****

**Die Akteure auf der Nachfrageseite**

**Unterstützen - Erste Schritte**

**Sprechen Sie mit Ihren Nachbarn**

*19.12.2018*

*Vorbereitet von der Universität Maastricht – Projektleistung DT 2.2.1 bis*

|  |  |
| --- | --- |
| Für wen ist das Tool gedacht? | Wohnungseigentümer, der eine energetische Sanierung befürwortet und bei anderen Eigentümern um Unterstützung werben möchte.  Projektteam  Sanierungsberater |
| Wofür gibt es dieses Tool? | Dieses Tool hilft Ihnen dabei, das Sanierungsprojekt über alle Phasen hinweg effektiv zu kommunizieren. Um das Projekt zum Erfolg zu führen, müssen die Bewohner zusammenarbeiten. |
| Wie wird dieses Tool verwendet? | Nach einigen allgemeinen Informationen stellen wir Ihnen die wichtigsten Schritte vor, die Sie für eine wirksame Kommunikation berücksichtigen müssen. Dann können Sie auswählen, welche Phase Sie im Detail betrachten möchten:   * Vor der Sanierung * Während der Sanierung * Nach der Sanierung |
| Nächste Schritte | Die Kommunikation erfolgt **in allen Phasen** des Sanierungsprozesses und ist für ein erfolgreiches Abstimmungsverfahren unerlässlich. |

Die Kommunikation innerhalb des Projektteams, mit den anderen Hausbewohnern und mit externen Stakeholdern ist für den Erfolg Ihres Sanierungsprojekts unerlässlich. Es ist von zentraler Bedeutung, die Bedürfnisse der anderen Hausbewohner zu verstehen und auf ihre Bedürfnisse einzugehen. Darüber hinaus ist es essenziell, zu verstehen, mit welchen externen Stakeholdern kommuniziert werden muss und wie diese Kommunikation gestaltet werden soll. Innerhalb des Projektteams sollte eine klare Rollenverteilung vorgenommen werden, die den Bewohnern transparent kommuniziert wird. Die Hausbewohner müssen wissen, an wen sie sich wenden können, und die Mitglieder des Projektteams müssen wissen, welche Rollen sie haben. Durch einen reibungslosen Kommunikationsprozess wird Vertrauen bei den Bewohnern aufgebaut. Eine unklare Kommunikation des Projektteams mit den anderen Bewohnern kann zu Unsicherheit und Misstrauen führen. Kommunikation ist für ein erfolgreiches [Abstimmungsverfahren](#voting) unerlässlich!

Ein Kommunikationsplan kann nach den unten aufgeführten Schritten aufgestellt werden. Dieser Plan unterstützt das Projektteam während des gesamten Projekts, um eine effektive Kommunikation mit den Hausbewohnern sicherzustellen. Dabei spielt die Größe Ihres Mehrfamilienhauses eine sehr wichtige Rolle. Je kleiner die Wohnanlage ist, als desto einfacher wird die Kommunikation empfunden; dennoch ist es immer ratsam, diese 6 Schritte zu befolgen, damit Sie stets auf den Plan zurückgreifen können.

1. **Wer sind die Bewohner?**
2. **Bestimmen Sie Themen für die Kommunikation**
3. **Informationsbedarf**
4. **Kommunikationsmethoden**
5. **Zeitlicher Ablauf**
6. **Zuständigkeiten**

**Hier klicken für weitere Informationen über**

[Allgemeine Informationen zu jedem Schritt](#general_information)

[Kommunikationsschritte zur Vorbereitung der Sanierung](#before_retrofit)

[Kommunikationsschritte während der Sanierung](#during_retrofit)

[Kommunikationsschritte nach der Sanierung](#after_retrofit)

[Die allerwichtigsten Tipps](#top_tips)

**Allgemeine Angaben zu jedem Schritt**

Analysieren Sie die Zusammensetzung der Bewohnerschaft. Um die Wirksamkeit Ihrer Kommunikationsmethoden sicherzustellen, müssen Sie die Bewohnerschaft Ihres Hauses verstehen. Wenn die Mehrheit älter ist, ist es sicherlich keine gute Idee, eine App zur Kommunikation zu verwenden.

Der Zeitpunkt der Kommunikation ist ebenso wichtig für das Engagement der Bewohner. Damit meinen wir, dass Informationen nicht zu früh im Prozess bereitgestellt werden sollten. Das könnte die Bewohner verwirren und so zur Ablehnung des Projekts führen. Durch die Abstimmung der Informationsbedürfnisse mit den geeigneten Kommunikationsmethoden zum richtigen Zeitpunkt wird das Engagement der Bewohner gesteigert. Während des Prozesses ändern sich die vorherrschenden Situationen oftmals, aber wenn Sie diese Schritte befolgen, sensible Bewohner auf dem Schirm behalten und sicherstellen, dass diese sich nicht übergangen fühlen, haben Sie die wichtigsten Maßnahmen zur Begrenzung der negativen Auswirkungen schon ergriffen. Stellen Sie sicher, dass nicht zu viel Kommunikation stattfindet, da dies die Bewohner ebenso überfordern und damit den Fortschritt behindern kann.

Teilen Sie die Rollen innerhalb des Projektteams auf und kommunizieren Sie dies allen Bewohnern. Die Bewohner sollten wissen, an wen sie sich wenden sollen, wenn sie Fragen haben. Klar definierte und kommunizierte Rollen führen zu einer besseren Informationsverteilung und können Missverständnisse vorbeugen. Die für ein bestimmtes Thema verantwortliche Person sollte mit den jeweils relevanten Informationen vertraut sein, um die mögliche Verbreitung falscher Informationen zu verhindern.

**Zeitlicher Ablauf**

**Zuständigkeiten**

**Wer sind die**

**Bewohner?**

**Kommunikationsmethoden**

Die Auswahl der Kommunikationsmethode basierend auf der Art der Bewohner und deren Informationsbedürfnissen führt zu einem reibungsloseren Ablauf. Die Kombination zweier Kommunikationsmethoden wird am häufigsten bevorzugt, hängt jedoch auch von der Größe der Wohnanlage und den Wünschen der Bewohner ab.

**Informations-**

**bedarf**

Bewerten die Informationsbedarfe sämtlicher Bewohner. Einige Bewohner möchten alle paar Tage auf den neuesten Stand gebracht werden, andere ziehen es vor, nur bei Bedarf kontaktiert zu werden. Es ist wichtig, sich einen Überblick über den Informationsbedarf jedes Bewohners zu verschaffen und überlegte Entscheidungen bezüglich der Kommunikation auf der Grundlage der Wünsche der Bewohner zu treffen.

Bevor Sie anfangen, den Hausbewohnern etwas mitteilen, sollten Sie sämtliche Themen festgelegten, über die Sie die Bewohner informieren möchten. Neue Themen können während des Projekts hinzugefügt werden. Ein guter Überblick über die relevanten Themen bietet eine Struktur und gewährleistet die Vermittlung einer ganzheitlichen Botschaft.

**Bestimmen Sie die Themen,**

**die sie kommunizieren möchten**

[Zurück zu den Optionen](#click)

Teilen Sie die Rollen innerhalb des Projektteams auf und kommunizieren Sie dies allen Bewohnern. Die Bewohner müssen wissen, an wen sie sich mit ihren spezifischen Fragen wenden können. Klar definierte und kommunizierte Rollen führen zu einer besseren Verbreitung von Informationen und bereits gelieferte Antworten können Missverständnisse vorbeugen. Die für ein bestimmtes Thema verantwortliche Person sollte mit den jeweils relevanten Informationen vertraut sein, um die mögliche Verbreitung falscher Informationen zu verhindern.

Der Zeitpunkt der Kommunikation ist ebenso wichtig für das Engagement der Bewohner. Damit meinen wir, dass Informationen nicht zu früh im Prozess bereitgestellt werden sollten. Die Bewohner können dadurch verwirrt werden, was wiederum zu einer ablehnenden Haltung gegenüber des Projekts führen kann. Die Erstellung eines Zeitplans mit sämtlichen Veranstaltungen und den am besten geeigneten Kommunikationsmethoden trägt dazu bei, das Engagement der Bewohner zu erhöhen. Während des gesamten Prozesses ändern sich die vorherrschenden Situationen oftmals, allerdings können Sie die negativen Auswirkungen zu begrenzen, indem Sie die Schritte befolgen, sensible Bewohner auf dem Schirm haben und sicherstellen, dass diese sich nicht übergangen fühlen. Stellen Sie sicher, dass nicht zu viel Kommunikation stattfindet, da dies die Bewohner ebenfalls überfordern und die Arbeit des Projektteams beeinträchtigen könnte.

**Zuständigkeiten**

**Zeitlicher Ablauf**

|  |  |
| --- | --- |
| Vor der Sanierung |  |
| Wer sind die Bewohner? | Erstellen Sie eine Übersicht über die Bewohner des Hauses (mit Angaben z. B. zu Alter, Kindern, wann die Bewohner zuhause sind). Siehe [Kommunikations-/Bewohnerprotokoll](#Inventory) Beruhigen Sie sensible Bewohner und achten Sie darauf, zusätzliche Zeit zu investieren, um sie zu informieren. Diese Bewohner ziehen besonders oft das Thema Belästigungen (Lärm, Dreck usw.) als Grund für ihre Ablehnung einer Sanierung heran. Legen sie daher besonderes Augenmerk darauf, sie ausreichend zu beruhigen. Die Häufigkeit, mit der Informationen bereitgestellt werden, ist wichtig, um die Aufmerksamkeit aller Bewohner zu erhalten (siehe Informationsbedarf). |
| Informationsbedarf | Finden Sie heraus, wie häufig die Bewohner kontaktiert werden möchten. Stellen Sie die relevanten Informationen so dar, dass sie für alle verständlich sind, aber vereinfachen Sie die Informationen nicht zu stark, da dies kontraproduktiv sein kann. Zum Beispiel: Unterteilen Sie Finanzinformationen auf einfache, aber dennoch detaillierte Weise, zum Beispiel so:   * Dacharbeiten: Arbeitskosten 30.000 € * Materialien 20.000 €   Im Projektplan sollten die Finanzinformationen detaillierter bereitgestellt werden; für die Bewohner ist dieses jedoch oftmals irrelevant. Interessierte Hausbewohner sollte stets die Möglichkeit gegeben werden, weitergehende Informationen anzufordern. Achten Sie besonders auf Bewohner, denen Veränderungen schwer fallen, und sammeln Sie deren Argumente gegen das Projekt. |
| Bestimmen Sie Themen für die Kommunikation | Erstellen Sie eine Liste mit den wichtigen Themen schon vor dem Start der Sanierung. Diese Liste wird das Projektteam bei der Vorbereitung des Projekts unterstützen und sicherstellen, dass alle wichtigen Themen mit den Bewohnern besprochen werden. [Hier klicken](#_Communication_per_retrofitting) |
| Kommunikationsmethoden | [Wählen Sie die für Sie geeignete Kommunikationsmethode](#_Communication_methods)  aus. Das Abhalten mehrerer Informationsveranstaltungen ist am effektivsten, um sämtliche Bewohner zu informieren und ein Verständnis für deren Ansichten zu bekommen. Diese Treffen, bei denen die Bewohner physisch anwesend sind, können auf verschiedene Arten durchgeführt werden. Am wirksamsten ist jedoch eine Präsentation mit einer Kombination aus visuellen Informationen (PowerPoint oder Poster) sowie das Austeilen von Broschüren mit den wichtigsten Informationen. Experten sollten schon in den frühen Phasen des Projekts miteinbezogen werden, da dies Vertrauen aufbaut und spezifischere Fragen direkt an diese Fachleute gestellt werden können. Sie werden es höchstwahrscheinlich auch mit skeptischen Bewohnern zu tun haben, die das Projekt kritisieren. Es sollte immer klar gemacht werden, dass deren Kritik sehr wichtig ist und dass sie ihre Fragen immer gerne stellen sollen. Als nächstes stellen Sie bei der Bearbeitung ihrer Fragen sicher, dass eindeutige Antworten gegeben werden. Wenn Sie sich nicht sicher sind, was Sie antworten sollen, sagen Sie, dass Sie versuchen werden, die Antwort herauszufinden und nachzuliefern. |
| Zeitlicher Ablauf | Bevor die Sanierung beschlossen wird, ist es sehr wichtig, alle Bewohner umfassend zu informieren. Planen Sie zusätzliche Meetings ein, um den kritischen Bewohnern besondere Aufmerksamkeit zu widmen. Die besten Zeitpunkte dafür hängen von der Verfügbarkeit von Experten und anderen relevanten Stakeholdern sowie dem offiziellen Zeitplan, der auf der Hauptversammlung beschlossen wurde, ab. |
| Zuständigkeiten | Verteilen Sie die Rollen innerhalb des Projektteams eindeutig, damit jeder während des gesamten Projekts weiß, was seine jeweilige Aufgabe ist. Teilen Sie allen Bewohnern mit, wer für was zuständig ist. |

[Zurück zu den Optionen](#click)

|  |  |
| --- | --- |
| Während der Sanierung |  |
| Wer sind die Bewohner? | Achten Sie besonders auf sensible Bewohner (z. B. ältere Menschen, Familien mit kleinen Kindern, besonderen Bedürnissen/eingeschränkter Mobilität). Diesen sensiblen Bewohner muss besonders viel Aufmerksamkeit gewidmet werden, damit sie über das Projekt gut informiert sind und bei Bedarf zusätzliche Hilfe erhalten können – zum Beispiel, wenn einige Bereiche des Gebäudes während der Bauarbeiten gesperrt sind und die Bewohner Unterstützung brauchen, damit sie sich trotzdem alles im Haus erreichen, was sie erreichen müssen. Diese Bewohner, das Projektteam und der Projektpartner sollten eng zusammenarbeiten, um jederzeit eine gute Zugänglichkeit des Gebäudes für alle Bewohner sicherzustellen. Jedes wichtige Ereignis im Bauprozess sollte sämtlichen Bewohnern rechtzeitig mitgeteilt werden. Jeder muss wissen, was im Gebäude geschieht, und zwar mindestes eine Woche vorher, manchmal sogar noch früher. Sensible Bewohner sollten über Ereignisse, die sich auf sie auswirken könnten, eingehender informiert werden, z. B. wenn die Gebäudezugänglichkeit für sie über einen bestimmten Zeitraum eingeschränkt wird. Es ist sehr wichtig, sich verständnisvoll um sie zu kümmern und zum Beispiel sicherzustellen, dass ihr Alltag während dieser Phasen nicht unzumutbar eingeschränkt wird (sie müssen sich zum Beispiel immer noch mit den Gegenständigen des täglichen Bedarfs versorgen können). |
| Informationsbedarf | Den Bewohnern sollte klar sein, welche Person sie kontaktiert können, um ausführlichere Informationen zum Projekt zu erhalten. Die Informationen müssen auf die individuellen Bedürfnisse der Bewohner angepasst werden – zum Beispiel erwarten oder brauchen einige Menschen tiefergehende Erklärungen als andere. Das Projektteam sollte flexibel genug sein, um die Bewohner mit den für sie angemessenen Informationen zu versorgen. Angeforderte Informationen sollten den Bewohnern klar und kohärent zur Verfügung gestellt werden. Dies alles geschieht mit dem Leitsatz der Transparenz. Bereiten Sie sich darauf vor, auch kurzfristige Treffen mit dem Bauträger und den Bewohnern einberufen zu können, zum Beispiel für den Fall, dass größere Probleme auftreten. |
| Bestimmen Sie Themen für die Kommunikation | Aufkommende Themen sollten innerhalb des Projektteams diskutiert und gegebenenfalls den Bewohnern mitgeteilt werden. [Hier klicken](#_Communication_per_retrofitting) |
| Kommunikationsmethoden | [Wählen Sie Ihre Kommunikationsmethode](#_Communication_methods)  Während der Sanierung müssen die Bewohner kontinuierlich auf den neuesten Stand gebracht werden. Dies kann in verschiedenen Formen erfolgen. Beispiele hierfür sind Online-Plattformen für den Informationsaustausch, WhatsApp-Gruppen, Treffen, E-Mails oder Broschüren , die sich in einem für alle zugänglichen Bereich befinden (z. B. im Aufzug oder neben den Briefkästen). Eine "einfache" WhatsApp-Gruppe ist ebenfalls eine Option. Wichtig ist dabei, die Präferenz der Bewohner und ihr Informationsbedürfnis zu berücksichtigen. Die Größe des Mehrfamilienhauses und die Präferenzen der Bewohner haben einen großen Einfluss darauf, welche Methode die effektivste ist. Organisieren Sie ein Treffen, wenn große Bauvorhaben geplant sind, um alle Bewohner zu informieren und deren Bedenken anzuhören, damit diese Bedenken mit dem Projektpartner besprochen werden können. |
| Zeitlicher Ablauf | Die Bewohner müssen während des gesamten Sanierungsprozesses auf dem Laufenden gehalten werden. So stellen Sie ihre fortwährende Unterstützung sicher. Informieren Sie über sämtliche Unannehmlichkeiten, die während des Sanierungsprozesses auftreten können (z. B. Lärm, Schmutz), und geben Sie klare Angaben zum Umfang (z. B. Lärm aus dem Hinterhof zwischen 7:30 und 18:00 Uhr, Montag bis Freitag). Erstellen Sie wöchentliche oder zweiwöchentliche Newsletter, in denen die Bewohner über den Fortschritt informiert werden, auch wenn der Fortschritt für sie vielleicht nicht sichtbar ist. Halten Sie während des gesamten Prozesses absolute Transparenz aufrecht, um Vertrauensprobleme oder Zweifel am Projekt zu vermeiden. |
| Zuständigkeiten | Stellen Sie sicher, dass jeder weiß, welche Rolle er im Sanierungsprozess übernimmt und teilen Sie den Bewohnern etwaige Änderungen mit. Auf diese Weise wird Transparenz gewährleistet und die Bewohner vertrauen dem Projektteam. |

[Zurück zu den Optionen](#click)

|  |  |
| --- | --- |
| Nach der Sanierung |  |
| Wer sind die Bewohner? | Finden Sie heraus, wie zufrieden die Bewohner mit der Sanierung sind. Sammeln Sie etwaige Beschwerden und beheben Sie diese gemeinsam mit dem Projektpartner. Versuchen Sie, Lektionen für andere Sanierungsprozesse abzuleiten, damit das Projekt auch als Lernerfahrung für andere fungieren kann. |
| Informationsbedarf | Informieren Sie die Bewohner über die endgültigen Ergebnisse des Projekts. Machen Sie Angaben zu Gesamtkosten, Energieeinsparungen, Beschwerden und zukünftigen Ereignissen. Es könnte vorteilhaft sein, auch den Projektbeauftragten in diesem finalen Update zu Wort kommen zu lassen. Der Bauträger könnte praktisches Wissen über die Wartung der Installationen sowie einen Überblick darüber geben, was bereits alles erledigt ist. |
| Bestimmen Sie Themen für die Kommunikation | Definieren Sie die wichtigen Themen, die nach der Sanierung besprochen werden sollten. [Hier klicken](#_Communication_per_retrofitting) |
| Kommunikationsmethoden | [Wählen Sie Ihre Kommunikationsmethode](#_Communication_methods)  Organisieren Sie ein finales Treffen , das den Abschluss des Projektes darstellt. Dies könnte gleichzeitig die „offizielle“ Eröffnung des sanierten Gebäudes darstellen. Bitten Sie die Experten, das Endergebnis des Projekts sowie besonders wichtige Punkte vorzustellen. Ein Jahr später findet dann das nächste Treffen statt, auf dem die Energieeinsparungen und der gesteigerte Komfort besprochen werden. |
| Zeitlicher Ablauf | Ein abschließendes Treffen/Feedback-Meeting sollte nach 6 Monaten (1 Jahr) stattfinden, um die Akzeptanz der Sanierung, die Energieeinsparungen sowie die Zufriedenheit der Bewohner zu beurteilen. |
| Zuständigkeiten | Jedes Teammitglied informiert die Bewohner über sein jeweiliges Fachgebiet. So erhalten sie diese Informationen von der Person, der sie während des gesamten Projekts vertraut haben. |

[Zurück zu den Optionen](#click)

EXTRA-TIPPS

**Extra-Tipp!**

Organisieren Sie vor dem Start des Projekts mindestens zwei Informationsveranstaltungen, bei denen die Bewohner physisch anwesend sind. So erfassen Sie die Zusammensetzung des Hauses und den Informationsbedarf der Bewohner. Gleichzeitig informieren Sie diese über die wichtigsten Eckdaten (klicken Sie hier, um zum Kommunikationsprotokoll zu gelangen).

**Extra-Tipp!**

Planen Sie ein wöchentliches Treffen, um die wichtigsten Themen festzulegen, die den Bewohnern mitgeteilt werden.

**Extra-Tipp!**

Machen Sie eine Bestandsaufnahme der Bewohner, die aufgrund ihres Alters, ihrer Familiensituation oder anderer besonderer Umstände besondere Aufmerksamkeit benötigen.

**Extra-Tipp!**

Platzieren Sie eine Informationstafel an einer zentralen Stelle im Haus, z. B. im Aufzug. Aktualisieren Sie diese Informationstafel regelmäßig, damit die Bewohner immer auf dem neuesten Stand sind.

**Extra-Tipp!**

Vermerken Sie auf der Informationstafel alle Mitglieder des Projektteams und die entsprechenden Rollen, damit die Bewohner immer wissen, an welches Teammitglied sie sich mit ihren spezifischen Fragen wenden sollen.

**Extra-Tipp!**

Erstellen Sie einen wöchentlichen oder zweiwöchentlichen Newsletter, in dem Sie die Bewohner informieren und mit relevanten Neuigkeiten versorgen. So informieren Sie die Bewohner zu festen Zeiten. Stellen Sie sicher, dass die Hausbewohner wissen, wann der nächste Newsletter erscheint, damit unerwünschte und unkontrollierte Kommunikation verhindert wird.

[Zurück zu den Optionen](#click)

# Beispiel für ein Kommunikations-/Bewohnerprotokoll

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Name | Wohnungs-Nr.° | Alter (+ Kleinkinder, besondere Bedürfnisse) | Wann zuhause? | Bevorzugte Kommunikationsmethode | Informationshäufigkeit | Position zur energetischen Sanierung |
|  |  | …. Ja/nein, ... | Den ganzen Tag/abends/sonstiges ... |  | Wöchentlich/zweiwöchentlich/monatlich | Dafür/dagegen/neutral |
|  |  | …. Ja/nein, ... | Den ganzen Tag/abends/sonstiges ... |  | Wöchentlich/zweiwöchentlich/monatlich | Dafür/dagegen/neutral |
|  |  | …. Ja/nein, ... | Den ganzen Tag/abends/sonstiges ... |  | Wöchentlich/zweiwöchentlich/monatlich | Dafür/dagegen/neutral |
|  |  | …. Ja/nein, ... | Den ganzen Tag/abends/sonstiges ... |  | Wöchentlich/zweiwöchentlich/monatlich | Dafür/dagegen/neutral |
|  |  | …. Ja/nein, ... | Den ganzen Tag/abends/sonstiges ... |  | Wöchentlich/zweiwöchentlich/monatlich | Dafür/dagegen/neutral |
|  |  | …. Ja/nein, ... | Den ganzen Tag/abends/sonstiges ... |  | Wöchentlich/zweiwöchentlich/monatlich | Dafür/dagegen/neutral |
|  |  | …. Ja/nein, ... | Den ganzen Tag/abends/sonstiges ... |  | Wöchentlich/zweiwöchentlich/monatlich | Dafür/dagegen/neutral |
|  |  | …. Ja/nein, ... | Den ganzen Tag/abends/sonstiges ... |  | Wöchentlich/zweiwöchentlich/monatlich | Dafür/dagegen/neutral |
|  |  | …. Ja/nein, ... | Den ganzen Tag/abends/sonstiges ... |  | Wöchentlich/zweiwöchentlich/monatlich | Dafür/dagegen/neutral |
|  |  | …. Ja/nein, ... | Den ganzen Tag/abends/sonstiges ... |  | Wöchentlich/zweiwöchentlich/monatlich | Dafür/dagegen/neutral |
|  |  | …. Ja/nein, ... | Den ganzen Tag/abends/sonstiges ... |  | Wöchentlich/zweiwöchentlich/monatlich | Dafür/dagegen/neutral |
|  |  | …. Ja/nein, ... | Den ganzen Tag/abends/sonstiges ... |  | Wöchentlich/zweiwöchentlich/monatlich | Dafür/dagegen/neutral |
|  |  | …. Ja/nein, ... | Den ganzen Tag/abends/sonstiges ... |  | Wöchentlich/zweiwöchentlich/monatlich | Dafür/dagegen/neutral |
|  |  | …. Ja/nein, ... | Den ganzen Tag/abends/sonstiges ... |  | Wöchentlich/zweiwöchentlich/monatlich | Dafür/dagegen/neutral |
|  |  | …. Ja/nein, ... | Den ganzen Tag/abends/sonstiges ... |  | Wöchentlich/zweiwöchentlich/monatlich | Dafür/dagegen/neutral |
|  |  | …. Ja/nein, ... | Den ganzen Tag/abends/sonstiges ... |  | Wöchentlich/zweiwöchentlich/monatlich | Dafür/dagegen/neutral |
|  |  | …. Ja/nein, ... | Den ganzen Tag/abends/sonstiges ... |  | Wöchentlich/zweiwöchentlich/monatlich | Dafür/dagegen/neutral |
|  |  | …. Ja/nein, ... | Den ganzen Tag/abends/sonstiges ... |  | Wöchentlich/zweiwöchentlich/monatlich | Dafür/dagegen/neutral |

[Zurück zu den Schritten!](#steps_in_communication)

# Kommunikation in den verschiedenen Sanierungsphasen

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Vor der Sanierung** | **Während der Sanierung** | **Nach der Sanierung** |
| Zum Beispiel: Geben Sie Informationen zu den geplanten Projektschritten und den möglichen Auswirkungen, die sich daraus ergeben werden ...……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………… | Zum Beispiel: Kommunizieren Sie wichtige Ereignisse, etwa größere Stilllegungen in bestimmten Bereichen des Gebäudes, eine Woche vorher ...……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………… | Zum Beispiel: Teilen Sie den Bewohnern das Endergebnis des Projekts mit, einschließlich der Kosten ...……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………… |

[Zurück zu den Schritten!](#steps_in_communication)

# Kommunikationsmethoden

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Medium** | **Erläuterung** | **Pro** | **Kontra** |
| **Treffen mit physischer Anwesenheit (essenziell)** | Treffen, bei denen sämtliche Hausbewohner versammelt sind und zahlreiche Informationen zur Verfügung gestellt werden oder bei denen ein schwieriges Thema diskutiert wird. | Bewohner können direktes Feedback gebenBietet die Gelegenheit zu | Zeitaufwändig; Zeitpläne müssen abgestimmt werden. Deswegen niemals niemals als einzige Option verwendbar. |
| **E-Mail** | Die Bewohner können per E-Mail über Updates informiert und mit einem Newsletter versorgt werden. | Schnell und einfach | Könnte für ältere Bewohner problematisch sein.Schwierige Informationen können auch zu mehr Fragen führen.Kann unstrukturiert werden. |
| **Broschüren** | Broschüren sollten genutzt werden, um schwierige oder spezifische Informationen zu erläutern. Einerseits werden sie dazu genutzt, die Bewohner zu überzeugen, andererseits, um sie über die Projektschritte zu informieren. | Kann in die Briefkästen geworfen werden.Einfache Bereitstellung von Informationen in einem leicht verständlichen Format. | Nicht für ausführliche Erklärungen geeignet.Man kann nicht kontrollieren, ob die Bewohner die Broschüren tatsächlich lesen.Vorbereitungszeit |
| **WhatsApp-Gruppe** | Über eine WhatsApp-Gruppe können kleinere Updates für die Bewohner oder das Projektteam bereitgestellt werden. | Schnell und einfach | Könnte für ältere Bewohner problematisch sein.Kann unstrukturiert werden. |
| **Persönliche Besuche** | Persönliche Besuche bei Bewohnern, um diese persönlich zu beraten oder ihnen besondere Aufmerksamkeit zu schenken. | Informationen können so leicht personalisiert werden.Direktes Feedback | Zeitaufwändig |
| **Informationstafel (empfohlen)**[**Klicken Sie hier für ein Beispiel**](#_Example_information_board) | Eine Infotafel an zentraler Stelle liefert sämtliche relevanten Informationen und Updates zum Projektfortschritt. In einer frühen Projektphase könnte es Best-Practice-Materialien und Erklärungen zu den erzielbaren Einsparungen liefern. | Informationen können einfach für jeden zugänglich gemacht werden. | Keine Kontrolle darüber, wer die Informationen liest.Kein direktes Feedback |
| **Newsletter**[**Klicken Sie hier für ein Beispiel**](#Newsletter) | Ein Newsletter informiert über den Fortschritt des Projekts und ist während des gesamten Sanierungsprozesses sehr wichtig. | Einfaches Update der Bewohner, Ankündigung bevorstehender Treffen oder besonderer Aktivitäten | VorbereitungszeitNur zum Update über den Fortschritt geeignet – nicht für ausführliche Erklärungen. |

[Zurück zu den Schritten!](#steps_in_communication)

# Beispiel für eine Informationstafel



# Quelle: <http://www.wmep.org/wp-content/uploads/2015/01/Chuck.jpg>

[Zurück zu den Schritten!](#steps_in_communication)

# Beispiel für einen Newsletter:

# Klicken Sie auf das Bild für kostenlose Vorlagen.

# 

# [Zurück zu den Schritten!](#steps_in_communication)

**ABSTIMMUNGSVERFAHREN, zu finden unter:**

# 