DGNB-Betriebssystem Agenda 2030 Bonus Gesundheit und Wohlbefinden angerechnet werden. Zudem hat dieses Kriterium starke Überschneidungen mit dem Kriterium zur Barrierefreiheit (SOC2.1). Umgesetzte Maßnahmen zur Steigerung der Senioren-, Familien- und Kinderfreundlichkeit und Maßnahmen zur Steigerung des Innen- und Außenraumkomforts (SOC1.6) können in diesem Kriterium angerechnet werden. Wurden im Kriterium PRO2.4 Maßnahmen umgesetzt, um den Nutzer über ihre Verbräuche (Energie, Wasser, etc.) zu informieren, können hier unter Indikator 1.1 Punkte angerechnet werden.



## APPENDIX A – DETAILBESCHREIBUNG

### I. Relevanz

Für einen qualitativ hochwertigen Betrieb eines Gebäudes ist die Kommunikation und Interaktion zwischen den Akteuren sehr wichtig, sodass es in Optimierungen nicht zu Zielkonflikten kommt. Zudem steigern Nutzerangebote und gute Aufenthaltsqualitäten das Wohlbefinden und die Gesundheit der Nutzer und Bewohner. Sie stärken das soziale Miteinander und den Austausch untereinander.

### II. Zusätzliche Erläuterung

-

### III. Methode

#### Indikator 1: Kommunikation

##### Indikator 1.1: Nutzerkommunikation

Es wird bewertet, ob im Gebäudebetrieb Informationen an den Nutzer übermittelt werden. Dies kann in unterschiedlichen Formen und Begebenheiten notwendig sein und umgesetzt werden, wie z. B. Informationsveranstaltungen bei Umbaumaßnahmen, Ansprechpartner vor Ort, Information zu Neuigkeiten im Objekt, Newsletter etc.

Es wird bewertet, ob ein Nachhaltigkeitsleitfaden für die Gebäudenutzer vorhanden ist. Der Nachhaltigkeitsleitfaden gibt den Nutzern konkrete Empfehlungen zu ökologischen, ökonomischen und sozialen Themen. Er enthält mindestens Informationen zu den Themen Energiesparen, Wassersparen und gesundem Raumklima.

Es wird bewertet, ob Hinweisschilder vorhanden sind, die konkrete Handlungsempfehlungen an relevanten Orten vorhanden sind (z. B. Hinweise zur Fensterlüftung, Nutzung der Treppe anstatt des Fahrstuhls etc.).

Es wird bewertet, ob die Verbrauchsdaten im Gebäudebetrieb (Energieverbrauch, Energieerzeugung, Wasser, Wertstoffe, etc.) visualisiert werden. Die Visualisierung der Verbrauchsdaten, ist ein gemeinsames Instrument der betroffenen Akteure, um die aktuellen Ergebnisse des Gebäudebetriebs offenzulegen und den Grad der Zielerreichung darzustellen. Ziel ist es, durch die kontinuierliche Visualisierung von Information das Handeln der beteiligten Akteure positiv zu beeinflussen.

##### Indikator 1.2: Nutzerinteraktion

Es wird bewertet, ob das soziale Miteinander der Gebäudebewohner durch vermehrte Interaktion gefördert wird. Dies kann in Form von Mieterfeste, Mieterpartizipation in Planung, betriebliches / objektspezifisches Vorschlagswesen, Ehrung langjähriger Mieterschaften, webbasiertes Portal für Rückmeldungen etc. umgesetzt werden.

#### Indikator 2: Nutzerangebote

##### Indikator 2.1: Familienfreundlichkeit

Es wird bewertet, ob Maßnahmen zur Förderung der Familienfreundlichkeit angeboten werden. Diese können konkrete Maßnahmen im Gebäude sein, wie zum Beispiel Still- und Wickelräume, spezielle Eltern-Kind Arbeitsplätze, Spielbereiche und -plätze, spezielle Kinder-Sitzmöbel etc. oder andere organisatorische Maßnahmen, wie z. B. Kooperationen mit Kindertageseinrichtungen, Kinderbetreuung etc. sein.



### **Indikator 3: Barrierefreiheit**

Zur Bewertung der Indikatoren das Kriterium SOC2.1 des DGNB System Neubau Version 2018 heranzuziehen.

#### Indikator 3.1: Voraussetzung zur barrierefreien Gebäudenutzung

- Es wird bewertet, ob mindestens ein Zugang zum Gebäude barrierefrei zugänglich ist.
- Es wird bewertet, ob zusätzlich zum barrierefreien Zugang bei Nicht-Wohngebäuden mindestens ein WC über den öffentlichen Bereich barrierefrei zugänglich, barrierefrei und nach MBO ausgestattet ist. Dieser Indikator ist bei Geschäftshäusern, Kaufhäusern und in Verbrauchermärkten nur relevant bei Mietflächen mit einer Verkaufsfläche  $\geq 2.000 \text{ m}^2$ . Bei Wohngebäuden wird hier anstatt dessen bewertet, ob zusätzlich zum barrierefreien Zugang ein Wohngeschoss nach den Anforderungen der MBO (gemäß DIN18040-2: „Barrierefrei nutzbare Wohnungen“) barrierefrei ist bzw. alternativ die entsprechende Anzahl von Wohnungen eines Geschosses in mehreren Geschossen nach.
- Es wird bewertet, ob zusätzlich zum barrierefreien Zugang ein Aufzug über den öffentlichen Bereich barrierefrei zugänglich, barrierefrei und nach MBO ausgestattet ist.

Grundlage der Anforderungen ist die aktuell gültige Musterbauordnung, die eine Standard- und Mindestbauordnung darstellt und den Ländern als Grundlage für deren jeweilige Landesbauordnungen dient. Die DIN 18040 ist durch die MBO baurechtlich eingeführt.

Ist ein Gebäude aufgrund von Vorgaben aus dem Denkmalschutz oder anderer bauordnungsrechtlicher Regelungen, deren Anforderungsniveau stark von den heute geltenden Regelungen abweicht, nicht barrierefrei zugänglich ist oder ermöglicht keine gleichberechtigte Teilnahme aller Menschen, empfiehlt sich eine Abstimmung mit der DGNB.

#### Indikator 3.2: Grad der Barrierefreiheit

Es wird bewertet, ob ein Gesamtkonzept zur Barrierefreiheit bereits umgesetzt wurde. Die Anforderungen der Qualitätsstufen ergeben sich aus dem Kriterium SOC2.1 des DGNB System Neubau Version 2018. In diesem Indikator können Punkte nur dann erzielt werden, wenn Indikator 3.1 erfüllt ist.

#### Indikator 3.3: Gesamtkonzept zur Erhöhung der Barrierefreiheit

Es wird bewertet, ob ein Gesamtkonzept zur Barrierefreiheit vorliegt, das den Grad der Barrierefreiheit zukünftig mindestens um eine Bewertungsstufe gemäß DGNB System Neubau Version 2018 / Kriterium SOC2.1 erhöht. Die Umsetzung dieser Maßnahmen ist bereits im nächsten Turnus geplant und im Budgetplan aufgenommen bzw. die Umsetzung ist bereits beauftragt.

### **Indikator 4: Gesundheit**

#### Indikator 4.1: Gesundheitsangebote

Es wird bewertet, ob Maßnahmen zur Förderung der Gesundheit umgesetzt werden. Dazu zählt beispielsweise, die Art der Inneneinrichtung (z. B. ergonomische Möbel), die Gestaltung der Arbeitsplätze, um die Bewegung zu fördern, Bewegungs- und Fitnessräume oder organisatorische Maßnahmen, wie z. B. Sportkurse, Workshops zum Thema Gesundheit (Bewegung / Ernährung / Gesundheitsmanagement, Stress etc.).

#### Indikator 4.2: Aufenthaltsqualität

Es wird bewertet, ob Maßnahmen zur Steigerung der Aufenthaltsqualität umgesetzt wurden, die allen Gebäudenutzern zugänglich sind. Im Innenbereich gehören hierzu beispielsweise Wasserelemente, Grün im Innenraum („Biophilic Design“), besondere Tageslichtakzente etc. in Gemeinschafts- oder Erschließungsflächen. Im Außenbereich wird bewertet, ob Außenflächen mit hoher Aufenthaltsqualität zur Nutzung aller Gebäudenutzer zur Verfügung stehen, z. B. Sitzmöglichkeiten im Außenbereich, Terrassen, Grünflächen, Gärten, Dachterrassen etc.



## APPENDIX B – NACHWEISE

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

### I. Erforderliche Nachweise

#### Indikator 1: Kommunikation

- Fotodokumentation
- Unterlagen zum Nachhaltigkeitsleitfaden
- geeignete Unterlagen oder Dokumente zum Nachweis der umgesetzten Maßnahmen

#### Indikator 2: Nutzerangebote

- Fotodokumentation
- geeignete Unterlagen oder Dokumente zum Nachweis der umgesetzten Maßnahmen

#### Indikator 3: Barrierefreiheit

- Fotodokumentation mit Erläuterungen
- Relevante Grundrisse mit Markierung der barrierefreien Flächen
- Nachweis der umgesetzten Maßnahmen
- Gesamtkonzept zur Barrierefreiheit

#### Indikator 4: Gesundheit

- Fotodokumentation
- geeignete Unterlagen oder Dokumente zum Nachweis der umgesetzten Maßnahmen



## APPENDIX C – LITERATUR

### I. Version

#### Änderungsprotokoll auf Basis Version 2020

SEITE    ERLÄUTERUNG

DATUM

---

### II. Literatur

- Kriterium SOC2.1 Barrierefreiheit, DGNB Neubau System Version 2018, URL:  
[https://static.dgnb.de/fileadmin/dgnb-system/de/gebaeude/neubau/kriterien/04\\_SOC2.1\\_Barrierefreiheit.pdf](https://static.dgnb.de/fileadmin/dgnb-system/de/gebaeude/neubau/kriterien/04_SOC2.1_Barrierefreiheit.pdf),  
22.01.2020
- Sustainable Development Goals Icons, United Nations/globalgoals.org