



Die Sicht der NutzerInnen

Erste Ergebnisse

„Qualitätssicherung und
Messergebnisse“

Workshop, Graz, 20.1.2006

Mag. Jürgen Suschek-Berger

Ziele der Nutzerbefragung

- Informationen von den BewohnerInnen/NutzerInnen zu
 - Akzeptanz der Gebäudekonzepte
 - Akzeptanz der Technologien
 - Verhalten und Umgang
 - Schwierigkeiten, Probleme
 - Zufriedenheit

Vorgehensweise

- Post Occupancy Analyse (nach einer Heizsaison)
- Schriftliche Befragung
- Protokoll zur Gebäudenutzung
- Qualitative Interviews mit NutzerInnen
- Qualitative Interviews mit Bauträger, PlanerInnen, ArchitektInnen

Zu befragende Projekte

- Solarcity Linz, OÖ (5 Wohneinheiten)
- Kindergarten Ziersdorf, NÖ
- Bürogebäude Tattendorf, NÖ
- Wohngebäude Utendorfgasse, Wien (39 Wohneinheiten)
- Siedlungsmodelle in Passivhausqualität, OÖ

Solarcity Linz - Darstellung

- Passivhausgebäude mit 5 Wohneinheiten
- Kontrollierte Wohnraumlüftung
- Zweileiternetz mit Wohnungsstationen
- Transparente Wärmedämmung
- Solaranlage

Solarcity Linz - Befragung

- Stand: Januar 2005
- 5 schriftliche Fragebögen
- 2 qualitative Interviews
- 2 Bewohnerprotokolle
- 1 Interview mit Architekten
- 1 Interview mit Energietechniker

Haustechnik und Heizung

- Technische Einrichtungen sind leicht zu bedienen
- Lüftungsanlage und Warmwasser-aufbereitung funktionieren zuverlässig
- Heizung funktioniert eher unzuverlässig
- Es gibt Schwierigkeiten mit Heizung und Solaranlage

Beurteilung der Heizung

- Einstellung teilweise auf sehr hohe Temperaturen (22 bis 28 Grad), erreichte Raumtemperatur 20 bis 21 Grad
- Zusätzliche Heizkörper im Wohnzimmer werden verwendet
- Vier von fünf Wohnparteien mit Heizsituation unzufrieden

Informationen zur Haustechnik

- Alle BewohnerInnen wurden vor Bezug der Wohnung über Umgang mit Haustechnik informiert
- Persönliche Einschulung, schriftliches Material, Informationsabend
- Unterschiedliche Wünsche zur Information
- Gefühl, informiert zu sein, ist sehr unterschiedlich

Zufriedenheit mit Wohnsituation

- Durch unzureichende Heizsituation eingeschränkt
- Mit Wohnsituation insgesamt eher zufrieden
- Mit Wohnumgebung, Außenanlagen und Nachbarschaft sehr zufrieden
- 4 von 5 Parteien würden wieder in diese Wohnung einziehen

Nutzerprotokolle

- Bestätigen die Ergebnisse des Fragebogens und der Interviews
- Lüftungsverhalten ist Passivhaus angepasst
- Einstellung der Heizungen höher als erreichte Raumtemperaturen
- Probleme tauchen auf, sobald Temperatur unter null Grad fällt

Einschätzung der Planer 1

- Raumtemperaturen sind viel höher
- Unterschiede in den einzelnen Wohnungen, je nach Lage und Belegung
- Anfangsschwierigkeiten werden eingestanden

Einschätzung der Planer 2

- Informationsabend war wichtig
- Bessere Betreuung vor allem zu Beginn wäre notwendig gewesen
- Information und Kommunikation müsste kontinuierlich auch nach Bezug erfolgen
- Mehr Zeit für technische Übergabe
- Exponierte Wohnungen mit zusätzlicher Sicherheit ausstatten (z.B. Heizkörper)

Aussagen

- Bewohner:
„Es ist zu kalt für die Kinder, ..., es ist zu kalt und es ist auch zu kalt, wenn ich lese oder fernsehe oder nichts tue, dann ist es zu kalt“.
- Planer:
„Ich würde im Ruderleiberl herumlaufen.“
„Ich habe in den Wohnungen, in denen ich war, immer nur geschwitzt“.
„Es ist einfach überheizt“.

Kindergarten Ziersdorf - Darstellung

- Passivhauskonzept
- Pelletsofen
- Gastherme
- Kontrollierte Wohnraumlüftung
- Solaranlage

Kindergarten Ziersdorf - Befragung

- Stand Februar 2005
- Schriftliche Befragung (Leiterin, 4 Helferinnen)
- Qualitatives Interview mit Leiterin
- Qualitatives Interview mit Architekten

Haustechnik und Heizung

- Bedienung der Haustechnik wird als schwierig empfunden und eingestuft, Regelungen als bedienerunfreundlich
- Zuverlässigkeit der Lüftung und Gasheizung werden hoch eingestuft, die des Pelletsofen gering

Beurteilung der Heizung

- Gasheizung: funktioniert zuverlässig, ist bedienerfreundlich
- Lüftung: wird wenig genutzt, Heizleistung unzureichend
- Pelletsofen: bedienerunfreundlich (tägliche Wartung und Nachfüllen, zu Beginn oft Ausfälle, Steuerungsprobleme, zu geringe Heizleistung)
- Gesamt: unbefriedigende Situation

Informationen zur Haustechnik

- Kurze Einweisungen vor Ort
- Leiterin war in Planungsphase eingebunden
- Schriftliche Unterlagen
- Informationen werden als unzureichend eingestuft, Betreuung (Ansprechperson) vor allem in der schwierigen Anfangsphase wäre gewünscht

Zufriedenheit mit Arbeitssituation

- Einschränkung im Arbeitskomfort durch Gebäudetechnik wird empfunden
- HelferInnen möchten eher nicht wieder in einem Passivhausgebäude arbeiten (Leiterin eher schon)
- Mit Gesamtanlage (Innenräume, Außenanlagen) sind die Befragten eher zufrieden

Einschätzung des Planers

- Sehr komplexe Anforderungen im Projekt, viele Innovationen
- Kostenprobleme
- Einschulungen wurden durchgeführt, es konnte aber sicher nicht alle notwendigen Informationen erfasst werden
- Keine Übergabe im Winter
- „Qualitätsmanagement“ für NutzerInnen (TQ)

Resümee – NutzerInnen

(Stand Winter 2005)

- NutzerInnen sind mit Heiz- und Wärmesituation generell unzufrieden
- Diskrepanz mit gemessenen Temperaturwerten im Begleitprojekt
- NutzerInnen wünschen sich mehr Betreuung, Information und Kommunikation vor allem nach Bezug bzw. Inbetriebnahme des Gebäudes
- Gebäudekonzepte kommen gut an

Resümee – NutzerInnen (Stand Winter 2006)

- Solarcity Linz:
 - wesentliche Verbesserung, Temperatur passt
 - Problem: wenig Luftfeuchtigkeit
- Kindergarten Ziersdorf:
 - wesentliche Verbesserung, Temperatur passt
 - Pelletsofen wartungsintensiv
 - Zwei Schalter mussten bereits getauscht werden
 - keine Heizkörper im Winter zum Trocknen der Wäsche

Resümee - Planer

- Planer sehen technische und organisatorische Verbesserungsmöglichkeiten
- Intensivere Betreuung in der Anfangsphase wäre günstig, ist aber kostenintensiv
- Auch positive Rückmeldungen wären wünschenswert, nicht nur Kritik



Danke für Ihre Aufmerksamkeit!