

Beschwerden über bauhygienische Missstände im Wohn- und Arbeitsbereich – Empfehlungen für energieeffizientes und gesundes Bauen

Referat von Anita Binz-Deplazes, Umwelt- und Gesundheitsschutz der
Stadt Zürich
Abteilungsleiterin Energietechnik und Bauhygiene



Beschwerden über bauhygienische Missstände im Wohn- und Arbeitsbereich und dazugehörigem Umfeld – Beschwerden-Anlaufstelle Innen und Aussenraumhygiene



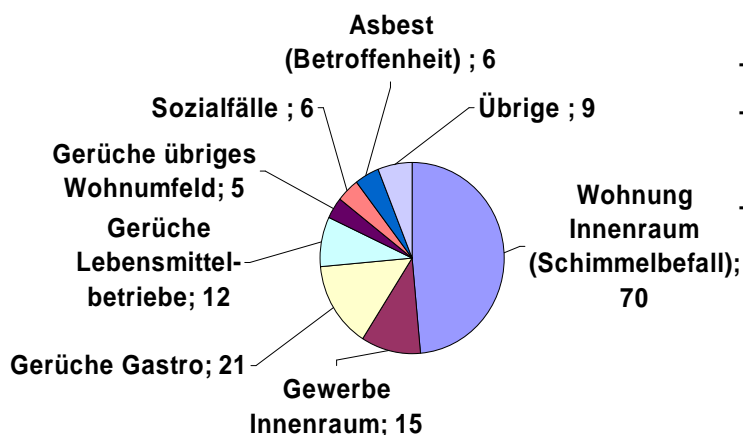
Aufgaben:

- Hört zu, informiert
und hilft Ursachen einzugrenzen
- Koordiniert Abklärungen mit
zuständigen Fachpersonen
(gesetzliche Möglichkeiten?)
- Feuchteprobleme/
Innenraumbelastung:
Suche nach Ursachen/Lösungen
- in begründeten Fällen:
Vermittlung zwischen
Betroffenen und Verursachern

Beschwerden über bauhygienische Missstände im Wohn- und Arbeitsbereich

Beschwerdenart/ Anzahl Fälle von Oktober 2008 bis Ende Juli 2009

Anzahl Fälle



Beschwerdenart:

- Schimmelpilze meist Mieter
- Innenraum Gewerbe (Raumklima)
- Geruchsbelästigungen:
 - aus Gastwirtschaften
 - von Lebensmittelbetrieben
 - Wohnumfeld / Aussenraum
- Ängste / Sozialfälle
- Übrige (Farben, Lärm, Heizungen)

Beschwerden über bauhygienische Missstände im Wohn- und Arbeitsbereich

Klagen über gesundheitliche Beschwerden



Gesundheitliche Beschwerden: (in rund 5% der Fälle)

- trockene Augen / Brechreiz / gereizte Schleimhäute / Allergien

Ursachen:

- Wohnraum:
 - Emissionen aus Baustoffen
 - Schimmelpilze
- Gewerbe: trockene Luft

- #### Klagen über Geruchsbelästigung
- Produktion, Abluft über Dach
 - Müffeln
 - (Lärm bei anderen Stellen)

Beschwerden über bauhygienische Missstände im Wohn- und Arbeitsbereich

Methodik



Telefonisch / Email:

- Lösungsorientiertes Zuhören
- gemeinsame Problemdefinition
- Ursachenklärung
- Beschwerdenführende
- Definition Handlungsspielraum und erreichbares Ziel

Begehung vor Ort:

- Verifizierung Ursache
- Vermittlungsversuche
- Win-win-Situation?

Beschwerden über bauhygienische Missstände im Wohn- und Arbeitsbereich – Beratungsschritte

Aufnahme	Telefonieren (lösungsorientiertes Zuhören)
Ist-Zustand	Erfassen Ausmass / Ursache aus Sicht Beschwerdenführende telefonische Beratung weitere Abklärungen zur Sachlage Abklärungen Beschwerdeführende (Fragebogen/Geruchsjournal) Telefonische Rückmeldung
Vorgehensweise	Informieren Begehung vor Ort / Vermittlungsgespräch (Ursachenüberprüfung aus Sicht UGZ) Prüfung Verhaltensregeln Klärung baurechtlicher Möglichkeiten Messung rel. Luftfeuchtigkeit Info zuständige Behörde
Massnahmen	*Auswertung Messung rel. Luftfeuchtigkeit Vorgehensberatung zur energetischen Sanierung Verfügungen zur Sanierung Lüftungsanlage, Abluftführung

Telefonisch / Email:

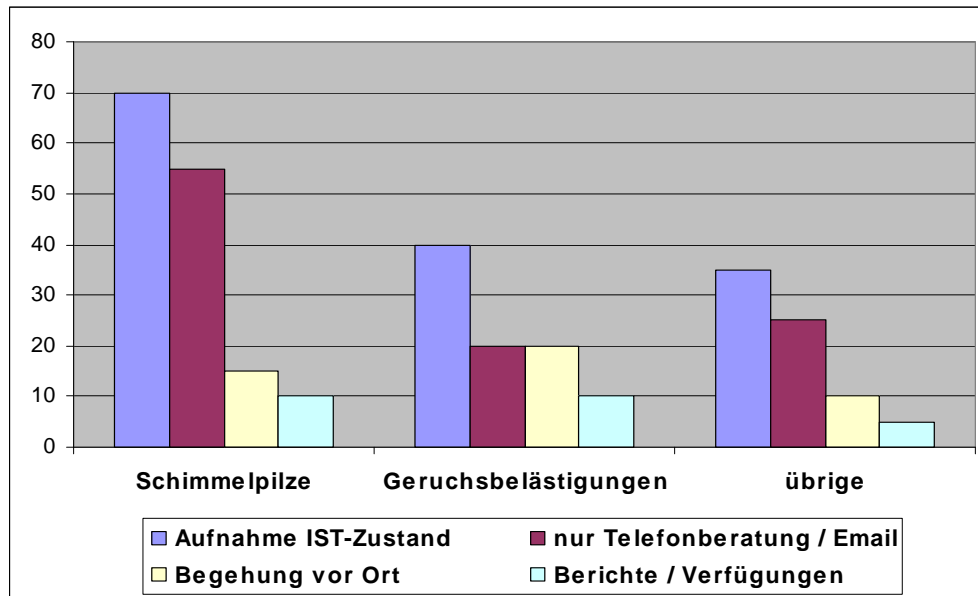
Erfassen Ausmass
(Sicht Beschwerde-
führende)
Entscheid Information
oder

Begehung vor Ort:

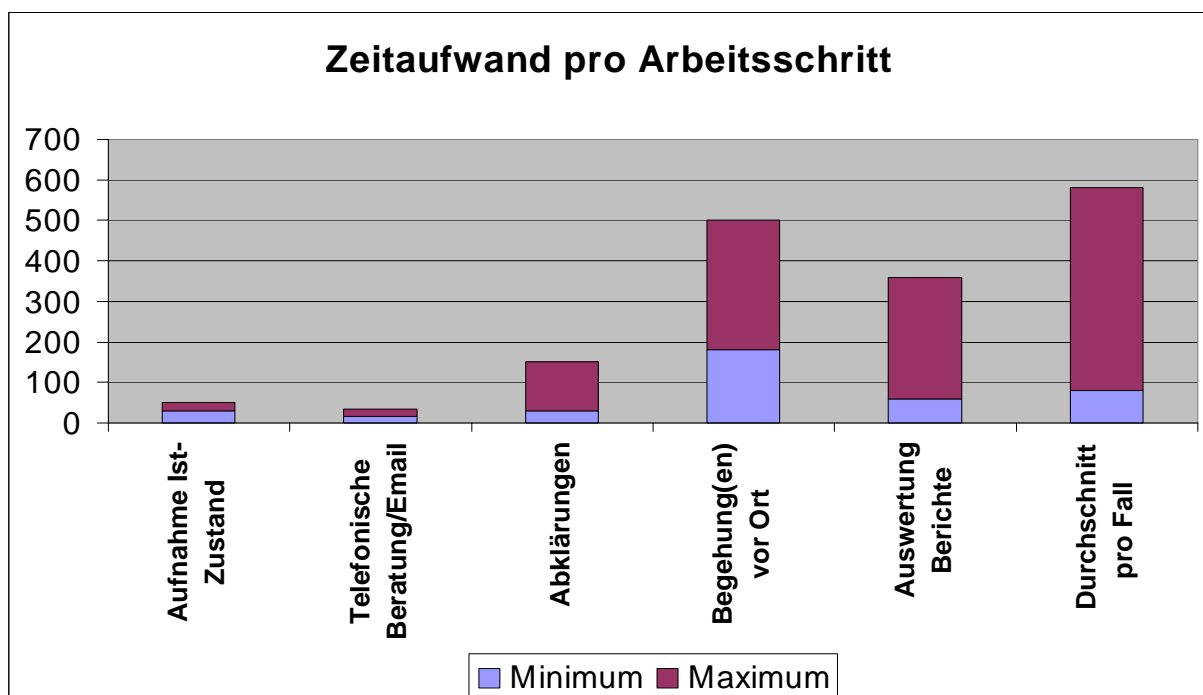
- mit Ursachenüberprüfung (Messungen)
- Vermittlungsversuche
- Verhandlung oder ggf. Verfügung

Beschwerden über bauhygienische Missstände im Wohn- und Arbeitsbereich - Beratungsschritte

Beschwerdenart – Fälle und erforderliche Beratungsschritte



Beschwerden über bauhygienische Missstände im Wohn- und Arbeitsbereich - Bearbeitungszeit



Beschwerden über bauhygienische Missstände im Wohn- und Arbeitsbereich

Fazit / Ziele

- Schwerpunkte:**
- Wohnungsbau: Schimmelpilze, Gerüche (auch Umfeld)
 - Dienstleistungsbauten: Raumklima
 - Geruchsbelästigungen: 2/3 durch Gastwirtschaftsbetriebe
 - Übrige: andere Zuständigkeiten, Lärm

Beratungsschritte:

- **Telefonisch:** lösungsorientiertes Zuhören, gemeinsame Ursachenumschreibung, Handlungsspielraum, erreichbares Ziel definieren, Verhaltensregeln und **Aktivieren Beschwerdeführende zur Mitarbeit**
- **vor Ort:** Ursachenüberprüfung, Vermittlung,
- **Berichterstattung und**
ggf. Verfügung (**rechtswidrige Zustände**)

Ziel:

- **offenes Ohr**, gemeinsame Suche nach optimaler Lösung, durch Anhören, Aktivieren von Verhaltensregeln, Informieren Vermitteln ➔ Erhöhung Kundenzufriedenheit

Beratungsleistungen für energieeffizientes und gesundes Bauen

[www.stadt-zuerich.ch/energieeffizient-bauen /](http://www.stadt-zuerich.ch/energieeffizient-bauen/)

Vorgehensberatung durch den UGZ

- Potential für die Steigerung der Energieeffizienz am Gebäude
- Bauherrschaft / Planende möchte Sanierung, Neubau mit hohem Energieeffizienzniveau

