

Energetische Sanierungen in bewohntem Zustand – partizipativ und sozial verträglich planen und gestalten.

Ein Handbuch mit Schritt für Schritt Anweisungen, Vorlagen und Beispielen.



Vorwort

Dieses Handbuch schlägt eine alternative Methodik für energetische Sanierungsprojekte vor, die das Wohlbefinden des Quartiers und die verschiedenen Akteure, die dort wohnen, handeln oder arbeiten, in den Mittelpunkt stellt. EnergieSchweiz hat sich für das Projekt von der AMU-Methode (Assistant à maîtrise d'usage) inspirieren lassen, die von SIG (Services industriels de Genève) entwickelt und in Genf implementiert wurde.

Wir arbeiten nun schon seit längerem mit den AMU-Verantwortlichen in der Westschweiz zusammen, um die Wirksamkeit des Ansatzes zu eruieren und das Thema gemeinsam zu vertiefen. Entstanden ist ein Projekt, das die unterschiedlichen regionalen Gegebenheiten und Rahmenbedingungen der Schweiz adressieren möchte. Es bietet einen skalierbaren Ansatz, der an die spezifischen Bedürfnisse des jeweiligen Projekts angepasst werden kann.

Ziel ist es, eine solide Nachbarschaft und eine langfristig tragfähige Erfolgsgeschichte für das Erneuerungsprojekt zu schaffen, bei welcher der soziale Aspekt neben den relevanten wirtschaftlichen und ökologischen Aspekten einen hohen Stellenwert einnimmt. Für die Immobilienentwicklung in der Schweiz, die in den kommenden Jahrzehnten vor der wichtigen Herausforderung der Innenverdichtung steht, wird die Dimension der sozialen Verantwortung und Nachhaltigkeit immer bedeutsamer.

Ein herzliches Dankeschön an SIG als Projektpartner, insbesondere an Nicolas Velebit, für die offene und konstruktive Zusammenarbeit. Ebenso danken wir s2r als Auftragnehmerin, die ihr spezifisches Know-how und ihre Methodik im Bereich Soziale Nachhaltigkeit in dieses Projekt eingebracht und zur Verfügung gestellt hat.

Wir freuen uns auf das Feedback all derer, die sich für die hier präsentierte Methode entscheiden, um sie weiter zu verfeinern.

Viel Erfolg beim nachhaltigen Sanieren und besten Dank für das Vertrauen.

Andrea Streit
Fachspezialist Gebäude
Energieeffizienz und erneuerbare Energien
Bundesamt für Energie

Einleitung

In der Schweiz werden jede Sekunde 500 Kilogramm Baumaterial rückgebaut. Das ist nicht nur umweltschädlich, sondern beeinflusst auch das soziale Gefüge eines Quartiers.

Oft werden bestehende Häuser durch Neubauten mit teurem Wohnraum ersetzt. Günstiger Wohnraum wird knapp – immer mehr Menschen können sich das Wohnen in der Stadt nicht mehr leisten und werden an die Peripherie oder aufs Land verdrängt. Dabei ist eine gut durchmischte Bevölkerungsstruktur für Städte, Gemeinden und Quartiere essenziell: Sie garantiert ein lebendiges Miteinander und trägt dazu bei, dass sich die Menschen an ihrem Wohnort wohlfühlen und sich mit ihm identifizieren. So kann die Fluktuation reduziert und das Engagement für die Gemeinschaft erhöht werden – eine wichtige Voraussetzung für sozial nachhaltige Quartiere.

Die Sensibilität gegenüber Umweltthemen ist in den letzten Jahren gestiegen. Leerkündigungen wegen Sanierungen oder gar Rückbauten stehen wegen der hohen Produktion von grauer Energie zusehends in der Kritik.

Eine Sanierung in bewohntem Zustand ist umwelt-, aber auch menschenfreundlich. Vor allem, wenn früh und transparent informiert wird und die anschliessende Realisation mit kommunikativen und partizipativen Massnahmen begleitet wird.

Eine sozialverträgliche Sanierung setzt eine umfassende Vorbereitung voraus. Die Basis bildet ein konsolidiertes Kommunikations- und Partizipationskonzept, das von Anfang an in die Planung einbezogen wird. Der frühzeitige Einbezug und eine klare Haltung der Eigentümerschaft sind wichtig für eine erfolgreiche Umsetzung. Zudem braucht es ein echtes Engagement – sowohl in persönlicher wie auch in finanzieller Hinsicht. Dafür werden die Risiken einer Bauverzögerung durch Einsparungen oder eines grossen Leerstandes nach der Sanierung minimiert.

Dieses Handbuch begleitet Bauherrschaften und ihre Teams Schritt für Schritt durch den Prozess. Es zeigt Massnahmen auf, beinhaltet Vorlagen für die unterschiedlichen Kommunikationsmittel und liefert Ideen für partizipative Elemente. Das Ziel ist, die energetische Sanierung eines Gebäudes nicht nur ökologisch nachhaltig, sondern auch sozialverträglich zu gestalten.

Chancen

Eine energetische Sanierung bringt zahlreiche Vorteile:

- Die Gefahr von Leerstand wird vermindert.
- Baurekurse werden vermieden, das Risiko einer Verzögerung des Bauvorhabens ist kleiner.
- Die Bauarbeiten sind wesentlich kürzer als bei einem Neubau.
- Es wird weniger graue Energie erzeugt.
- Günstiger Wohnraum kann erhalten werden.
- Die Menschen können in ihrem Zuhause bleiben und werden nicht entwurzelt.
- Es findet kein Eingriff in die soziale Struktur des Quartiers statt.
- Die Quartieridentität bleibt erhalten.

Risiken

Eine Sanierung in bewohntem Zustand fordert! Umso wichtiger ist es, die Ressourcen – die personellen und die finanziellen – von Anfang an einzuberechnen. Darüber hinaus sollten folgende Punkte während des gesamten Prozesses berücksichtigt werden:

- Es braucht ein umfassendes Kommunikationskonzept, damit die Mieterschaft laufend über das Geschehen auf der Baustelle informiert ist und stets weiss, wer für welche Fragen anzugehen ist.
- Eine Sanierung in bewohntem Zustand ist ein Eingriff in die Privatsphäre der Bewohnerschaft.
- Die baulichen Eingriffe sollten so geplant sein, dass die Mieterschaft während der Sanierung grösstenteils in ihrem Zuhause wohnen bleiben kann.
- Werden unzumutbare Arbeiten in den Wohnungen vorgenommen, muss der Mieterschaft eine Wohnalternative (Ruhewohnung, Hotel, Ferienwohnung etc.) angeboten werden.
- Es braucht «Ausweichräume» für Anwohner:innen, damit sie stunden- oder tageweise dem Lärm der Baustelle entfliehen können. Ausserdem braucht es Stauraum für Material, das temporär aus den Wohnungen entfernt werden muss.
- Die Mieterschaft hat Anrecht auf eine Mietzinsreduktion.
- Es braucht Unterstützungsmassnahmen für Härtefälle und Mieter:innen, die in ihrer Mobilität eingeschränkt sind.
- Bevor der Prozess gestartet wird, sollten mögliche Störfälle eruiert und aktiv angegangen werden (schwierige Nachbar:innen, Meinungsmacher:innen, Querschläger:innen).

Inhalt

| | | |
|----|-----|------------------------------------|
| 12 | I | Anleitung |
| 13 | II | Mise en Place |
| 21 | III | Umsetzung |
| 21 | III | Umsetzung S (10 bis 50 Wohnungen) |
| 26 | III | Umsetzung M (50 bis 250 Wohnungen) |
| 31 | III | Umsetzung L/XL (250+ Wohnungen) |
| 36 | IV | Learnings |
| 38 | V | Toolbox |
| 45 | VI | Beispiele |





Zwischen 2020 und 2023 wurden die beiden mittleren Blöcke der Wohnsiedlung Telli (Eigentümerin AXA) in bewohnten Zustand energetisch saniert. Die Mieter:innen wurden durch den Prozess mit verschiedenen kommunikativen und partizipativen Massnahmen begleitet. Das Anschauungsmaterial im Kapitel «Beispiel Telli» gewährt ein Aperçu in die vielseitigen Möglichkeiten, die Mieterschaft in einen Sanierungsprozess einzubeziehen.

I Anleitung

Die Kommunikation und die Partizipation im Rahmen einer Sanierung in bewohntem Zustand ist ein vielschichtiger Prozess. Was ist dabei wichtig? An was muss unbedingt gedacht werden? Was sind die Prioritäten? Und was ist «nice to have»? Das vorliegende Handbuch basiert auf praktischen Erfahrungen und zeigt auf, wie eine solche Sanierung geplant und umgesetzt werden kann.

Wie bereite ich mich vor?

Im Kapitel «Mise en place» wird aufgezeigt, wie der Umfang der Sanierung zu definieren, eine klare Haltung der Eigentümerschaft gegenüber der Mieterschaft zu erarbeiten und der Begleitprozess sorgfältig zu planen sind.

Wie setze ich die geplanten Massnahmen um?

Das Kapitel «Umsetzung» ist eine konkrete Anleitung, wie die einzelnen Schritte in der Praxis umgesetzt werden.

Wie verwerte ich die gemachten Erfahrungen?

Im Kapitel «Learnings» geht es darum, die praktischen Erfahrungen des Planungsteams, der an der Umsetzung beteiligten Personen und der Mieterschaft zu evaluieren.

Wie aufwendig ist mein Projekt?

Das Kapitel Umsetzung ist in die drei Projektgrössen S, M, L/XL unterteilt (siehe Tabelle unten). Für alle drei Gruppen ist eine minimale Variante aufgezeigt, die je nach Bedarf, Engagement und Budget mit weiteren Massnahmen ergänzt werden kann.

| Grösse | S | M | L/XL |
|---------------------------------------|-----------------|------------------|------------------|
| Wohnungsvolumen | 10–50 Wohnungen | 50–250 Wohnungen | ab 250 Wohnungen |
| ca. Jahresbudget Kommunikation in CHF | 20'000–80'000.– | 80'000–150'000.– | ab 150'000.– |

Wo finde ich konkrete Beispiele?

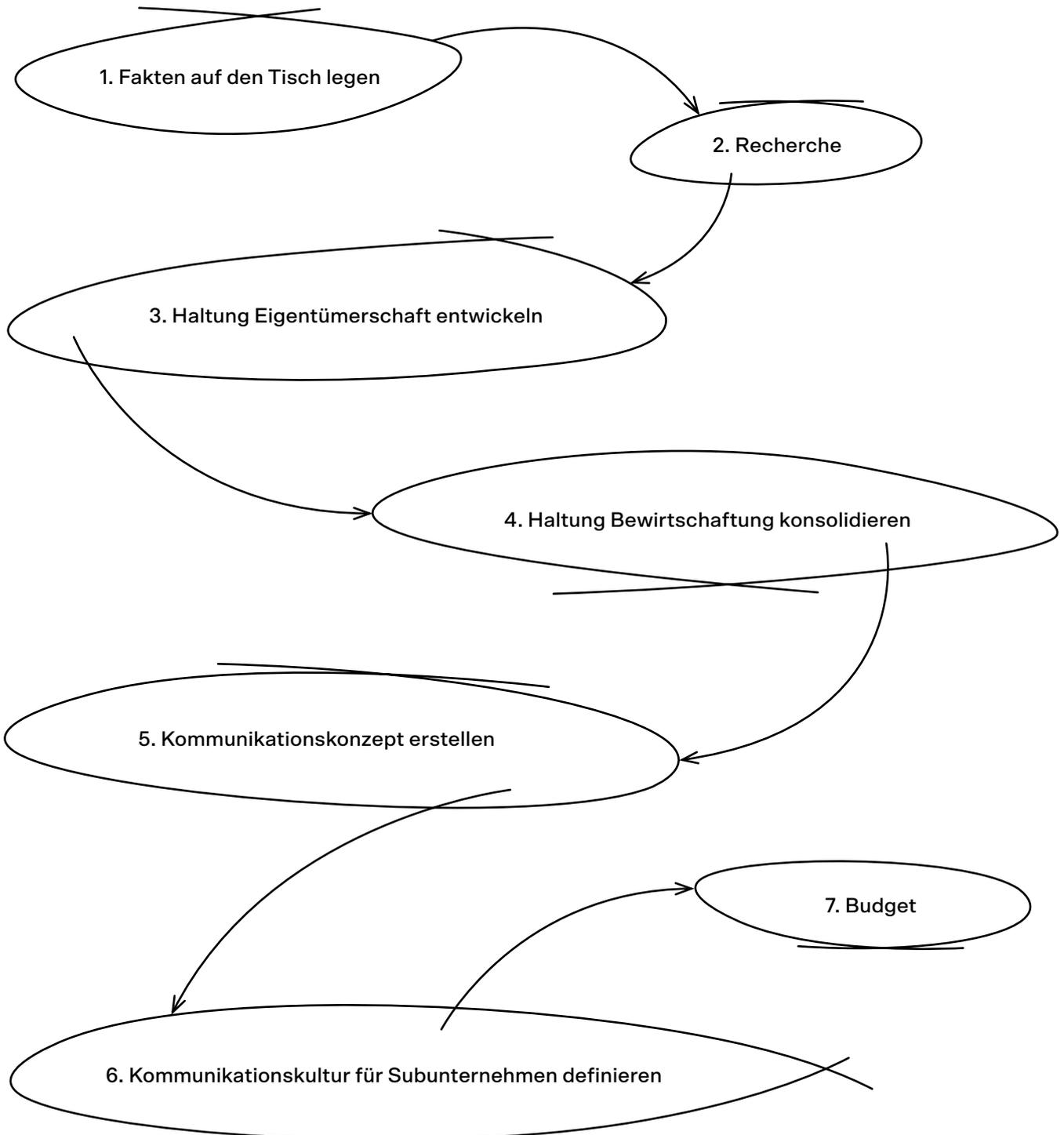
In der Toolbox sind Musterbriefe, Listen, Fragebögen, etc. aufgeführt, die als Grundlage für die Kommunikation und die Partizipation mit der Mieterschaft dienen.

Beispiel: Die Telli Aarau

Zwischen 2020 und 2023 wurden die zwei mittleren Blöcke der Telli Aarau – insgesamt 581 Wohnungen – in bewohntem Zustand energetisch saniert. Der Showcase zeigt die unterschiedlichen Massnahmen, die in der Kommunikation und im Dialog mit der Mieterschaft umgesetzt wurden.

II Mise en place

In diesem Kapitel stehen die Erarbeitung einer klaren Haltung und die sorgfältige Recherche und Prozessplanung einer Sanierung in bewohntem Zustand im Fokus. Die gemeinsame Haltung von Eigentümerschaft und Bewirtschaftung sowie gute Kenntnisse über die Mieterschaft dienen als Basis für das Kommunikations- und Partizipationskonzept. Dieses bildet die Grundlage für einen erfolgreichen Sanierungsprozess.



II Mise en place

1. Fakten auf den Tisch legen

In einem ersten Schritt werden die Inhalte des Sanierungsprojekts definiert. Diese werden in einem Argumentarium, das aus Fragen und Antworten besteht, zusammengefasst. Es dient als Basis für den gesamten Umbau und ist für alle Beteiligten für die weitere Kommunikation bindend. Dabei ist es wichtig, dass die Argumente für die Sanierung mit überprüften Fakten begründet werden können.

Fragen, die man sich stellen muss:

- Was wird saniert? Alles oder nur Teile der Gebäude? Welche Gebäude?
- Warum wird saniert?
- Welches sind die Ziele der energetischen Sanierung, wie erreicht man diese?
- Wie sieht der Zeitplan aus? Wird in Etappen saniert?
- Was sind die Chancen einer Sanierung in bewohntem Zustand?
- Welches sind die Risiken/Stolpersteine einer Sanierung in bewohntem Zustand?

Aufgabe: Argumentarium erstellen

II Mise en place

2. Recherche

Gute Kenntnisse der eigenen Mieterschaft, der Nachbarschaft und der involvierten Planungs- und Bauteams sind wichtig, um den «richtigen» Ton zu treffen und die relevanten Themen aufzunehmen. Aber nicht nur: Durch eine solide Recherche können Schwierigkeiten vermieden und in Krisen kann schnell und adäquat reagiert werden. Besonders bei exponierten oder grösseren Sanierungsprojekten müssen die Medien früh ins Boot geholt und über die geplante energetische Sanierung informiert werden. Eine proaktive Informationspolitik hilft, negative Schlagzeilen zu vermeiden.

Fragen, die man sich stellen muss:

- Wie ist die Mieterschaft strukturiert?
- Gibt es Härtefälle? Was macht sie zum Härtefall? Wer sind sie?
- Wer sind die Nachbarn? Wer wird durch die Sanierung beeinträchtigt? Wen muss man frühzeitig informieren?
- Wo gibt es in der Nachbarschaft Möglichkeiten, die eigene Mieterschaft temporär unterzubringen?
- Wird die Gemeinschaft gepflegt? Wenn ja, wie?
- Gibt es bei der Mieterschaft Meinungsmacher:innen?
- Gibt es im Quartier Organisationen, Vereine, Gemeinschaften, die man in den Prozess einbinden könnte?
- Gibt es im Quartier Lücken im Angebot, die man eventuell im Zuge der Sanierung schliessen könnte?
- Wie ist das Planungs- und Bauteam organisiert?
- Wer ist wofür zuständig? Wer nimmt welche Rolle ein?
- Welche Institutionen und Medien müssen informiert werden?

Aufgabe: Informationen in einem «Atlas» zusammenfassen und analysieren – als Grundlage für das Kommunikations- und Partizipationskonzept

II Mise en place

3. Haltung Eigentümerschaft entwickeln

Eine klare Haltung der Eigentümerschaft im Umgang mit der Mieterschaft erleichtert den Prozess. Wichtig dabei ist, nichts zu versprechen, was später nicht eingehalten werden kann, die beschlossenen Ziele und Massnahmen schriftlich festzulegen und diese verbindlich in die Prozessabläufe einfließen zu lassen.

Fragen, die man sich stellen muss:

- Was bietet man für Alternativen/Hilfestellungen an?
- Wie ist die Haltung im Umgang mit Härtefällen?
- Wie weit soll die Kommunikation/Partizipation/Aneignung gehen?
- In welcher Form wird die Mieterschaft miteinbezogen?
- Wie gross ist die Bereitschaft, sinnvolle und repräsentative Rückmeldungen aus der Mieterschaft in den Prozess aufzunehmen?
- Wie viel des Budgets stellt man für die Begleitmassnahmen zur Verfügung?
- Was für Lösungen werden den Mieter:innen angeboten, die während der Sanierung für kurze Zeit nicht in ihre Wohnungen können? Stehen leere Wohnungen als Ausweichmöglichkeit zur Verfügung? Gibt es in der Nähe ein Hotel, in dem man die Mieter:innen kurzfristig unterbringen könnte?

Aufgabe: Haltung konsolidieren – diese bildet die Basis für das spätere Kommunikations- und Partizipationskonzept

II Mise en place

4. Haltung Bewirtschaftung konsolidieren

Ist die Haltung der Eigentümerschaft definiert, muss die Bewirtschaftung eingebunden werden. Die Eigentümerschaft muss klar kommunizieren, dass die formulierte Haltung zwingend in alle begleitenden Massnahmen während des Sanierungsprozesses einfliessen muss. Im Rahmen eines Workshops werden Massnahmen und deren Umsetzung gemeinsam erarbeitet.

Fragen, die man sich stellen muss:

- Welche Massnahmen braucht es, um die Ziele der Eigentümerschaft in Bezug auf das Mieter:innen-Management umzusetzen?
- Was ist absolut notwendig, was ist «nice to have»?
- Wann ist der richtige Zeitpunkt, um die Mieterschaft über die Absicht der Eigentümerschaft zu informieren?
- Was bietet die Eigentümerschaft der Mieterschaft an, um die Auswirkungen des Bauprozesses abzufedern?
- Wie wird mit Härtefällen umgegangen (Familien mit Kindern, die während des Schuljahres nicht temporär umgesiedelt werden können, Menschen mit beschränkten finanziellen Mitteln, langjährige, betagte oder kranke Mieter:innen)?
- Welche Kompetenzen und Ressourcen bringt die Bewirtschaftung mit und welche nicht?
- Braucht es zusätzliche interne personelle Ressourcen und wie werden diese finanziert bzw. können diese bereitgestellt werden?
- Wo braucht es externe Fachleute (z.B. Sozialarbeiter:innen)? Was dürfen diese kosten?
- Was passiert mit den Wohnungen, die während der Sanierung gekündigt werden?

Aufgabe: Verbindliches Dispositiv mit Massnahmen und Hilfestellungen/Unterstützungsmassnahmen verabschieden

II Mise en place

5. Kommunikations- und Partizipationskonzept erstellen

Die Haltung der Eigentümerschaft und der Bewirtschaftung sowie die Recherche bilden die Grundlage für das Kommunikationskonzept, das von der Eigentümerschaft verabschiedet werden muss und für alle Prozessbeteiligten bindend ist.

Inhalte, die bestimmt werden müssen:

- Zeitschiene festlegen und Meilensteine definieren
- kleine Corporate Identity gestalten**
- Massnahmen bestimmen und Kanäle festlegen
- Zeitschiene und Massnahmen koordinieren
- Tiefe/Formen der Partizipation festlegen, z.B. Informationen/persönliche Gespräche/ Events (Infoevents, gemeinsame Erlebnisse organisieren, Baustellenführungen, etc.)
- Partizipationsmöglichkeiten definieren
- Kontakte/Anlaufstellen für die verschiedenen Anliegen

Aufgabe: Das Verfassen eines bindenden Kommunikations- und Partizipationskonzepts

** Eine visuelle Identität für die Sanierung fördert den Wiedererkennungseffekt.

Zusammen mit einem Leitsatz kann sie dazu beitragen, dass sich die Leute mit ihrem Zuhause identifizieren.

II Mise en place

6. Kommunikationskultur für Subunternehmen definieren

Im direkten Kontakt mit der Mieterschaft sind oft die Handwerker:innen und Dienstleister:innen der Subunternehmen, welche die Sanierung durchführen. Da eine Sanierung in bewohntem Zustand zeitweise stark in die Privatsphäre der Mieterschaft eingreift, ist es wichtig, dass der Kontakt zur Mieterschaft sorgfältig geregelt ist. Es empfiehlt sich deshalb, eine Kommunikationskultur für Subunternehmen zu definieren, welche für alle verbindlich ist.

Inhalte, die bestimmt werden müssen:

- Was bedeutet für uns eine gute Kommunikationskultur?
- Was sind die heikelsten Phasen einer Sanierung in Bezug auf die Mieterschaft?
- Worauf müssen die Handwerker:innen und Bauarbeiter:innen während den heiklen Phasen besonders achten?
- Wie sind die Ruhezeiten und wie werden sie kommuniziert?
- Wie wird auf Beanstandungen und Fragen reagiert?
- Wie wird über lärmintensive Arbeiten informiert?
- Wie kann ein respektvoller Austausch zwischen Mieterschaft und Mitarbeitenden der Bauunternehmen etabliert werden?
- Was passiert mit den Wohnungen, die während der Sanierung gekündigt werden?

Aufgabe: Verfassen einer verbindlichen Kommunikationskultur für Bauherrschaft und Subunternehmen

II Mise en place

7. Budget

Das konsolidierte Kommunikationskonzept liefert die Grundlage für die Erstellung eines bindenden Budgets. Es empfiehlt sich, dieses Budget als Posten in den gesamten Sanierungsetat zu integrieren.

Fragen, die man sich stellen muss:

- Was für unvorhergesehene Ereignisse müssen berücksichtigt werden?
- Wie viel Reserve soll einberechnet werden?
- Wer ist für die Budgetkontrolle zuständig?

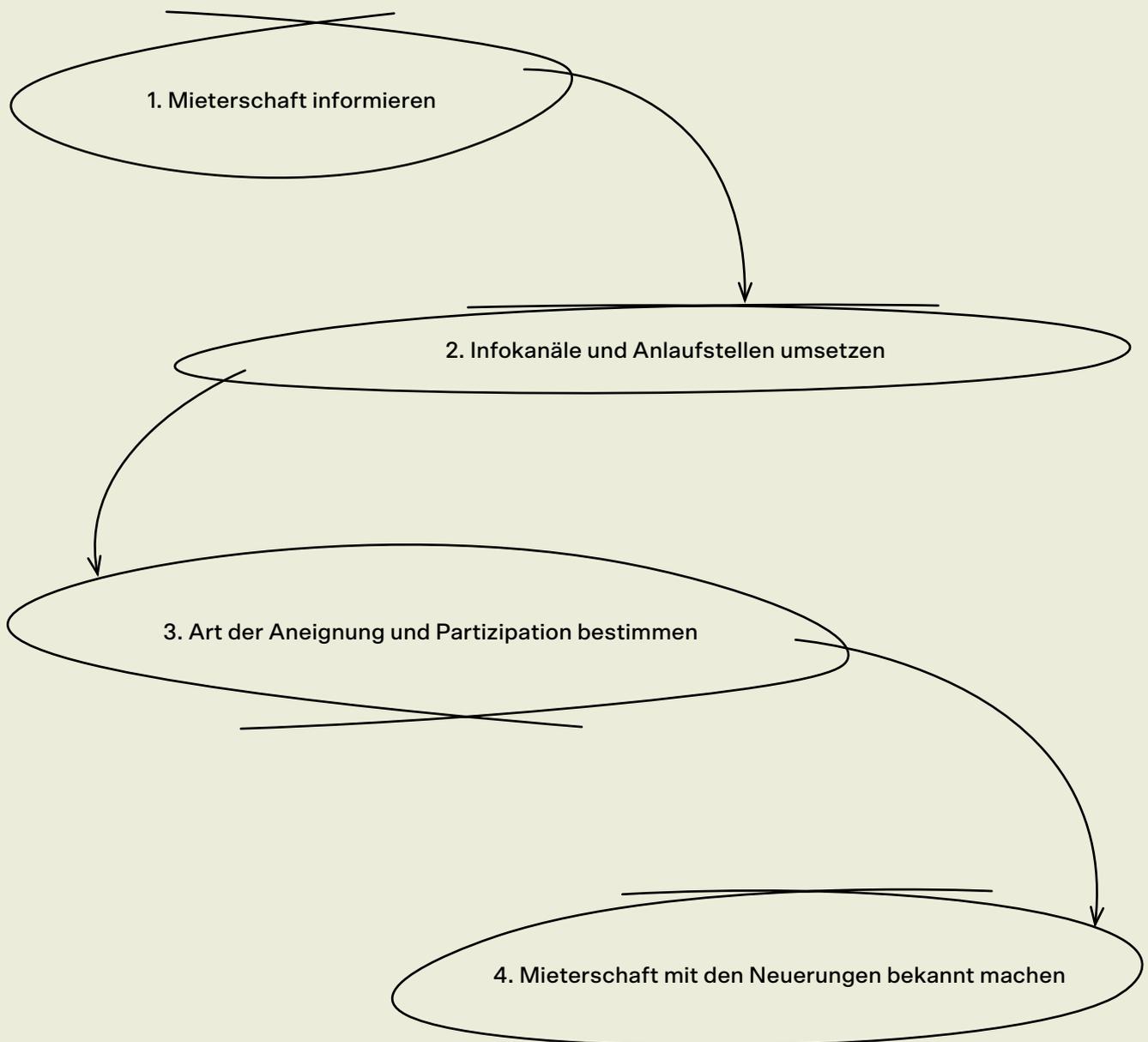
Aufgabe: Aufgrund der beschlossenen Massnahmen ein Budget erstellen

III Umsetzung S

Wohnungen: 10–50

* Jahresbudget Partizipation und Kommunikation: CHF 20'000–80'000.–

* Geschätzte Angaben aus Praxiserfahrungen



III Umsetzung S

1. Mieterschaft informieren

Eine reibungslose Sanierung kann nur in guter Kooperation mit den Bewohner:innen gelingen. Es ist daher wichtig, auf deren Bedürfnisse vor, während und nach den Arbeiten einzugehen und Transparenz zu schaffen. Angemessene Information fördert die Akzeptanz eines Bauvorhabens. Im Idealfall wird die Mieterschaft frühzeitig und schriftlich über das geplante Projekt informiert, inklusive einer Einladung zu einem Informationsanlass mit persönlichem Beratungsangebot. Es wird empfohlen, eine Präsentation durchzuführen und im Anschluss keine Fragerunde im Plenum anzubieten, sondern genügend Fachpersonen zu organisieren, welche für bilaterale Fragen Rede und Antwort stehen können (Projektleiter:innen, Architekt:innen etc.). Ist ein solcher Anlass nicht realisierbar, muss der schriftlichen Information mindestens ein Begleitbrief beigelegt werden und eine Anlaufstelle zur Verfügung stehen.

Empfohlene Massnahmen

- Kleines Faltblatt

Ziel

- auf Ängste und Bedenken eingehen, Konfliktpotenzial erkennen, Akzeptanz erhöhen
- Bewohner:innen umfassend über das Projekt und den Zeitplan informieren
- Bewohner:innen wissen, wer und wo ihre Anlaufstelle für den gesamten Prozess ist

Stolpersteine vermeiden

- Ein gelungener Informationsanlass setzt eine frühzeitige und detaillierte Planung voraus. Diese umfasst Informationsmaterial, Veranstaltungsort, Catering sowie Beratungsstellen und -personal
- Um den Sorgen, Fragen und Herausforderungen der Mieterschaft möglichst gut begegnen zu können, wird eine sorgfältige Auseinandersetzung mit den kritischen Punkten und den sozialverträglichen Aspekten des Projekts vorausgesetzt (siehe Argumentarium, Kapitel Mise en place)
- Klare Regelung und Koordination der Zuständigkeiten vor, während und nach dem Anlass

Toolbox (B)

Beispiel Telli (3)

III Umsetzung S

2. Infokanäle und Anlaufstellen umsetzen

Die ausgewählten Kommunikationskanäle werden eingerichtet, bespielt und laufend mit aktuellen Inhalten gespeisen. Ein kontinuierlicher Dialog mit den Beteiligten der Sanierung und der Mieterschaft garantiert einen stetigen Informationsstrang und einen Fundus an authentischen Geschichten aus dem Alltag der Baustelle. Dank diesem Dialog können auch Probleme frühzeitig erkannt und angegangen werden. Die Anlaufstelle ist idealerweise vor Ort. Dies fördert zusätzlich den Austausch zwischen den verschiedenen Parteien.

Empfohlene Massnahmen

- Infobroschüren, Flugblätter, Anlässe
- Telefonische und persönliche Beratung auf Anfrage, oftmals durch eine Person aus der Bewirtschaftung

Ziel

- Bewohner:innen auf dem Laufenden halten
- Anliegen der Bewohner:innen aufnehmen und in den zuständigen Ausschüssen diskutieren
- Nachhaltige Nutzungsideen aus dem Quartier und der Mieterschaft aufspüren

Stolpersteine vermeiden

- Kadenz: Massnahmen und Regelmässigkeiten an Projektphase anpassen
- Kontinuität in der Kommunikation sicherstellen

Beispiel Telli (4+5+6)

III Umsetzung S

3. Aneignung und Partizipation

Die Teilhabe der Mieterschaft am Sanierungsprozess schafft Verständnis für den Prozess und eine positive Stimmung. Die Mieter:innen können sich dank verschiedenen Mitwirkungsmassnahmen – Workshops, Mithilfe bei der Nachbarschaftshilfe oder beim Gestalten gewisser Räume, Events und Aktionen – in den Prozess einbringen. Das schafft Identifikation und fördert die Gemeinschaft, was zu einer lebendigen Wohnkultur und zu weniger Fluktuation führt.

Empfohlene Massnahmen

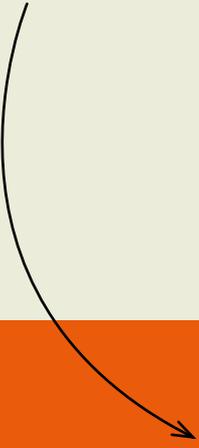
- Partizipation: Anlaufstelle, einzelne Anlässe
- Aneignung: Gemeinschaftsräume/Plätze die nach Möglichkeit zur Verfügung gestellt werden können

Ziel

- Mitsprache und Mitwirkung der Mieterschaft fördern
- Auffangen der unterschiedlichen Bedürfnisse
- Austausch unter den unterschiedlichen Interessensgruppen fördern

Stolpersteine vermeiden

- Zuverlässigkeit und Kompetenz der Anlaufstelle sicherstellen
- Sorgfältige Abwägung der vielen verschiedenen Bedürfnisse, die zusammenkommen



Toolbox (C)

Beispiel Telli (7+8)



III Umsetzung S

4. Mieterschaft mit den Neuerungen bekannt machen

Eine energetische Sanierung führt zu neuen technischen Einrichtungen in den Wohnungen. Es ist wichtig, dass die Mieterschaft über deren Handhabung instruiert wird. Je nach Komplexität können die Anweisungen schriftlich, digital oder gedruckt, mit kurzen Videos oder im Rahmen einer Demonstration vor Ort vermittelt werden. Einfach nachvollziehbare Anleitungen informieren über die richtige Nutzung der neuen Einrichtung. Zusätzliche Tipps zeigen auf, wie Haushalte ihren Strom- und Wasserverbrauch sowie ihre CO₂-Emissionen durch die Nutzung energiesparender Geräte (Glühbirnen, Durchflussreduzierer, Rabattgutscheine für Haushaltsgeräte etc.) senken können.

Empfohlene Massnahmen

- Begehung mit Fachpersonen

Ziel

- Die Mieterschaft findet sich im neuen Zuhause zurecht
- Die Mieterschaft kann neue technische Einrichtungen sachgerecht bedienen

Stolpersteine vermeiden

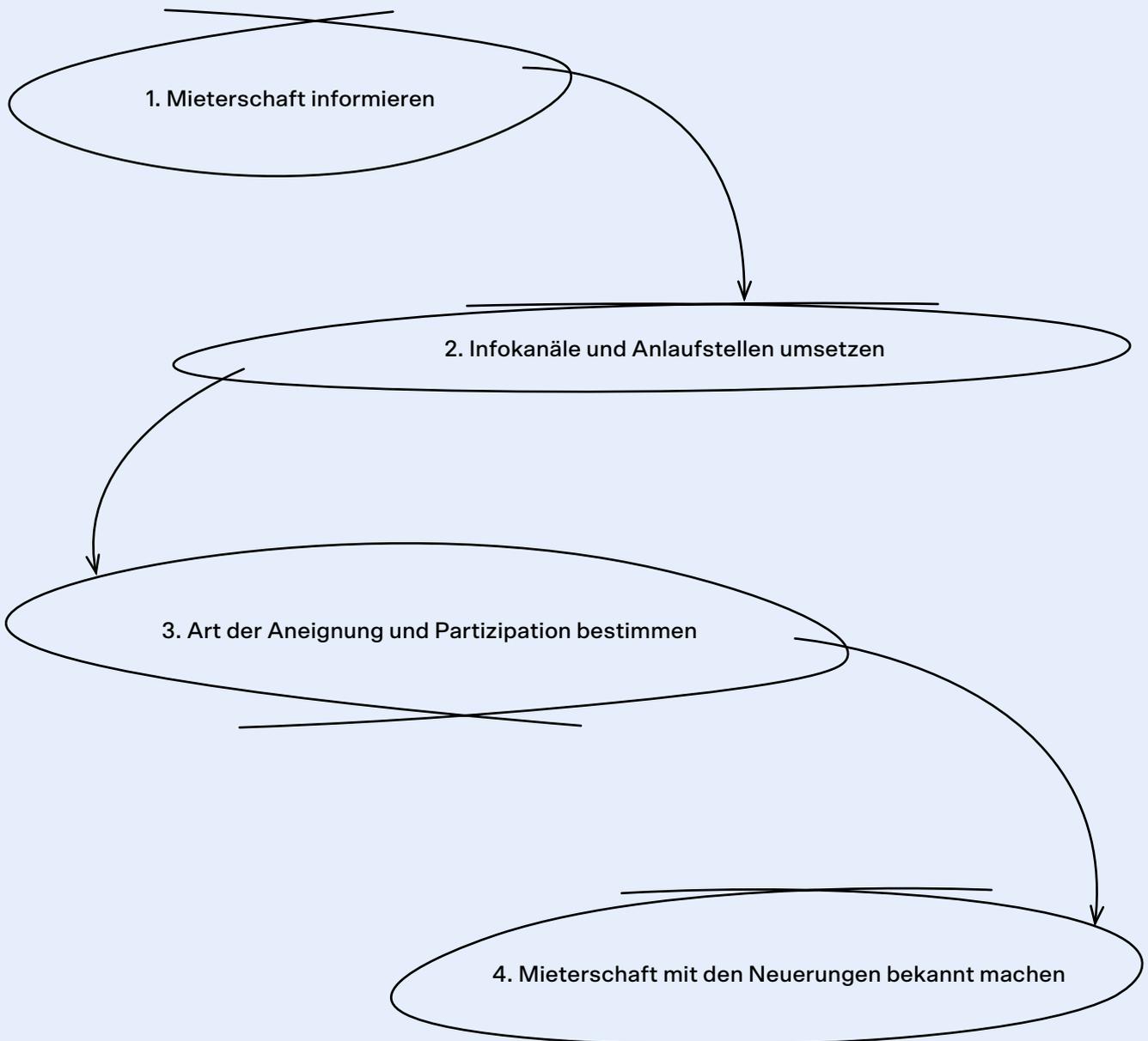
- Verständlichkeit der Anleitungen sicherstellen

III Umsetzung M

Wohnungen: 50–250

* Jahresbudget Partizipation und Kommunikation: CHF 80'000–150'000.–

* Geschätzte Angaben aus Praxiserfahrungen



III Umsetzung M

1. Mieterschaft informieren

Eine reibungslose Sanierung kann nur in guter Kooperation mit den Bewohner:innen gelingen. Es ist daher wichtig, auf deren Bedürfnisse vor, während und nach den Arbeiten einzugehen und Transparenz zu schaffen. Angemessene Information fördert die Akzeptanz eines Bauvorhabens. Im Idealfall wird die Mieterschaft frühzeitig und schriftlich zum geplanten Projekt informiert, inklusive einer Einladung zu einem Informationsanlass mit persönlichem Beratungsangebot. Es wird empfohlen, eine Präsentation durchzuführen und im Anschluss keine Fragerunde im Plenum anzubieten, sondern genügend Fachpersonen zu organisieren, welche für bilaterale Fragen Rede und Antwort stehen können (Projektleiter:innen, Architekt:innen etc.). Für angemessene Beratungen sind mehrere Beratungstische und eventuell eine Ausstellung zu organisieren. Ist ein solcher Anlass nicht realisierbar, muss der schriftlichen Information mindestens ein Begleitbrief beigelegt werden und eine Anlaufstelle zur Verfügung stehen.

Empfohlene Massnahmen

- Kleines Faltblatt/Leporello, Pläne/Bildmaterial für die Ausstellung

Ziel

- auf Ängste und Bedenken eingehen, Konfliktpotenzial erkennen, Akzeptanz erhöhen
- Bewohner:innen umfassend über das Projekt und den Zeitplan informieren
- Bewohner:innen wissen, wer und wo ihre Anlaufstelle für den ganzen Prozess ist

Stolpersteine vermeiden

- Ein gelungener Informationsanlass setzt eine frühzeitige und detaillierte Planung voraus. Diese umfasst Informationsmaterial, Veranstaltungsort, Catering sowie Beratungsstellen und -personal
- Um den Sorgen, Fragen und Herausforderungen der Mieterschaft möglichst gut begegnen zu können, wird eine sorgfältige Auseinandersetzung mit den kritischen Punkten und den sozialverträglichen Aspekten des Projekts vorausgesetzt (siehe Argumentarium, Kapitel Mise en place)
- Klare Regelung und Koordination der Zuständigkeiten vor, während und nach dem Anlass

Toolbox (B)

Beispiel Telli (3)

III Umsetzung M

2. Infokanäle und Anlaufstellen umsetzen

Die ausgewählten Kommunikationskanäle werden eingerichtet, bespielt und laufend mit aktuellen Inhalten gespeist. Ein kontinuierlicher Dialog mit den Beteiligten der Sanierung und der Mieterschaft garantiert einen stetigen Informationsstrang und einen Fundus an authentischen Geschichten aus dem Alltag der Baustelle. Dank diesem Dialog können auch Probleme frühzeitig erkannt und angegangen werden. Die Anlaufstelle ist wenn möglich vor Ort. Dies fördert zusätzlich den Austausch zwischen den verschiedenen Parteien. Eine Fachperson aus dem sozialen Bereich begleitet idealerweise die Anlaufstelle, kümmert sich um die anstehenden Fragen und Anliegen der Mieterschaft und leitet diese an die Projektleitung weiter. Sie initiiert zudem gemeinschaftliche Projekte und Events.

Empfohlene Massnahmen

- Infobroschüren, Flugblätter, Anlässe
- Newsletter
- Einfache Landing Page
- Social Media
- Aushänge
- Telefonische und persönliche Beratung auf Anfrage, oftmals durch eine Person aus der Bewirtschaftung

Ziel

- Bewohner:innen auf dem Laufenden halten
- Anliegen der Bewohner:innen aufnehmen und in den zuständigen Ausschüssen diskutieren
- Nachhaltige Nutzungsideen aus dem Quartier und der Mieterschaft aufspüren

Stolpersteine vermeiden

- Kadenz: Massnahmen und Regelmässigkeiten an Projektphase anpassen
- Aktualität der digitalen Kanäle gewährleisten
- Kontinuität in der Kommunikation sicherstellen

III Umsetzung M

3. Aneignung und Partizipation

Die Teilhabe der Mieterschaft am Sanierungsprozess schafft Verständnis für den Prozess und eine positive Stimmung. Die Mieter:innen können sich dank verschiedenen Mitwirkungsmassnahmen – Workshops, Mithilfe bei der Nachbarschaftshilfe oder beim Gestalten gewisser Räume, Events und Aktionen – in den Prozess einbringen. Das schafft Identifikation und fördert die Gemeinschaft, was zu einer lebendigen Wohnkultur und zu weniger Fluktuation führt.

Empfohlene Massnahmen

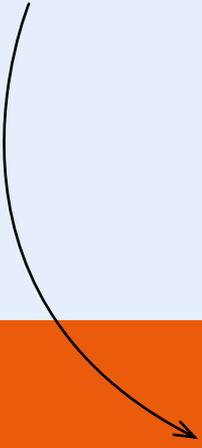
- Partizipation: Anlaufstelle, einzelne Anlässe, Nachbarschaftsaktionen, Baustellenführungen
- Aneignung: Gemeinschaftsräume/Plätze, die nach Möglichkeit zur Verfügung gestellt werden können, Mitwirkungsworkshops

Ziel

- Mitsprache und Mitwirkung der Mieterschaft fördern
- Auffangen der unterschiedlichen Bedürfnisse
- Austausch unter den unterschiedlichen Interessensgruppen fördern

Stolpersteine vermeiden

- Zuverlässigkeit und Kompetenz der Anlaufstelle sicherstellen
- Sorgfältige Abwägung der vielen verschiedenen Bedürfnisse, die zusammen kommen



Toolbox (C)



Beispiel Telli (7+8)

III Umsetzung M

4. Mieterschaft mit den Neuerungen bekannt machen

Eine energetische Sanierung führt zu neuen technischen Einrichtungen in den Wohnungen. Es ist wichtig, dass die Mieterschaft über deren Handhabung instruiert wird. Je nach Komplexität können die Anweisungen schriftlich, digital oder gedruckt, mit kurzen Videos oder im Rahmen einer Demonstration vor Ort vermittelt werden. Einfach nachvollziehbare Anleitungen informieren über die richtige Nutzung der neuen Einrichtung. Zusätzliche Tipps zeigen auf, wie Haushalte ihren Strom- und Wasserverbrauch sowie ihre CO₂-Emissionen durch die Nutzung energiesparender Geräte (Glühbirnen, Durchflussreduzierer, Rabattgutscheine für Haushaltsgeräte etc.) senken können.

Empfohlene Massnahmen

- Print-Anleitung
- Erklär-Videos auf Website (falls vorhanden)
- Begehung mit Fachpersonen

Ziel

- Die Mieterschaft findet sich im neuen Zuhause zurecht
- Die Mieterschaft kann neue technische Einrichtungen sachgerecht bedienen

Stolpersteine vermeiden

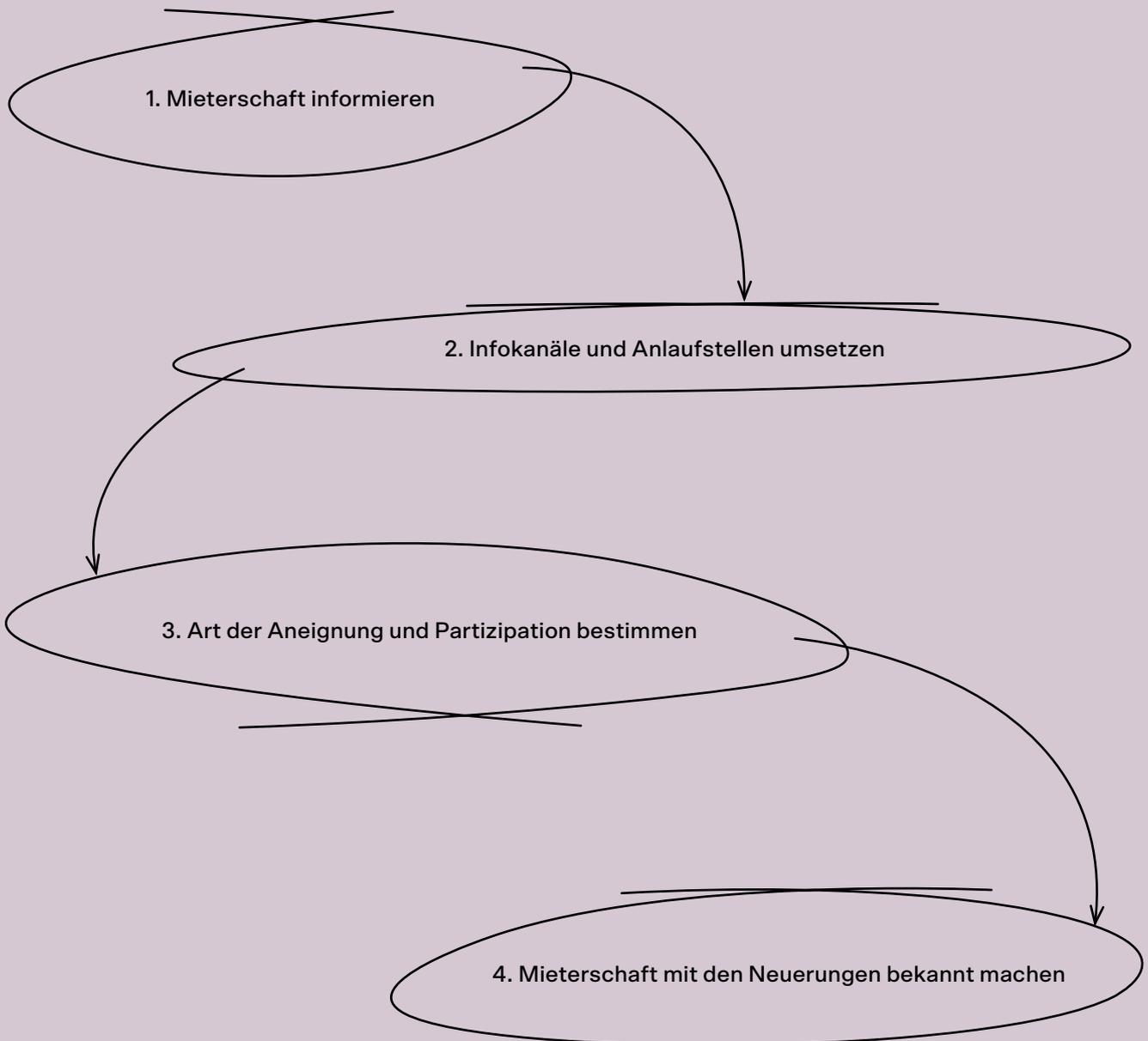
- Verständlichkeit der Informationen sicherstellen

III Umsetzung L/XL

Wohnungen: 250+

* Jahresbudget Partizipation und Kommunikation: ab CHF 150'000.-

* Geschätzte Angaben aus Praxiserfahrungen



III Umsetzung L/XL

1. Mieterschaft informieren

Eine reibungslose Sanierung kann nur in guter Kooperation mit den Bewohner:innen gelingen, es ist daher essenziell, auf deren Bedürfnisse vor, während und nach den Arbeiten einzugehen und Transparenz zu schaffen. Angemessene Information fördert die Akzeptanz eines Bauvorhabens. Im Idealfall erhält die Mieterschaft daher frühzeitig eine schriftliche Information zum geplanten Projekt zugestellt, inklusive einer Einladung zu einem Informationsanlass mit professionellem Catering und einem persönlichen Beratungsangebot, das über eine Präsentation hinausgeht. Es wird empfohlen, im Anschluss der Präsentation keine Fragerunde im Plenum anzubieten, sondern genügend Fachpersonen zu organisieren, welche für bilaterale Fragen Rede und Antwort stehen können (Projektleiter:innen, Architekt:innen etc.). Der Anlass findet in einem oder mehreren Räumen statt, wo die Beratungsangebote gut verteilt werden können. Der Apéro wird idealerweise in einem Foyer durchgeführt.

Empfohlene Massnahmen

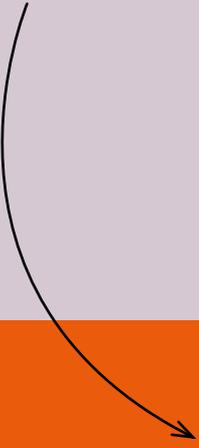
- Grösseres Format, Faltblatt/Leporello, Pläne/ Bildmaterial für die Ausstellung

Ziel

- auf Ängste und Bedenken eingehen, Konfliktpotenzial erkennen, Akzeptanz erhöhen
- Bewohner:innen umfassend über das Projekt und den Zeitplan informieren
- Bewohner:innen wissen, wer und wo ihre Anlaufstelle für den ganzen Prozess ist

Stolpersteine vermeiden

- Ein gelungener Informationsanlass setzt eine frühzeitige und detaillierte Planung voraus, diese umfasst Informationsmaterial, Veranstaltungsort, Catering sowie Beratungsstellen und -personal
- Um den Sorgen, Fragen und Herausforderungen der Mieterschaft möglichst gut begegnen zu können, wird eine sorgfältige Auseinandersetzung mit den kritischen Punkten und den sozialverträglichen Aspekten des Projekts vorausgesetzt (siehe Argumentarium, Kapitel Mise en place)
- Klare Regelung und Koordination der Zuständigkeiten vor, während und nach dem Anlass
- Dokumentation der Learnings und Anliegen



Toolbox (B)



Beispiel Telli (3)

III Umsetzung L/XL

2. Infokanäle und Anlaufstellen umsetzen

Die ausgewählten Kommunikationskanäle werden eingerichtet, bespielt und laufend mit aktuellen Inhalten gespeisen. Ein kontinuierlicher Dialog mit den Beteiligten der Sanierung und der Mieterschaft garantiert einen stetigen Informationsstrang und einen Fundus an authentischen Geschichten aus dem Alltag der Baustelle. Dank diesem Dialog können auch Probleme frühzeitig erkannt und angegangen werden. Die Anlaufstelle ist wenn möglich vor Ort. Dies fördert zusätzlich den Austausch zwischen den verschiedenen Parteien. Eine Fachperson aus dem sozialen Bereich begleitet idealerweise die Anlaufstelle, kümmert sich um die anstehenden Fragen und Anliegen der Mieterschaft und leitet diese an die Projektleitung weiter. Sie initiiert zudem gemeinschaftliche Projekte und Events.

Empfohlene Massnahmen

- Infobroschüren, Flugblätter, Anlässe
- Newsletter
- Website
- Social Media
- Aushänge
- Bauwand
- Community-App
- Anlaufstelle idealerweise vor Ort: Sprechstunden einrichten, telefonisch und persönlich, oftmals durch 1-2 Personen aus der Bewirtschaftung

Ziel

- Bewohner:innen auf dem Laufenden halten
- Anliegen der Bewohner:innen aufnehmen und in den zuständigen Ausschüssen diskutieren
- Nachhaltige Nutzungsideen aus dem Quartier und der Mieterschaft aufspüren

Stolpersteine vermeiden

- Kadenz: Massnahmen und Regelmässigkeiten an Projektphase anpassen
- Aktualität der digitalen Kanäle gewährleisten
- Kontinuität in der Kommunikation sicherstellen

Beispiel Telli (4+5+6)

III Umsetzung L/XL

3. Aneignung und Partizipation

Die Teilhabe der Mieterschaft am Sanierungsprozess schafft Verständnis für den Prozess und eine positive Stimmung. Die Mieter:innen können sich dank verschiedenen Mitwirkungsmassnahmen – Workshops, Mithilfe bei der Nachbarschaftshilfe oder beim Gestalten gewisser Räume, Events und Aktionen – in den Prozess einbringen. Das schafft Identifikation und fördert die Gemeinschaft, was zu einer lebendigen Wohnkultur und zu weniger Fluktuation führt.

Empfohlene Massnahmen

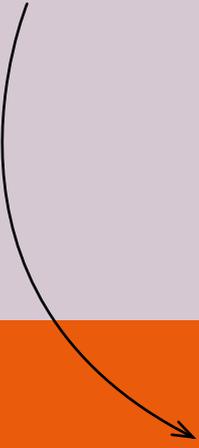
- Partizipation: Anlaufstelle, regelmässige Anlässe, Nachbarschaftsaktionen, Baustellenführungen, Bauwandaktionen
- Aneignung: Gemeinschaftsräume/Plätze die nach Möglichkeit zur Verfügung gestellt werden können, Nachbarschaftsgrill, Mieter:innen-Café, Aussenplätze für Feste, Mitwirkungsworkshop

Ziel

- Mitsprache und Mitwirkung der Mieterschaft fördern
- Auffangen der unterschiedlichen Bedürfnisse
- Austausch unter den unterschiedlichen Interessensgruppen fördern

Stolpersteine vermeiden

- Zuverlässigkeit und Kompetenz der Anlaufstelle sicherstellen
- Sorgfältige Abwägung der vielen verschiedenen Bedürfnisse, die zusammen kommen
- Koordination der Aktionen, Workshops, Feste
- Betrieb eines Gastroangebots



Toolbox (C)



Beispiel Telli (7+8)

III Umsetzung L/XL

4. Mieterschaft mit den Neuerungen bekannt machen

Eine energetische Sanierung führt zu neuen technischen Einrichtungen in den Wohnungen. Es ist wichtig, dass die Mieterschaft über deren Handhabung instruiert wird. Je nach Komplexität können die Anweisungen schriftlich, digital oder gedruckt, mit kurzen Videos oder im Rahmen einer Demonstration vor Ort vermittelt werden. Einfach nachvollziehbare Anleitungen informieren über die richtige Nutzung der neuen Einrichtung. Zusätzliche Tipps zeigen auf, wie Haushalte ihren Strom- und Wasserverbrauch sowie ihre CO₂-Emissionen durch die Nutzung energiesparender Geräte (Glühbirnen, Durchflussreduzierer, Rabattgutscheine für Haushaltsgeräte etc.) senken können.

Empfohlene Massnahmen

- Print-Anleitung
- Erklär-Videos auf Website (falls vorhanden)
- Begehung mit Fachpersonen

Ziel

- Die Mieterschaft findet sich im neuen Zuhause zurecht
- Die Mieterschaft kann neue technische Einrichtungen sachgerecht bedienen
- Persönliche Instruktions-Führungen

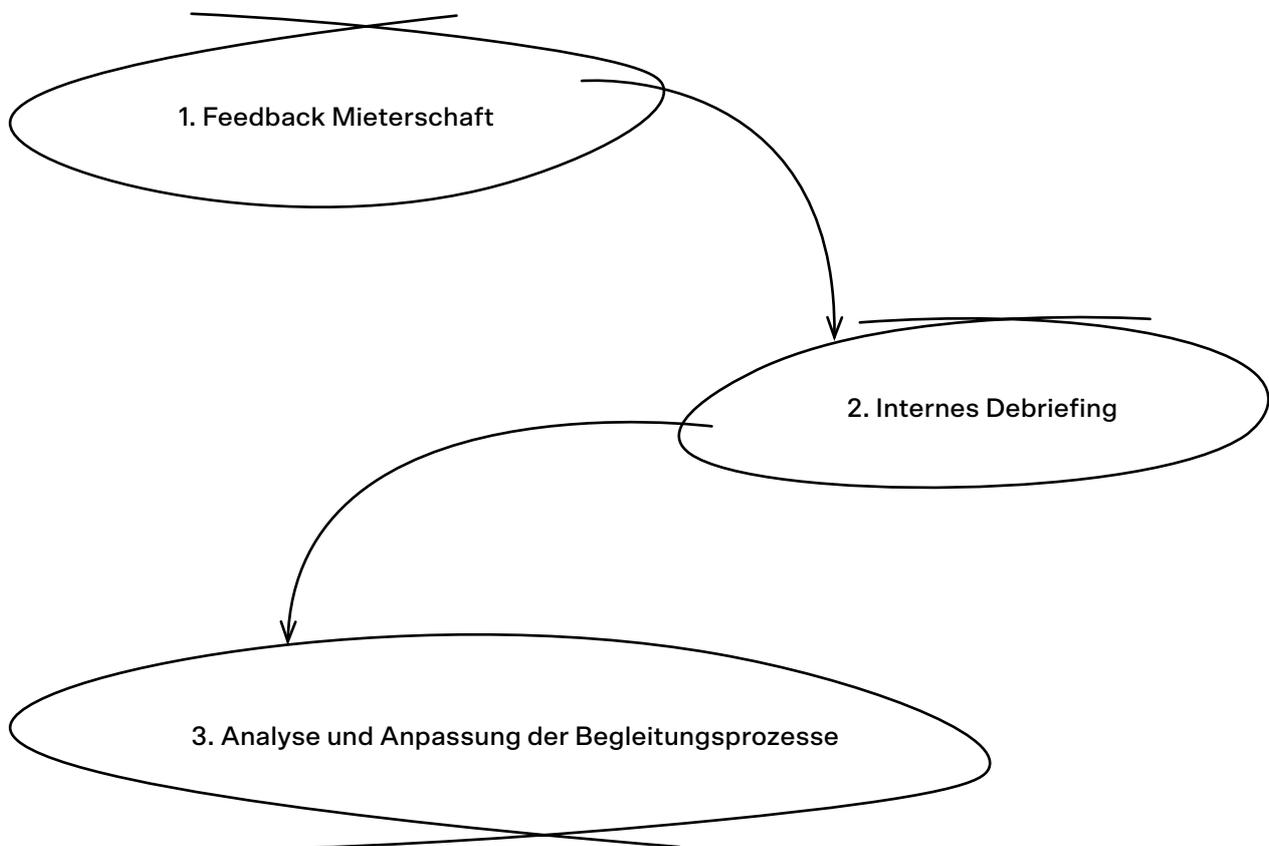
Stolpersteine vermeiden

- Verständlichkeit der Informationen sicherstellen

Beispiel Telli (9)

IV Learnings sammeln

«Learning by doing» gilt auch bei Sanierungsprojekten. Um eine interne Analyse des Prozesses durchführen zu können, wird ein Fragebogen an die Mieterschaft verschickt. Die daraus erfolgende Analyse bildet der kommunikative Abschluss der Begleitung. Zudem ist es wichtig, ein internes Debriefing durchzuführen und zu verschriftlichen, um Learnings weitergeben zu können.



IV Learnings sammeln

1. Feedback Mieterschaft

Um aus den gemachten Erfahrungen und den gewonnenen Erkenntnissen des Sanierungsprozesses zu lernen, wird bei der Mieterschaft eine schriftliche Befragung durchgeführt.

Aufgabe: Rückmeldungen der Mieterschaft auswerten

2. Internes Debriefing

Das Feedback des Planungsteams und der verschiedenen an der Sanierung beteiligten Personen (Hauswart:in, Handwerker:innen, etc.) wird im Rahmen einer Sitzung oder eines Workshops abgeholt.

Aufgabe: Interne Rückmeldung protokollieren

3. Analyse und Anpassung

Im Anschluss werden die Erfahrungen und die Erkenntnisse beider Gruppen zusammengefasst und analysiert. Dank ihnen können der Begleitungsprozess sowie die kommunikativen und partizipativen Massnahmen laufend angepasst werden.

Aufgabe: Ursprüngliche Kommunikations- und Partizipationskonzepte entsprechend den Rückmeldungen anpassen

V Toolbox

Die Vorlagen in der Toolbox sind Minimalvarianten, die an die Projektgrösse und die verfügbaren Mittel angepasst werden können.

Toolbox A

Vorlage Argumentarium energetische Sanierung in bewohntem Zustand

Thema

Was wird saniert?

Warum wird saniert?

Was sind die Ziele der energetischen Sanierung, wie erreicht man diese?

Welcher Zeitraum ist angedacht?

Ab wann ist mit einer Baustelle zu rechnen?

Wird in Etappen saniert?

Wo liegen die Chancen einer Sanierung in bewohntem Zustand?

Was sind die Risiken/Stolpersteine einer Sanierung in bewohntem Zustand?

Zu welchem Zeitpunkt wird die Mieterschaft informiert? Und wie?

Was ist die Rolle der Eigentümerschaft?

Gibt es durch die Sanierung Veränderungen, wie z.B. Fassade, Höhe des Gebäudes etc.?

Um wie viel Prozent schätzen Sie, wird der Mietzins der sanierten Wohnungen steigen?

Wie sieht die Zeitschiene der Sanierung aus? Was sind die Meilensteine?

Was bedeutet die Sanierung für die Mieter:innen der Wohnungen?

Was gibt es für Unterstützungsangebote und Anlaufstellen für die Mieterschaft?

In welcher Form wird die Mieterschaft miteinbezogen?
Und wie oder wo kann sich die Mieterschaft einbringen?

Was ist der Mehrwert für die Mieter:innen durch die Sanierung?

Was passiert mit dem Aussenraum, den Bäumen, der Bepflanzung?

Zurück nach Mise en place

Toolbox B

Vorlagen Einladungs- bzw. Begleitbrief

Version 1

Sehr geehrte Frau XX, sehr geehrter Herr XX,

Die Siedlung/Häuser NAME soll in den nächsten ANZAHL Jahren saniert werden, damit sie auch in Zukunft zeitgemässen und nachhaltigen Wohnraum bieten kann. Um eine qualitativ hochstehende Sanierung zu garantieren, startet im JAHR eine Entwicklung, welche die verschiedenen Möglichkeiten der Sanierung aufzeigen soll. Wichtig für Sie zu wissen ist, dass es sich dabei um eine energetische Sanierung in bewohntem Zustand handelt und Sie in Ihren Wohnungen bleiben können.

Gerne informieren wir Sie, was dies bedeutet und was die nächsten Schritte der Entwicklung sind, am: Datum, Zeit, Ort

Falls Sie am Anlass nicht teilnehmen können, werden wir Ihnen die Informationen dazu am DATUM schriftlich zukommen lassen.

Dürfen wir Sie bitten, sich bis DATUM inkl. einer Personenanzahl unter KONTAKT anzumelden oder via beiliegender Postkarte, welche Sie uns bis am DATUM zurücksenden können.

Wir möchten diesen Schritt in Richtung Zukunft zusammen mit der Mieterschaft machen und hoffen deshalb, am DATUM möglichst viele von Ihnen zu diesem ersten Austausch begrüßen zu dürfen.

Freundliche Grüsse

Toolbox B

Vorlagen Einladungs- bzw. Begleitbrief

Version 2

Sehr geehrte Damen und Herren,

Wir laden Sie herzlich ein zur Informationsveranstaltung über die energetische Sanierung in bewohntem Zustand der NAME am
Datum, Zeit, Ort

Falls Sie am Anlass nicht teilnehmen können, werden wir Ihnen die Informationen dazu am DATUM schriftlich zukommen lassen.

Dürfen wir Sie bitten, sich bis am DATUM inkl. einer Personenanzahl unter KONTAKT anzumelden oder via beiliegender Postkarte, welche Sie uns bis am DATUM zurücksenden können.

Freundliche Grüße

Zurück nach S | M | L

Toolbox B

Vorlagen Einladungs- bzw. Begleitbrief

Version 3

Sehr geehrte Frau XX, sehr geehrter Herr XX

Wir möchten Sie darüber informieren, dass die Häuserzeilen/Geäude, in denen Sie wohnen, energetisch saniert werden sollen – damit sie auch in Zukunft zeitgemässen und vor allem nachhaltigen Wohnraum bieten. Der Planungsprozess wird Ende DATUM beginnen, der Start der Bauarbeiten ist frühestens für DATUM geplant. Wichtig für Sie zu wissen ist, dass es sich dabei um eine energetische Sanierung in bewohntem Zustand handelt und Sie in Ihren Wohnungen bleiben können.

Uns ist bewusst, dass viele von Ihnen seit Jahren oder Jahrzehnten in der Siedlung zu Hause sind. Umso wichtiger ist es uns, Sie frühzeitig und transparent über die geplante Sanierung zu informieren, Ihre Fragen und Sorgen aufzunehmen und Ihnen persönliche Anlaufstellen zu bieten.

Gerne laden wir Sie deshalb zu einem Informationsanlass ein:
DATUM, ZEIT, ORT

Wir würden uns freuen, wenn Sie teilnehmen können und bitten Sie, sich via E-Mail an KONTAKT oder via Telefon unter NUMMER an- oder abzumelden (bei Teilnahme gerne mit Angabe der Anzahl Personen).

Falls es Ihnen nicht möglich ist, am Anlass teilzunehmen, informieren wir Sie gerne in einem persönlichen Gespräch, ausserdem werden wir allen Mieter:innen auch noch schriftliche Informationen schicken.

Wir möchten diesen Schritt in die Zukunft gemeinsam mit Ihnen meistern und freuen uns auf den Austausch mit Ihnen.

Freundliche Grüsse

Toolbox C

Checkliste Partizipations- und Aneignungsmöglichkeiten

| Partizipative Elemente – Massnahmen | Aneignungsmöglichkeiten – Massnahmen |
|---|--------------------------------------|
| Anlaufstellen Bewirtschaftung | Mitarbeit Mieter:innen-Café |
| Baustellenführungen | Mitarbeit Nachbarschafts-Grill |
| Musterwohnungsbesichtigungen | Spielplätze |
| Bauwand-Aktionen | Grill- und Aufenthaltsorte |
| Guerilla Gardening | Gemeinschaftsräume |
| Workshops für Mieterschaft | Eventräume |
| Adventsfenster | |
| Baustellenkonzert | |
| Infoanlässe | |
| Nachbarschaftshilfe ins Leben rufen | |
| Ostereieraktion | |
| Klausevent | |
| Mieter:innen-Café | |
| Feste (z.B. Halbzeitfest, Frühlingsfest etc.) | |
| Glühwein-Treff | |
| Gartenaktionen | |
| Regelmässige Aufrufe zur Mitwirkung via Kommunikationskanäle | |
| Marktwand/Anschlagbrett | |
| Briefkasten einrichten | |

Toolbox D

Vorlage Umfrage Mieterschaft

Fragestellungen

| | |
|---|--|
| Ankündigung/Vorinformationen | Haben Sie zum richtigen Zeitpunkt von der Sanierung erfahren und waren Sie zufrieden mit der Information? |
| Kommunikation während der Sanierung | Fühlten Sie sich während der Sanierung gut informiert und wussten Sie an wen Sie sich wenden können mit Ihren Sorgen und Anregungen? |
| Infokanäle | Waren es für Sie die richtigen Informationskanäle und fühlten Sie sich ernst genommen? |
| Anlaufstellen | Waren Sie zufrieden mit den Anlaufstellen und fühlten Sie sich aufgehoben? Wie wurde auf Ihre Anliegen, Reklamationen und Anregungen reagiert? |
| Partizipation | Wussten Sie von den Anlässen, Aktionen und weiteren Massnahmen, die durchgeführt wurden und nahmen Sie daran teil? |
| Wohnungsanleitung | Erhielten Sie eine Gebrauchsanleitung für die neu sanierte Wohnung und waren Sie zufrieden damit? |
| Interaktion mit den Baustellenmitarbeiter:innen | Wie empfanden Sie den Kontakt mit den Mitarbeiter:innen der Baustelle? |
| Allgemein | Was hat Ihnen besonders gut gefallen, was nicht? |

Beispiel 1

Aktiv auf die Medien zugehen: Einen regelmässigen Austausch mit Vertreter:innen der örtlichen Medien verhindert negative Schlagzeilen und trägt zu einer positiven Berichterstattung bei.



Zurück nach Mise en place

Beispiel 3

Infoveranstaltung: Der Mieterschaft werden die anstehenden Sanierungsarbeiten und deren Auswirkungen auf den Wohnalltag frühzeitig im Rahmen einer Infoveranstaltung dargelegt.



Zurück nach S | M | L

Beispiel 4

Kommunikationskanäle: Über definierte Kommunikationskanäle (print oder/ und digital) wird die Mieterschaft regelmässig informiert. Geschichte und Anekdoten aus dem Baustellenalltag fördern zudem das Verständnis für die Sanierungsarbeiten und die Gemeinschaft.



telliwohnen

Gefolgt ▾

Nachricht senden

⋮

44 Beiträge

312 Follower

312 abonniert

Telli_Aarau

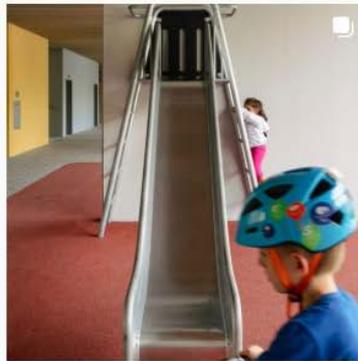
Die Telli in Aarau ist ein einzigartiger Wohnort. Mit der energetischen Sanierung führt die Eigentümerin AXA die Gebäude B und C in die Zukunft.

telliportal.ch/wohnen

Abonniert von [juliankommer](#), [reto_br](#), [stefanierigutto](#) und 18 weiteren

BEITRÄGE

MARKIERT



Zurück nach S | M | L

Beispiel 5

Anlaufstelle für Mieter:innen: Bei Problemen, Fragen und Sorgen steht der Mieterschaft eine Anlaufstelle zur Verfügung. Diese ist entweder telefonisch erreichbar oder vor Ort vorhanden. Diese Massnahme trägt wesentlich zu einer toleranten und wohlwollenden Stimmung während der Sanierung bei.



Zurück nach S | M | L

Beispiel 6

Ein Netz mit Vertrauenspersonen aufbauen: Verwalter:innen, Hausabwart:innen aber auch Mitarbeiter:innen der Baufirmen oder einzelne Mieter:innen werden in den Prozess eingebunden und vertreten die Vision der Eigentümerschaft auf glaubwürdige Art. Dies trägt zu einer breiten Akzeptanz des Vorhabens bei.



Zurück nach S | M | L

Beispiel 7

Die Mieterschaft an der Sanierung teilhaben lassen: Im Rahmen von Workshops, gemeinsamen Aktionen und Erlebnissen kann sich die Mieterschaft in den Prozess einbringen, eigene Bedürfnisse und Ideen äussern und aktiv an der Zukunft ihres Zuhauses mitwirken. So können sich die Bewohner:innen mit ihrem Wohnort identifizieren, was sich vorteilhaft auf die Lebensqualität einer Siedlung auswirkt.



Zurück nach S | M | L

Beispiel 8

Ein Blick hinter die Kulisse werfen: Informationsevents über den Stand der Dinge oder Events wie etwa Baustellenführungen schaffen Verständnis und oft auch Begeisterung für den Sanierungsprozess. Zudem fördern solche Veranstaltungen den Dialog zwischen den verschiedenen Stakeholdern.



Zurück nach S | M | L

Beispiel 9

Erklären, wie das Neue funktioniert: Nach der energetischen Sanierung ist es wichtig, die Mieterschaft über die Handhabung der Neuerungen zu informieren. Dies kann in schriftlicher Form passieren, mit kurzen Instruktionsvideos oder vor Ort durch eine Fachperson.

Elektrische Storen

Wie funktioniert die Automatik der elektrischen Storen?

Neu sind die Lamellenstoren auf der witterungsexponierten Westseite elektrisch. Damit keine Wetterschäden entstehen, bitten wir Sie, diese bei Frost, Regen, Schneefall oder Wind nicht zu nutzen. Für den Fall, dass dies mal vergessen geht oder niemand zu Hause ist, haben die Storen einen Sensor: Bei folgenden Witterungsverhältnissen fahren sie automatisch hoch und werden blockiert (d.h. sie können dann nicht mehr bedient werden):

- bei starkem Wind / Böen
- Niederschlag
- Frost (Temperatur unter 1°C) kombiniert mit Niederschlag



Da Frostschäden hauptsächlich in der Nacht passieren, wurde eine Sonderfunktion eingebaut: Ausser bei extrem tiefen Temperaturen, lassen sich die Storen von 10 - 16 Uhr dennoch bedienen, damit der Sonnenschutz gewährleistet ist. Nach einer Blockierung können die Storen wieder bedient werden, sobald die Temperatur drei Stunden lang über 3 °C beträgt.

Zurück nach S | M | L

Impressum

Konzept und Inhalt Handbuch: s2r.gmbh

Bilder Beispiel Telli: Sophie Stieger, sophiestieger.ch

Die Bilder und die grafischen Erzeugnisse im Kapitel «Beispiele» stammen aus der Projektbegleitung der energetischen Sanierung im bewohnten Zustand der Telli Aarau. Sie dürfen mit der freundlichen Genehmigung der AXA in diesem Handbuch verwendet werden.

Dieses Dokument ist auch in französischer und italienischer Sprache verfügbar.

EnergieSchweiz
Bundesamt für Energie BFE
Pulverstrasse 13
CH-3063 Ittigen
Postadresse: CH-3003 Bern

Infoline 0848 444 444
infoline.energieschweiz.ch

energieschweiz.ch
energieschweiz@bfe.admin.ch
twitter.com/energieschweiz