

Værktøj til ejendomsfunktionærer

Optimering af drift i bygningen gennem **bedre arbejdsgange** og **kommunikation med beboere**



Optimering af drift i etageejendomme

Effektiv drift af etageejendomme er afhængig af andet end teknologi. Både beboere og ejendomsfunktionærer spiller en rolle i forhold til hvordan en bygning bruges og har derfor også betydning for optimeringspotentialet. En energirenovering gør det altså ikke alene.

Denne folder er udviklet af ejendomsfunktionærer til ejendomsfunktionærer og giver et indblik i hvilke ting man kan være særligt opmærksom på i arbejdet med at optimere driften i etageejendomme. Nogle emner retter sig specifikt mod ejendomme som gennemgår energirenovering, andre er generelle for arbejdet som ejendomsfunktionær.

Ejendomsfunktionærens rolle

Som ejendomsfunktionær har du afgørende betydning for at optimere drift og opnå energibesparelser - både i forbindelse med en energirenovering og generelt.

Overordnet set er målet er at bygningerne skal fungere optimalt både indeklimamæssigt, energimæssigt og brugsmæssigt for beboerne. Som ejendomsfunktionær skal du desuden sikre, at man får det fulde udbytte af de energirenoveringer, der er foretaget i en bygning, eller at man har den optimale drift af en hvilken som helst bygning.

Ejendomsfunktionæren har stor indflydelse på energieffektiviteten og kvaliteten af indeklimaet på to områder:

- Direkte i form af drift
- Indirekte i form af kommunikation med beboerne

Hensigtsmæssig drift af boligejendomme opnås altså både ved forståelse af den tekniske drift af bygningerne og ved god kommunikation med beboerne.

Dette kræver dels tekniske løsninger – og godt kendskab til disse løsninger – men også samarbejde med alle aktører: Beboere, ejere, administratorer og håndværkere.

At være ejendomsfunktionær kræver dermed mere end rent tekniske foranstaltninger: Der ligger en stor opgave i samarbejdet med beboerne, som med fordel kan prioriteres på lige fod med egentlige driftsopgaver.

Godt at vide om energirenovering

Her er et overblik over, hvad du som ejendomsfunktionær skal være opmærksom på for at få mest muligt ud af en energirenovering i din ejendom - hvad enten I er i gang med at beslutte om der skal foretages energirenovering eller energirenoveringen allerede er i gang.

Ny indregulering af varmekurve

Efter isolering af bygningen er der mindre behov for varme end før renoveringen. Derfor kan fremløbstemperaturen sænkes i radiatorerne. Efter ændringerne skal varmekurven tilpasses de nye forhold, altså sammenhængen mellem fremløbstemperaturen og udetemperaturen.

Brug og forudsætninger

Som ejendomsfunktionær er du sandsynligvis en af de personer, der kender bygningen bedst. Den viden er vigtig i forhold til senere at kunne evaluere

gevinsten ved en energirenovering. Vær opmærksom på hvordan bygningen reelt bruges og hvilke forudsætninger der er for at opnå et godt resultat efter en energirenovering.

Beregninger

Beregninger af hvilke energibesparelser der kan opnås er ofte generelle og baseret på standardværdier. Tag med i dine overvejelser om den forventede energibesparelse er baseret på målte eller beregnede værdier - det kan gøre en stor forskel for det endelige resultat. Ofte er der energibesparelser at hente, men det er en fordel at have et realistisk billede af omfanget, både i forhold til dine egne og beboernes forventninger.

Om beboere

Det oplevede indeklima

En ting er, hvilke værdier der kan måles i en lejlighed, noget andet er, hvordan beboerne selv oplever indeklimaet. Selvom der foretages målinger på eksempelvis luftfugtighed, træk og CO₂, kan beboerne have en helt anden oplevelse. Mennesker er subjektive og det er forskelligt, hvilket indeklima, der vurderes som optimalt - også selvom der findes objektive målinger.

Det er vigtigt at være opmærksom på denne forskel mellem det oplevede og det målte, når man skal kommunikere med beboerne om hvordan de bruger deres lejlighed og hvor der er potentiale for at optimere. For eksempel kan det gøre en stor forskel for hvordan luftkvaliteten opleves, hvis beboerne får en større forståelse for, hvordan ventilationsanlægget virker.

Interaktion med bygninger på trods af automatisering

Det kan have stor indflydelse på driften af en ejendom, hvis beboerne ændrer forholdene eksempelvis ved at lukke friskluftventiler, skrue ned for ventilationen eller ændre temperaturen på radiatorer. Nogle ejendomme får derfor automatiserede installationer med det formål at minimere brugernes indflydelse. I praksis er dette ikke en egentlig løsning. Hvis beboere oplever støj- eller trækgener kan de finde alternative måder at interagere med bygningen på. At beboerne får en større forståelse for, hvordan bygningen fungerer er ofte en bedre løsning.

Forkerte forventninger til teknologiske løsninger

Med nye bygninger og energirenoveringer kan det ske, at ansvaret for at opnå energibesparelser tilskrives den nye teknologiske løsning. Det er en fordel at lave en ordentlig forventningsafstemning: Nye teknologier giver gode rammer for at opnå energibesparelser, men beboere har det endelige ansvar for om de kan indfries.

Forklaringer til beboere

Der er en række ting, som beboere ikke altid er opmærksomme på, men som kan have stor betydning for brugen af bygningen.

Her er nogle forslag til hvordan man som ejendomsfunktionær kan forklare beboere, hvordan de bedst bruger deres lejlighed efter en energirenovering.

”

Forventet og reel besparelse

Ved energirenoveringer kan der være forskel på de forventede energibesparelser og de energibesparelser, der reelt opnås efter renoveringen. Besparelserne kan nogle gange vise sig at være mindre end beregnet. Forskellen skyldes ofte, at beboerne bruger lejlighederne på en anden måde, end det der er forudset i beregningerne.

Som beboer er der flere ting man kan være opmærksom på i forhold til at opnå de forventede besparelser. En energirenovering giver andre og bedre muligheder for at udnytte sin bolig. Et er at opnå energibesparelser, men ofte vil en renovering betyde en væsentlig forbedring af indeklimaet - indetemperatur, luftkvalitet og komfort.

Et klart udgangspunkt

For at få de bedste resultater af en energirenovering, er det vigtigt at være bevidst om, hvordan forholdene var før - både i forhold til varme, ventilation, varmt vand, indetemperatur, træk, luftkvalitet og den generelle brug af lejligheden.

Højere varme giver mindre besparelse

Med en bedre isoleret og tættere bolig vælger nogle at have en højere indetemperatur end før renoveringen. Den øgede komfort ved at skrue op for radiatoren betyder, at energibesparelsen mindskes.

Lukket altan bruges anderledes

Hvis man bruger sin lukkede altan som en del af stuen, er der flere kvadratmeter, der skal opvarmes end før renoveringen. Det resulterer i en mindre energibesparelse. Står vinduerne på altanen åbne i længere perioder bliver besparelsen ligeledes mindre.

Ventilationsanlæg

Undgå at regulere på ventilationsanlægget: Når anlægget kører som tiltænkt, sikrer det dig et godt indeklima.

Træk

Facadeisolering og udskiftning af vinduer gør, at boligen bliver tættere, og at der derfor bliver mindre træk. Nogle beboere kan dog opleve ventilationen som træk. Vær derfor opmærksom på ikke at placere møbler i nærheden af, hvor anlægget blæser luft ind - både for at undgå træk, men også for ikke at blokere anlægget.

Åbning af vinduer

Med ventilationsanlægget er det efter renoveringen ikke længere nødvendigt at åbne vinduerne - anlægget sørger for en god luftkvalitet. Hvis du alligevel lufte ud, skal du være opmærksom på, at det påvirker din energibesparelse: Ved udluftning kan anlægget ikke genanvende varmen i din lejlighed. I stedet skal der bruges ekstra energi på at opvarme den kolde udeluft.

Bedre indeklima

Energirenovering kan resultere i et bedre indeklima. Særligt luftkvaliteten kan forbedres markant. Ventilationsanlægget filtrerer luften udefra, så du undgår eksempelvis at få pollen og partikler ind i dit hjem. Samtidig gør god ventilation og mindre kolde vægge, at risikoen for skimmelvækst mindskes.

”

Indsatsområder

Tydelig målsætning

Formuler tydeligt hvad du arbejder for at opnå - for dig selv, bestyrelsen og beboerne. En målsætning kan være:

Et tæt samarbejde med accept, respekt og menneskelig forståelse for hinanden og omgivelserne - at alle forstår reglerne (vedtægter og husorden) og respekterer dem.

Direkte kommunikation med personlig samtale

Mange konflikter udspringer af uhensigtsmæssig kommunikation. Direkte kommunikation med beboere er generelt den bedste løsning i langt de fleste situationer. Den personlige samtale giver en anden lydhørhed end de distance-rede emails, opslag, vedtægter etc.

Forståelse og respekt for den driftsansvarlige

Gør beboere og bestyrelse bevidste om hvad dit arbejde som driftsansvarlig rummer. En større forståelse for din kompetence og det arbejde du udfører, kan skabe større respekt omkring din vejledning.

Opbakning til beboerdemokratiet

Et stærkt beboerdemokrati kan have stor betydning. At sikre opbakning er en krævende opgave, men kan være indsatsen værd. Involver bestyrelse, ressourcestærke beboere, bygningsejere og andre aktører og skab interesse ved at tage udgangspunkt i en sag, som du ved beboerne går op i. Hav tålmodighed - det tager tid at opbygge en ny kultur.

Opbygning af viden og kompetencer

En del indeklimaproblemer skyldes manglende viden og et misforstået forsøg på at spare. Forsøg at opbygge kompetence hos beboerne i forhold til brug af radiatorer, udluftning etc. Du kan tage udgangspunkt i forklaringerne på forrige side. Benyt for eksempel beboermøder eller indflytning til at forklare sammenhængen mellem den enkeltes valg og den samlede bygning.

Kompetent bestyrelse

Bestyrelsesarbejdet kræver særlige kompetencer eksempelvis inden for vedligehold og drift. Personlig interesse i enkeltsager kan være problematisk for det langsigtede arbejde. Hvis det er svært at finde den rette faglighed til arbejdet, kan en professionel bestyrelse overvejes.

Dokumentation af arbejdet med driften

Dokumentation kan være nødvendigt af forskellige årsager, men er tidskrævende. Sørg for at der er en balance ved at skabe klarhed om, hvilke formål det tjener og hvor der evt. kan prioriteres anderledes.

Fordybelse og opgaver ad hoc

I det daglige arbejde som driftsansvarlig kan der ofte være en overvægt af opgaver ad hoc. Langsigtede, strategiske opgaver kræver tid til fordybelse. Den driftsansvarlige kan dels prioritere opgaver selv for at skabe mere tid, men det kan samtidig være en ledelsemæssig opgave, som der skal gøres opmærksom på. Det kan være hensigtsmæssigt, at lave en tydelig afklaring af, hvordan opgaver skal prioriteres. Derefter skal alle aktører nformeres for at sikre en ordentlig forventningsafstemning.

Finansiering

Der kan være misforståelser hos beboerne i forhold til hvor finansiering til opgaver kommer fra og hvilke opgaver man er berettiget til at få løst. Skab klarhed over dette med tydelige retningslinjer og forklaring af den økonomiske sammenhæng.

Tilgængelig kommunikation

For at sikre en letforståelig kommunikation - og samtidig håndtere eventuelle sprogbarrierer - kan det anbefales at vise beboerne korte film om netop deres udfordring. Derudover kan man lade samtalen med beboerne tage udgangspunkt i et billedbåret materiale, der beskriver de mest almindelige problemstillinger i ejendommen. Endelig kan det anbefales at differentiere kommunikationsformerne alt efter beboernes ønsker. Hvis beboerne selv får mulighed for at vælge deres foretrukne platform, er der en større sandsynlighed for, at dine budskaber når dem.

Større ansvar hos den driftsansvarlige

Mere inddragelse af den driftsansvarlige kan sikre bedre processer. Det kan overvejes om beboerdemokratiet i højere grad skal sætte rammerne, men give den driftsansvarlige mere frihed til selv at løse problemstillinger.

Gode råd til hverdagen

- Indkald eksterne rådgivere
- Udvis grundighed i kommunikationen med beboere - både ved personlige samtaler og emails.
- Overvej at benytte målere for at tydeliggøre kvaliteten af indeklimaet for beboerne
- Undgå sprogbarrierer - tal og skriv tydeligt dansk (ordlister, billeder)
- Vedtage og benytte sanktioner hvor det kan bevises og giver mening
- Give klare og entydige informationer: Mindre plads til fortolkninger og misforståelser
- Føre tilsyn med visse beboere i forhold til vedligeholdelsespligt
- Beboerambassadører
- Depositum for at benytte fælles faciliteter, så de bliver efterladt i ordentlig stand
- Kort reaktionstid: "Vi arbejder på sagen", "Tekniker tilkaldt"
- Send status hvis noget trækker ud
- Løbende opdateringer
- Tydelige formål med regler: Enten lovkrav eller vedtaget af beboerne selv

Inspiration fra virkeligheden

Beboere fra to forskellige lejligheder klagede gentagne gange over hinanden. Ejendomsfunktionærerne satte tid af til at mægle mellem de to parter med personlige samtaler. Problemerne stoppede derefter.

Et ældre ægtepar klagede kontinuerligt over en lang række forskellige forhold. Efter en times samtale med to ejendomsfunktionærer stoppede klagerne og der blev i stedet udtrykt stor respekt for det udførte arbejde.

Beboere opbevarede cykler i opgangen. Da cyklerne blev fjernet, reagerede beboerne med at søge advokat. Efter et møde med ejendomsfunktionærerne stoppede konflikten.

En ejendomsfunktionær konfronterede beboere med vrede emails. Med et udskrift i hånden mødte han personligt op og spurgte beboeren, hvad det drejede sig om. Beboeren undskyldte derefter den grove tone.

En informationskampagne blev iværksat for at gøre beboere opmærksomme på deres ansvar for at vedligeholde haver og altaner. Dette blev fulgt op af et personligt brev, hvis der ikke skete nogen forbedring. Først derefter blev der opkrævet bøder, men de fleste reagerede på den indledende kommunikation.

I stedet for at fjerne sko i opgangen med det samme, satte en ejendomsfunktionær en seddel på dørene med en forklaring om at sko i opgangen ikke var tilladt og ville blive fjernet næste gang, der skulle vaskes trapper. Langt de fleste reagerede som ønsket og fjernede skoene.

OM FOLDEREN

Denne folder er udviklet af Teknologisk Institut i samarbejde med ejendomsfunktionærer fra kommunerne Høje-Taastrup, Næstved, Lyngby-Taarbæk og Hørsholm. Kommunerne danner partnerskabet ENIG - Energieffektivitet og indeklima i etageboliger.
