



Studie zum Replikationspotenzial in Deutschland

Teil 1

One-Stop-Shops für die energetische Gebäudemodernisierung:

Definition und Case Studies

Inhalt

- >> Was ist ein One-Stop-Shop für die energetische Gebäudemodernisierung?
- >> Case Study „Orientierungsmodell“: Hamburger Energielotsen
- >> Case study “Koordinationsmodell”: Toulouse Métropole Renov
- >> Case study “All-inclusive model”: ProRetro Hannover
- >> Good Practice: Klimabauzentrum Bremen

Über diese Studie

Im Rahmen des Horizon 2020-Projekts I-HEROS (Integrated Home Energy RenOvation Service) wird in Toulouse Métropole unter dem Namen "Toulouse Métropole Renov" ein vollständig integrierter Hausrenovierungsservice für Hauseigentümer:innen entwickelt. In dieser Studie wird das Replikationspotenzial des One-Stop-Shop-Modells (OSS) von "Toulouse Métropole Renov" für die integrierte Energieberatung in Deutschland untersucht. **Teil 1** stellt den theoretischen Hintergrund von One-Stop-Shops dar und vermittelt anhand von drei Fallbeispielen ein praktisches Verständnis dafür, wie ein One-Stop-Shop funktioniert und welche Angebote er für eine Modernisierung darstellt. **Teil 2** gibt einen Überblick über bereits bestehende Ansätze von One-Stop-Shops in Deutschland und gibt erste Hinweise darauf, wie eine mögliche Entwicklung der deutschen One-Stop-Shops aussehen könnte. **Teil 3** fasst die Empfehlungen für den Aufbau und die Entwicklung deutscher One-Stop-Shops und die Lehren aus dem Toulouser Modell zusammen. Der umfassende Bericht wird am Ende des Projekts im Januar 2024 veröffentlicht.

I-HEROS wird von der Europäischen Union im Rahmen des Forschungs- und Innovationsprogramms "Horizont 2020" unter der Finanzhilfevereinbarung 890598 finanziert.

Autorinnen:

Amke Oltmanns, Jessica Zander
ZEBAU GmbH
Große Elbstr. 146, 22767 Hamburg
info@zebau.de | www.zebau.de



Was ist ein One-Stop-Shop für die energetische Gebäudemodernisierung?

Ein One-Stop-Shop für integrierte energetische Gebäudemodernisierung ist ein virtueller und/oder physischer Ort, an dem Hauseigentümer:innen und andere Gebäudeeigentümer:innen alle Informationen und Dienstleistungen finden können, die sie für die Durchführung einer energetischen Modernisierung benötigen. Um die Modernisierungsrate in einem bestimmten Gebiet zu erhöhen, deckt der One-Stop-Shop idealerweise die folgenden Dienstleistungen auf einer Plattform ab, um Hauseigentümer:innen zusätzlichen Aufwand bei der Orientierung auf dem Modernisierungsmarkt zu ersparen. Die Angebote sind entlang der „Customer Journey“ ausgerichtet, die bei einem Modernisierungsprojekt durchlaufen werden muss:

Überblick Customer Journey



Schritte der
Eigentümer:innen



Angebote des One-Stop-Shops

<i>Die Vorteile einer Modernisierung kennenlernen</i>	<i>Herausfinden, welche Maßnahmen für das eigene Gebäude geeignet sind</i>	<i>Planen, wie die Maßnahmen finanziert werden können</i>	<i>Suche nach vertrauenswürdigen Handwerksbetrieben und Expert:innen</i>
1 Kommunikation & Marketing	2 Unabhängige Energieberatung	3 Finanzierungs- & Fördermittelberatung	4 Netzwerkbildung & Qualifizierung
<i>Koordination der verschiedenen Gewerke während der Modernisierung</i>	<i>Maßgeschneiderte Lösungen für die eigene Renovierung finden</i>	<i>Sicherstellung der Finanzierung des Modernisierungsprojekts</i>	<i>Herausfinden, welche Energieeinsparungen erzielt wurden</i>
5 Koordination der Modernisierung	6 Produktentwicklung für Verbraucher:innen	7 Langfristige Finanzierungsmodelle	8 Monitoring der Energieeinsparung

Abbildung 1: Überblick über die Customer Journey auf der Grundlage von INNOVATE (2020): How to set up a One-Stop-Shop for integrated home energy renovation?

Je nachdem, welche Dienstleistungen der One-Stop-Shop anbietet, kann das Geschäftsmodell von Level 1 bis Level 4 kategorisiert werden (siehe Abbildung 2). Je höher die Stufe des One-Stop-Shops ist, desto umfassender ist das Angebot und desto mehr Arbeit und Verantwortung wird den Hauseigentümer:innen bei der Renovierung abgenommen. So liefert das „Orientierungsmodell“ der Stufe 1 nur wichtige Informationen zur Orientierung in der Startphase, während das „ESCO-Modell“ der Stufe 4 alle Koordinationsarbeiten übernimmt und eine Energiespargarantie bietet.



Geschäftsmodell	Aufgaben und Verantwortlichkeiten	Praxisbeispiel, was der One-Stop-Shop Hauseigentümer:innen bietet
1 Orientierungs- Modell	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilisierung für die Vorteile der energetischen Sanierung • Bereitstellung allgemeiner Informationen über optimale energetische Modernisierung • Erste Beratung in der „Orientierungsphase“ 	Das Modell berät bei der energetischen Modernisierung der eigenen Immobilie und stellt eine Liste mit ausführenden Baufachbetrieben zur Verfügung.
2 Koordinations- modell	<ul style="list-style-type: none"> • Koordinierung der bestehenden Marktakteure (Baufachbetriebe) • Sicherstellung, dass alle One-Stop-Shop-Dienste den Hauseigentümer:innen angeboten werden • Keine Verantwortung für das Ergebnis der Renovierungsarbeiten (nur Überblick über den gesamten Prozess) • Keine Verantwortung für den gesamten Weg des Kunden (nur für den ersten Teil) 	Das Modell berät bei der energetischen Modernisierung und drängt die ausführenden Baufachbetriebe zur Einhaltung ihrer Versprechen. Die Baufachbetriebe bleiben für das Endergebnis verantwortlich.
3 All-Inclusive Modell	<ul style="list-style-type: none"> • Angebot eines kompletten Modernisierungspakets für die Hauseigentümer:innen • Verantwortung für das Ergebnis der Modernisierungsarbeiten • Verantwortung für den gesamten Weg des Kunden 	Der One-Stop-Shop ist ein Auftragnehmer, der das gesamte Modernisierungspaket anbietet und Hauptansprechpartner ist, falls mit den ausführenden Baufachbetrieben Probleme auftreten.
4 ESCO-Typ Modell	<ul style="list-style-type: none"> • Angebot eines kompletten Modernisierungspakets für die Hauseigentümer:innen mit garantierten Energieeinsparungen • Verantwortung für das Ergebnis der Modernisierungsarbeiten • Verantwortung für den gesamten Weg des Kunden 	Der One-Stop-Shop bietet das gesamte Modernisierungspaket und garantiert die Energieeinsparungen für die Vertragslaufzeit. Die Leistungen des One-Stop-Shops werden durch die erzielten Energieeinsparungen bezahlt.

Abbildung 2: Geschäftsmodelle von OSS. Quelle: übersetzt aus INNOVATE (2020): *Wie kann ein One-Stop-Shop für integrierte energetische Haussanierung eingerichtet werden?* Online: https://energy-cities.eu/wp-content/uploads/2020/07/INNOVATE_guide_final.pdf

Im folgenden Kapitel werden drei Case Studies bestehender One-Stop-Shops vorgestellt, um zu zeigen, wie die oben genannten Dienstleistungen in der Praxis angewendet werden. Da das Ziel dieser Studie darin besteht, zu untersuchen, welche Ansätze aus Frankreich (insbesondere Toulouse) auf Deutschland übertragen werden können, werden zwei deutsche und ein französischer One-Stop-Shop näher untersucht:

Stufe 1 „Orientierungsmodell“: Hamburger Energielotsen (Deutschland, Stadt Hamburg)

Stufe 2 „Koordinationsmodell“: Toulouse Métropole Renov (Frankreich, Metropolregion Toulouse)

Stufe 3 „All-inclusive-Modell“: ProRetro Hannover (Deutschland, Region Hannover)



Case studies über One-Stop-Shops

Case Study „Orientierungsmodell“: Hamburger Energielotsen

Name des OSS	Hamburger Energielotsen
Lage	Freie und Hansestadt Hamburg
Einwohner:innen im OSS-Gebiet	1.835.000 Einwohner:innen
Finanzierung der Angebote des OSS	Die Hamburger Energielotsen arbeiten im Auftrag der Hamburger Behörde für Umwelt, Klima, Energie und Landwirtschaft und werden zum Teil aus dem Hamburger Klimaschutzfonds finanziert. Die Energieberatung der Verbraucherzentrale wird ebenfalls aus Mitteln des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie gefördert.
EU-Finanzierung des Projekts	keine
Modell von OSS nach INNOVATE Klassifizierung	Orientierungsmodell

Schritte in der Customer Journey, die durch den One-Stop-Shop begleitet werden

1 Kommunikation & Marketing	2 Unabhängige Energieberatung	3 Finanzierung & Fördermittelberatung	4 Netzwerkbildung & Qualifizierung
5 Koordination der Modernisierung	6 Produktentwicklung für Verbraucher	7 Langfristiges Finanzierungsmodell	8 Monitoring der Energieeinsparung

 Im OSS enthalten

 Nicht im OSS enthalten

Kommunikation & Marketing

Element der Customer Journey	Umsetzung im One-Stop-Shop in Hamburg
Sensibilisierung für die Vorteile energetischer Sanierungen	<p>>> Ein Ansprechpartner für Gebäude-Energie-Effizienz in Hamburg Um zu verhindern, dass verschiedene Beratungsangebote für Energieeffizienz in Hamburg miteinander konkurrieren und um Hauseigentümer:innen die Orientierung zu erleichtern, wurde 2019 die Dachmarke Hamburger Energielotsen gegründet. Seitdem sind die Verbraucherzentrale Hamburg, die Handwerkskammer Hamburg und die unabhängige, halbstaatliche norddeutsche Netzwerkstelle für Bauherren, Planer:innen und Kommunen, die ZEBAU GmbH (Zentrum für Energie, Bauen, Architektur und Umwelt), als Kooperationspartner der Hamburger Energielotsen die neue zentrale Anlaufstelle für eine unabhängige Energieberatung.</p> <p>>> Informationsveranstaltungen und Messen Kostenlose Informationsveranstaltungen für Immobilieneigentümer:innen, in denen sie Informationen über Technologien, Produkte, Bauverfahren, rechtliche Fragen oder finanzielle Förderprogramme zum energieeffizienten Wohnen und Bauen erhalten.</p> <p>>> Social Media Auf Instagram, Facebook und Twitter verbreiten die Hamburger Energielotsen leicht verständliche Informationen über die Vorteile</p>



	<p>einer energieeffizienten Modernisierung und die Dienstleistungen des OSS.</p> <p>>> Telefonhotline Eine zentrale Rufnummer nimmt die Anrufe von Immobilienbesitzer:innen entgegen, beantwortet erste Fragen und verweist für die nächsten Schritte auf passende Angebote der Energieberater:innen.</p>
<p>Förderung bestehender Angebote, die von anderen Akteur:innen angeboten werden</p>	<p>>> Die freundliche Weiterleitung Für Rückfragen arbeiten die Hamburger Energielotsen mit anderen Institutionen zusammen: Handelskammer Hamburg, Caritasverband Hamburg e. V. u. a. und leiten die Anrufer:innen der Telefonhotline an die richtigen Ansprechpartner:innen weiter.</p>
<p>Förderung der One-Stop-Shop-Dienste vor Ort, oder auf einer virtuellen Plattform</p>	<p>>> Ausstellung mit Exponaten für nachhaltiges Bauen Um nachhaltiges Bauen greifbar zu machen, zeigt eine Dauerausstellung auf rund 2.000 Quadratmetern Modelle von Solarkollektoren und Batteriespeichern, Heizungs- und Lüftungssystemen, Dämmstoffmustern, Fenstern und Informationstafeln mit weiteren Erläuterungen. Die Energieberatung kann mit einem Besuch der Ausstellung kombiniert werden. Die Ausstellung richtet sich auch an Handwerker:innen und Energieberater:innen, die sich über bestimmte Produkte informieren wollen.</p> <div data-bbox="596 1010 1315 1205" data-label="Image"> </div> <p><i>Abbildung 3: Ausstellung der Hamburger Energielotsen, Quelle: BUKEA</i></p> <p>>> Website Die Website der Hamburger Energielotsen ist ein stetig wachsender Bestandteil der Website der Stadt Hamburg. In einem eigenen Bereich werden die kostenlosen Dienstleistungen des OSS vorgestellt. Darüber hinaus werden in Steckbriefen Best-Practice-Beispiele für nachhaltige Gebäude vorgestellt und die kostenlosen Fach- und Informationsveranstaltungen angekündigt. Zusätzlich informieren Themenmonate über nachhaltige Aspekte des Bauens (z.B. neue Heizsysteme, nachwachsende Rohstoffe).</p>
<p>Kommunikation über ein Netz von One-Stop-Shop-Partnern</p>	<p>>> Partner-Netzwerk Die drei Kooperationspartner verfügen über eigene Expert:innen- und Bauherr:innen-Netzwerke, die zur Bekanntmachung der Angebote des OSS genutzt werden. Die Verbraucherzentrale Hamburg verfügt über ein Netzwerk mit dem Schwerpunkt privater Bauherr:innen, die ZEBAU GmbH über ein Netzwerk von Baufachleuten wie Architekt:innen, Ingenieur:innen und Energieberater:innen, und die Handwerkskammer ergänzt dieses Netzwerk mit Bauunternehmen und Handwerker:innen. Diese Partner sind zwar nicht offiziell Teil eines One-Stop-Shop-Netzwerks, bilden aber eine wichtige Akteurs- und Multiplikatorenplattform. Die Baufachleute haben durch die Hamburger Energielotsen die Möglichkeit an kostenlosen Weiterbildungen teilzunehmen, um immer auf dem neuesten Stand der technischen Entwicklung zu bleiben.</p>



Unabhängige Energieberatung

Element der Customer Journey	Umsetzung im One-Stop-Shop in Hamburg
<p>Empfehlung relevanter Energiesparmaßnahmen, Technologien und Materialien</p>	<p>>> Kostenlose Erstberatungen Die Hamburger Energielotsen stehen meist am Anfang der Kundenreise und helfen bei den ersten wichtigen Schritten um herauszufinden, wo die Bedürfnisse der Eigentümer:innen liegen, was gebraucht wird und wie sie eine Analyse ihres Gebäudes bekommen können. Außerdem werden mögliche Maßnahmen geprüft und hinsichtlich der Kosten untersucht. Die energetische Erstberatung findet in einer von fünf über das Stadtgebiet verteilten Beratungsstellen oder online statt. In der ersten Beratungsstufe werden Interessierte über die Möglichkeiten der energetischen Modernisierung informiert: Ermittlung des Modernisierungsbedarfs, Klassifizierung der Maßnahmen und grobe Kostenschätzung, Förderprogramme, Technikberatung und weitere Ansprechpartner:innen. Der Kunde hat die Möglichkeit, zweimal zur Energieberatung zurückzukehren, wenn weitere Fragen oder Probleme auftauchen. Die Beratung wird nicht nur für Modernisierung, sondern auch für energieeffiziente und klimafreundliche Neubauten angeboten, zum Beispiel für Holzbauten oder Gebäude mit begrünten Dächern oder Fassaden. Auch die Themen Anpassung an den Klimawandel und Nutzung erneuerbarer Energien werden in die Beratung integriert. Um nachhaltige Baumaterialien zu empfehlen, können Beratungen in der Ausstellung stattfinden, in der Beispiele für verschiedene Baumaterialien zu sehen sind. Mehr zur Ausstellung in der Rubrik >> Kommunikation & Marketing.</p> <p>>> Vor-Ort-Beratung In einigen Fällen bieten die Berater:innen des OSS eine Beratung vor Ort an. Diese Vor-Ort-Beratungen von etwa 90 Minuten werden mit einem Bericht dokumentiert, in dem die wichtigsten Fakten über den Ist-Zustand des Gebäudes festgehalten werden.</p> <p>>> Gebäudechecks Klimaanpassung Ein weiteres Angebot ist ein Gebäudecheck zur Anpassung an den Klimawandel, der vor Ort stattfindet. Sie dauert zwei Stunden und sind für private oder gewerbliche Immobilienbesitzer:innen kostenlos.</p>
<p>Bereitstellung einer Liste bestehender Betriebe</p>	<p>>> Liste der Expert:innen für Klimaanpassung Expert:innen, die regelmäßig an Workshops zur Klimaanpassung teilnehmen, haben die Möglichkeit, sich in eine Expertenliste eintragen zu lassen. Diese wird von den Hamburger Energielotsen bei Interesse von Kund:innen für die Themen der Klimaanpassung weitergeleitet. Mehr zu diesem Qualifizierungsprogramm unter >> Gewerkeübergreifender Expertenkreis Klimaanpassung.</p>



Finanzierungs- und Fördermittelberatung

Element der Customer Journey	Umsetzung im One-Stop-Shop in Hamburg
Allgemeine Beratung über passende Finanzierungsmöglichkeiten für Hauseigentümer:innen	<p>>> Kostenlose Erstberatungen</p> <p>Informationen über Zuschüsse für Maßnahmen zur Verbesserung der Energieeffizienz von Gebäuden werden im Rahmen der kostenlosen Energieberatung bereitgestellt. Eine tiefere finanzielle Beratung ist nicht Teil des OSS-Angebots. Mehr über die Beratung im Abschnitt</p> <p>>> Unabhängige Energieberatung</p>

Netzwerkbildung & Qualifizierung

Element der Customer Journey	Umsetzung im One-Stop-Shop in Hamburg
Ausbildung lokaler Betriebe	<p>>> Fachveranstaltungen</p> <p>Wertvolle Impulse und lebendige Diskussionen zu Innovationen in Technik und Neuerungen der Förderlandschaft, nachhaltigem und energieeffizientem Bauen und Klimaschutz liefern die Fachveranstaltungen der <i>Hamburger Energielotsen</i>. Verschiedene Referent:innen berichten von ihrer Praxiserfahrung im Bereich des nachhaltigen Bauens und Modernisierens und beantworten die Fragen der Teilnehmenden. Die Veranstaltungen sind für die Teilnehmenden kostenlos. Zusätzlich gibt es Fortbildungspunkte, die Energieberater:innen für ihre Eintragung in die bundesweite Energieeffizienz-Expertenliste nutzen können.</p> <p>Der Kooperationspartner Handwerkskammer Hamburg schult Handwerksbetriebe im nachhaltigen Bauen und bietet jeden Freitag einen informellen Austausch für Energieberater:innen an.</p>
Entwicklung eines Zertifizierungssystems für "Qualitäts"-Betriebe	<p>>> Gewerkeübergreifender Expertenkreis zur Klimaanpassung</p> <p>Der Expertenkreis bietet Fachbetrieben eine Plattform zum Informationsaustausch und erleichtert potenziellen Kund:innen die Suche nach einem geeigneten Fachbetrieb. Teilnehmende des Expertenkreises sind Fachbetriebe aus verschiedenen Gewerken, die sich mit dem Thema Klimafolgenanpassung beschäftigen, z.B. in Bezug auf Starkregenereignisse, Stürme, Hagel, nasse Winter und Hitzewellen. Die Teilnahme ist kostenlos.</p> <p>Expert:innen aus dem Handwerk treffen sich in drei Workshops pro Jahr, um sich mit dem Thema Klimaanpassung näher zu befassen und sich gewerkeübergreifend zu bestimmten Themen auszutauschen und weiterzubilden. Expert:innen, die regelmäßig an den Workshops teilnehmen, haben die Möglichkeit, sich in eine Expertenliste eintragen zu lassen, die die <i>Hamburger Energielotsen</i> für ihre Kundenberatung nutzen, wenn sich Ratsuchende an ein Unternehmen wenden wollen, das Klimaanpassung als Schwerpunkt anbietet.</p>



Case study "Koordinationsmodell": Toulouse Métropole Rénov

Name des OSS	Toulouse Métropole Rénov
Lage	Toulouse Métropole besteht aus 37 Städten im Südwesten Frankreichs, im Département Haute-Garonne, und erstreckt sich über 466km ²
Einwohner im OSS-Gebiet	762.956 Einwohner:innen
Finanzierung der Angebote des OSS	70 % der Angebote werden von der Region und durch Energie-sparzertifikate im Rahmen der Programme Rénov'Occitanie und France Rénov' finanziert, 30 % werden von Toulouse Métropole finanziert.
EU-Finanzierung des Projekts	Horizon2020, Projekt: I-HEROS
Modell von OSS nach INNO-VATE- Klassifizierung	Koordinationsmodell

Schritte in der Customer Journey, die durch den One-Stop-Shop begleitet werden

1 Kommunikation & Marketing	2 Unabhängige Energieberatung	3 Finanzierung & Fördermittelberatung	4 Netzworkebildung & Qualifizierung
5 Koordination der Modernisierung	6 Produktentwicklung für Verbraucher	7 Langfristiges Finanzierungsmodell	8 Monitoring der Energieeinsparung

 Im OSS enthalten

 Nicht im OSS enthalten

Kommunikation und Marketing	
Element der Customer Journey	Umsetzung im One-Stop-Shop in Toulouse
Sensibilisierung für die Vorteile energetischer Modernisierung	<p>>> Etablierung einer Marke</p> <p>Die bisherigen Aktivitäten zur Steigerung der Renovierungsrate wurden von der Stadt und den Akteuren unter dem Namen „Toulouse Métropole Rénov“ zusammengefasst und vermarktet. Die Einführung dieser Marke wurde von einer Kommunikationskampagne auf dem Gebiet begleitet (Aushänge in der Stadt, Presse, digital, Radio, etc.).</p>
Förderung bestehender Dienstleistungen, welche von anderen Akteur:innen angeboten werden (lokale Behörden, Betriebe,...)	Die Berater:innen des OSS empfehlen Hauseigentümer:innen je nach Sanierungsprojekt passende Expert:innen. Es gibt verschiedene vordefinierte "Pfade", an denen sich Hausbesitzer:innen je nach Modernisierungsprojekt orientieren können.
Förderung der One-Stop-Shop-Dienste vor Ort oder auf einer virtuellen Plattform	<p>>> Virtuelle Plattform</p> <p>Die Website von Toulouse Métropole fungiert als Informationsdrehscheibe für die Kunden des OSS. Auf der Website finden sich Modernisierungsleitfäden für Einfamilienhausbesitzer:innen und Wohnungseigentümergeinschaften, die für den OSS entwickelt worden sind. Darüber hinaus gibt es Übersichtsblätter mit den wichtigsten Informationen zu verschiedenen Themen (z.B. thermischer Komfort). Auf der Website können die Kunden mit Hilfe eines einfachen Filters erste Informationen zu verschiedenen Renovierungsarbeiten finden: Art des Eigentümers: Einzeleigentümer:in oder Wohnungseigentümergeinschaft, Art des Projekts (z.B. Dämmung oder Heizung) und Thema (z.B. Fenster oder Dach).</p>



Abbildung 3: Filterfunktion auf der Website des OSS www.renov.toulouse-metro-pole.fr/je-me-documente

» Ein Aushängeschild für die Modernisierung von Toulouse

Der physische Standort des One-Stop-Shops ist die "Maison de l'Énergie" in der Nähe des Hauptbahnhofs von Toulouse. Hier können sich Kund:innen kostenlos über energieeffizientes Bauen und Wohnen informieren und beraten lassen. Im Januar 2022 arbeiten 6 Mitarbeiter:innen für den One-Stop-Shop: 1 Projektleiter:in, 1 Koordinator:in und 4 Berater:innen. Bis 2023 soll auf 16 Mitarbeitende aufgestockt werden: zwei Projektleiter:innen, 1 Koordinator:in und 13 Berater:innen. Die Öffnungszeiten sind von Dienstag bis Donnerstagnachmittag von 14 bis 18 Uhr.



Abbildung 4: Eingang der Maison de l'Énergie

Darüber hinaus besuchen die OSS-Berater:innen 23 Standorte in der Metropolregion, um wohnortnahe Beratung anzubieten. Die Beratungstermine an den Standorten können auf der Website eingesehen werden.

	 <p>Abbildung 5: Beratungsstandorte des OSS</p>
<p>Proaktive Nachfragegenerierung durch Marketing- und Kommunikationsmaßnahmen für bestimmte Zielgruppen</p>	<p>>> Kartierung des energetischen Sanierungspotenzials Offene Daten, Daten aus der CoachCopro-Plattform von 300 registrierten Eigentumswohnungen und spezifischere lokale Daten wurden verwendet, um das energetische Sanierungspotenzial in Toulouse Métropole zu analysieren. In Verbindung mit einem proaktiven Kommunikationsansatz gegenüber den Eigentümer:innen der Zielimmobilien konzentriert sich diese Arbeit auf die energieintensivsten Wohnungen in der Region und legt besonderes Augenmerk auf die am leichtesten zugänglichen Einsparpotenziale.</p> <p>Zielgruppe: Eigentumswohnungen Bei den Eigentumswohnungen wurden in der Marktstudie Gebäude berücksichtigt, die von den Eigentümer:innen selbst genutzt werden, mehr als 12 Einheiten haben und vor 1993 gebaut wurden. Darüber hinaus werden Wohnungen mit der Energieeffizienzklasse F oder G ins Visier genommen, da diese in Erwartung künftiger staatlicher Maßnahmen nicht mehr vermietet werden dürfen. Bis Ende 2022 werden 30.000 Briefe an die identifizierten Wohnungseigentümer:innen versendet, um ihnen eine Beratung durch den OSS anzubieten und kommende Veranstaltungen und Webinare des OSS speziell für Wohnungseigentümer anzukündigen.</p> <p>Zielgruppe: Einfamilienhäuser Für Einfamilienhäuser wurden identische Bautypologien ausgewählt (z. B. Wohnviertel mit ähnlichem Baujahr), um die gegenseitige Unterstützung, Diagnose und technische Angebote in Gruppenangeboten zu bündeln. In einigen vorausgewählten Stadtvierteln werden Briefe und Informationsveranstaltungen (z. B. thermografische Untersuchungen) genutzt, um die Eigentümer:innen auf die Möglichkeit und die Vorteile gemeinsamer Modernisierungen aufmerksam zu machen, und der OSS bietet Unterstützung bei deren Organisation an.</p>
<p>Kommunikation über ein Netz von One-Stop-Shop-Partnern</p>	<p>>> Kommunikationsnetzwerk ADIL31, der auf die Rechtsberatung von Hausbesitzern und Mietern spezialisierte Partner von I-HÉROS, nutzt sein bestehendes Netzwerk, um mit regionalen und nationalen Zielgruppen zu kommunizieren,</p>



	<p>darunter Mieter:innen, Hausbesitzer:innen und Nachbarschaftsverbände. Auch professionelle Zielgruppen werden von ADIL31 angesprochen. Dazu gehören Bankinstitute, Akteure bei Immobilientransaktionen und Akteure bei der Vermietung von Immobilien. Ziel ist es, diese Akteure auf die Angebote des OSS aufmerksam zu machen. Sie fungieren als Vermittler mit den Hausbesitzer:innenn und erreichen sie zum richtigen Zeitpunkt (z. B. beim Kauf eines Hauses, bei der Aufnahme eines Kredits usw.), um ihnen die Nutzung der Angebote der OSS zu empfehlen.</p> <p>>> Partner des OSS</p> <p>Darüber hinaus werden die Dienstleistungen der OSS durch die Partner bekannt gemacht, die die "Charta of Commitment" unterzeichnen. Mehr über die Charta im Abschnitt >> Netzwerkaufbau & Qualifizierung.</p>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Unabhängige Energieberatung	
Element der Customer Journey	Umsetzung im One-Stop-Shop in Toulouse
Empfehlung relevanter Energiesparmaßnahmen, Technologien und Materialien	<p>>> Energieberatung</p> <p>Die Diagnose kann sehr stark von dem Projekt und der Ratsuchenden abhängen. Sie kann von der einfachen Beratung bis hin zur Diagnose durch Architekt:innen reichen. Die erste Aufgabe des OSS besteht also darin, die Bedürfnisse der Kund:innen zu verstehen, um sie auf den richtigen Weg zu bringen. Je nach Art des Modernisierungsvorhabens erfordert die Beratung entweder keine technischen Expert:innen außer den OSS-Berater:innen oder es wird ein Architekt oder eine AMO (Assistance à Maîtrise d'Ouvrage = Projektmanagement-Assistenz, insbesondere für Eigentumswohnungen) hinzugezogen. Dank öffentlicher Fördermittel wird auch das Hinzuziehen von Expert:innen außerhalb des OSS vergünstigt (z.B. 90€ statt 500€ für einen Modernisierungsfahrplan).</p>
Bereitstellung einer Liste von Betrieben, die von der zentralen Anlaufstelle als "Qualitätsbetrieben" zertifiziert sind	<p>>> Verzeichnis von Fachbetrieben</p> <p>Um den Hauseigentümer:innen eine Auswahl an vertrauenswürdigen und qualitativ hochwertigen Bauunternehmen zu bieten, wurde eine „Charta of Commitment“ ausgearbeitet, die die Unternehmen unterzeichnen müssen, um in ein Verzeichnis von Fachbetrieben aufgenommen zu werden, das über die Website des OSS zugänglich ist. Hier können die Hausbesitzer:innen sehen, welche Modernisierungsarbeiten die Unternehmen bereits in Toulouse durchgeführt haben, und es gibt eine Feedback-Möglichkeit, wodurch die Qualität der Unternehmen sichergestellt werden soll. Die Berater:innen des OSS weisen die Hausbesitzer:innen auf das Verzeichnis der Fachleute hin und können bei der Überprüfung der Kostenvoranschläge der Unternehmen behilflich sein.</p> <p>Unternehmen, die in das Verzeichnis aufgenommen werden möchten, müssen die "Charta of Commitment" des OSS unterzeichnen. Mehr dazu >> Netzwerkaufbau & Qualifizierung.</p> <p>Verzeichnis der Fachbetriebe für Toulouse Métropole Rénov: https://renov.pro.annuaire-coachcopro.com/</p>



<p>Vorläufige Gebäudeanalyse / Energieaudit</p> <p>Entwicklung eines "Fahrplans für die energetische Sanierung" mit dem Ziel einer umfassenden Sanierung (NZEB-Standard)</p>	<p>Der Diagnosebericht enthält zwei Fahrpläne für die energetische Sanierung: ein erstes Arbeitsszenario, das auf eine Energieeinsparung von 40% abzielt, und ein zweites Arbeitsszenario, das auf 72 kWh/m² abzielt (analog zum französischen Label für Gebäude mit niedrigem Energieverbrauch). Auf Wunsch der Hauseigentümer:innen kann auch ein drittes, weniger ehrgeiziges Arbeitsszenario entwickelt werden. Der Bericht ist nicht kostenlos, aber die Kosten werden durch Subventionen reduziert (90€ statt 500€).</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Finanzierungs- und Fördermittelberatung

Element der Customer Journey	Umsetzung im One-Stop-Shop in Toulouse
<p>Allgemeine Beratung über bestehende Finanzierungsmöglichkeiten, für Hauseigentümer:innen</p>	<p>>> Certificats d'Economie d'Energie</p> <p>Die einzige Unterstützung, die der OSS auf finanzieller Ebene anbietet, sind Informationen und Unterstützung bei der Beantragung von Subventionen im Zusammenhang mit Certificats d'Economie d'Energie (CEE). Der Mechanismus der Energiesparzertifikate oder Certificats d'Economies d'Energie (CEE) wurde 2005 geschaffen und verpflichtet Energieversorger, deren Absatz über einem bestimmten Schwellenwert liegt, sich am Energiesparen zu beteiligen, entweder durch direkte Einsparungen bei ihren eigenen Anlagen oder durch Unterstützung ihrer Kund:innen beim Energiesparen. Die Energieversorger ermutigen ihre Kund:innen, durch verschiedene Investitionen in die Energieeffizienz (z. B. Gebäudedämmung oder Einbau von Wärmepumpen) Energie zu sparen. Für diese Projekte können sie Zertifikate erhalten, die von staatlichen Stellen in einem Register gutgeschrieben werden.</p>



Netzwerkbildung & Qualifizierung

Element der Customer Journey	Umsetzung im One-Stop-Shop in Toulouse
<p>Entwicklung eines Zertifizierungssystems für "Qualitäts"-Betriebe: Schaffung eines lokalen Gütesiegels/einer Charta/eines Auswahlverfahrens, um nur Betriebe auszuwählen, die Arbeiten auf dem erwarteten Qualitätsniveau liefern</p>	<p>>> "Charta of Commitment" für Qualitätsbetriebe</p> <p>Handwerksbetriebe sind in der Regel der erste Ansprechpartner für Privatpersonen, die eine Sanierung in Angriff nehmen. Die Mobilisierung von Fachleuten bringt also nicht nur eine neue territoriale Dynamik mit sich, sondern entwickelt auch globale Renovierungen von hoher Qualität und kommt den lokalen Unternehmen zugute. Die Entwicklung eines Netzwerks von Unternehmen, die dieselben Werte teilen und ein Vertrauensverhältnis zu den Mitarbeitern von „Toulouse Métropole Renov“ pflegen, bringt viele Vorteile mit sich, darunter der Austausch von Wissen, Effizienzsteigerungen und die Optimierung der Maßnahmen.</p> <p>Der OSS bietet den Unternehmen den kostenlosen Auftritt in einem Verzeichnis auf der Website an, welches allen Hausbesitzer:innen empfohlen wird, und bietet ein Instrument zur Erstellung von zu umgesetzten Projekten für die breite Öffentlichkeit auf der Internetplattform an. Im Gegenzug informieren die Unternehmen die Kund:innen systematisch über die Existenz einer neutralen und kostenlosen Beratung durch die OSS und aktualisieren ihre Unternehmensinformationen im Verzeichnis. Jährliche Treffen bringen alle Akteur:innen der Charta zusammen, und bietet den Fachleuten die Möglichkeit zur strategischen Überarbeitung der Charta beizutragen.</p>



Case study "All-inclusive model": ProRetro Hannover

Name des OSS	ProRetro One-Stop-Shop für die Region Hannover
Lage	Region Hannover
Einwohner im OSS-Gebiet	1.200.000
Finanzierung der Angebote des OSS	Horizon 2020, Projekt: ProRetro
EU-Finanzierung des Projekts	Horizon 2020, Projekt: ProRetro
Modell von OSS nach INNOVATE-Klassifizierung	All-inclusive-Modell

Schritte in der Customer Journey, die durch den One -Stop-Shop begleitet werden

1 Kommunikation & Marketing	2 Unabhängige Energieberatung	3 Finanzierung & Fördermittelberatung	4 Netzwerkbildung & Qualifizierung
5 Koordination der Modernisierung	6 Produktentwicklung für Verbraucher	7 Langfristiges Finanzierungsmodell	8 Monitoring der Energieeinsparung

 Im OSS enthalten

 Nicht im OSS enthalten

Kommunikation und Marketing

Element der Customer Journey	Umsetzung im One-Stop-Shop in der Region Hannover
Sensibilisierung für die Vorteile, energetischer Sanierungen	<p>>> Frühere Aktivitäten der OSS-Partner Kooperationspartner des OSS sind die Klimaschutzagentur Region Hannover und proKlima - der enercity-Fonds in Zusammenarbeit mit dem Netzwerk der Modernisierungspartner (NeMo, ein Netzwerk von Partnern für die Sanierung). Sowohl proKlima als auch die Klimaschutzagentur verfügen bereits über zahlreiche Angebote, zur Sensibilisierung von Hauseigentümern:innen.</p> <p>>> Eine zentrale Anlaufstelle Der in der Region Hannover eingerichtete One-Stop-Shop bündelt verschiedene Dienstleistungen rund um die energetische Modernisierung mit dem Ziel die Modernisierungsrate zu erhöhen. Um das bestehende NeMo mit One-Stop-Shop-Dienstleistungen zu stärken, wurde die zentrale Anlaufstelle für alle Interessierten in der Region Hannover gegründet.</p>
Förderung der One-Stop-Shop-Dienste auf einer virtuellen Plattform	<p>>> Websites und Rundbriefe Der OSS nutzt die bestehenden Websites der beteiligten Partner als Plattformen, die von der passenden Zielgruppe bereits stark frequentiert werden. Der zentrale Knotenpunkt des OSS befindet sich auf der Website des Netzwerks der Modernisierungspartner (NeMo), das einer der Hauptakteure des OSS ist.</p> <p>Blogbeiträge beziehen sich auf aktuelle Förderprogramme, Beratungsangebote, den Einsatz erneuerbarer Energien und vieles mehr.</p>



<p>Kommunikation über ein Netz von One-Stop-Shop-Partnern</p>	<p>>> OSS-Netzwerk Drei etablierte Institutionen in der Region Hannover kommunizieren über ihre Kanäle für den OSS und bewerben seine Angebote über ihre Netzwerke. Die Klimaschutzagentur Region Hannover, proKlima und NeMo haben eine große regionale Ausstrahlung.</p> <p>Das NeMo ist seit 2009 in der Region Hannover aktiv. Sie vereint Energieberater:innen und Architekt:innen, deren Dienste in der Planungsphase benötigt werden, Banken und andere Finanzinstitute, Bauunternehmen und Berater:innen, welche bei der Qualitätskontrolle und Qualitätssicherung helfen.</p>
---------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<h2 style="background-color: #4CAF50; color: white; padding: 5px;">Unabhängige Energieberatung</h2>	
Element der Customer Journey	Umsetzung im One-Stop-Shop in der Region Hannover
<p>Empfehlung relevanter Energiesparmaßnahmen, Technologien und Materialien</p>	<p>>> Erstberatung zu Energieeffizienzmaßnahmen Die Erstberatung der Klimaschutzagentur Region Hannover bietet eine kostenlose Erstberatung an. In den Erstberatungen informieren Energieberater:innen online und in kleinen Gruppen über energieeffiziente Gebäudesanierung, nachhaltige Heiztechnik und die Nutzung von Solarenergie. In den Gruppenberatungen profitieren die Hausbesitzer:innen nicht nur von den Antworten auf ihre eigenen Fragen, sondern auch von den Fragen der anderen Teilnehmenden. Ergänzt werden diese Angebote durch Partner im NeMo, die verschiedene kostenpflichtige Energieberatungen anbieten, wie beispielsweise eine Energieberatung vor Ort.</p>
<p>Vorläufige Gebäudeanalyse / Energieaudit</p>	<p>Eine vorherige Gebäudeanalyse wird nicht angeboten. Je nach Kenntnisstand werden die Hausbesitzer:innen zunächst an die Gruppenberatung der Klimaschutzagentur Region Hannover verwiesen. Je nach Umsetzungswunsch der Hausbesitzer:innen werden Energieberater:innen für konkrete Berechnungen und Energieberatungen vermittelt. Liegt den Hauseigentümer:innen bereits ein Energieberatungsbericht vor, vermittelt der OSS den Kontakt zu Handwerker:innen aus ihrem Netzwerk.</p>
<p>Entwicklung eines "Fahrplans für die energetische Sanierung" mit dem Ziel einer umfassenden Sanierung (NZEB-Standard)</p>	<p>NeMo bietet die Erstellung eines individuellen kostenpflichtigen Sanierungsfahrplans an. Die Gebühr wird mit Hilfe von Zuschüssen reduziert.</p>
<p>Vorläufiger Vertragsvorschlag</p>	<p>>> Anfrageformular Der zentrale Service des OSS besteht darin, Kund:innen, die sich für eine energetische Modernisierung interessieren, an geeignete Bauunternehmen und Partner aus dem Netzwerk zu vermitteln. Seit dem Frühjahr 2022 befindet sich ein Anfrageformular auf der Website über das Anfragen an die Partner:innen des Netzwerks gebündelt und weitergeleitet werden.</p> <p>Die Koordination von Kundenanfragen, bildet die Schnittstelle zwischen Unternehmen und Kund:innen. Diese Person kennt die Besonderheiten der Unternehmen im Netzwerk und ist in der Lage, die Kund:innen an ein geeignetes Unternehmen zu vermitteln um damit die Zeit bis zum Erhalt eines Angebots und die Umsetzung der Maßnahmen zu verkürzen.</p>



Bereitstellung der Liste von Betrieben	<p>>> Liste der qualifizierten Auftragnehmer:innen und/oder Hinweise auf Auftragnehmer:innen, die für die Durchführung der geplanten Maßnahmen qualifiziert sind</p> <p>Das Netzwerk der Modernisierungspartner (NeMo) bietet eine Liste qualifizierter Bauunternehmen, die energetische Modernisierungen nach einem Klimaschutzkodex durchführen.</p>
----------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Finanzierungs- und Fördermittelberatung

Element der Customer Journey	Umsetzung im One-Stop-Shop in der Region Hannover
Unterstützung der Hauseigentümer bei der Ausarbeitung eines maßgeschneiderten Finanzierungsplans und bei der Erstellung aller Unterlagen, die für den Zugang zu den für sie in Frage kommenden Finanzierungsinstrumenten erforderlich sind	<p>Ein weiterer Vorteil des OSS ist, dass die Überprüfung und unterschriftsreife Vorbereitung der entsprechenden Zuschüsse zu den Dienstleistungen der OSS gehört, wenn der Hausbesitzer einen Energieberater von NeMo damit beauftragt. Für Hauseigentümer:innen kann es ein deutlicher Vorteil sein, die Prüfung und Vorbereitung in qualifizierte Hände zu legen. Auf diese Weise können sie sicher sein, dass alle möglichen Finanzierungsquellen ausgeschöpft worden sind.</p> <p>Als Neuheit wird der OSS Finanzierungen über einen NeMo-Partner anbieten. Ab 2023 werden auch Finanzberater:innen im Netzwerk vertreten sein. Ihr Service soll in die OSS integriert werden.</p>

Netzwerkbildung & Qualifizierung

Element der Customer Journey	Umsetzung im One-Stop-Shop in der Region Hannover
Ausbildung lokaler Betriebe	<p>>> Austausch- und Schulungsangebote im Netzwerk der Modernisierungspartner (NeMo)</p> <p>Im Netzwerk gibt es verschiedene Weiterbildungsangebote. Die Netzwerkpartner werden über Newsletter über regionale Weiterbildungsangebote informiert. Darüber hinaus werden regelmäßige Partnertage genutzt, um relevante Themen und Entwicklungen zu klären und zu diskutieren.</p>
Entwicklung eines Zertifizierungssystems für "Qualitäts"-Betriebe	<p>>> Netzwerk der Modernisierungspartner (NeMo)</p> <p>Im Fall von Hannover gab es mit dem Netzwerk der Modernisierungspartner (NeMo) bereits vor den neuen One-Stop-Services eine Art Zertifizierungssystem für Qualitätsanbieter. NeMo ist eine in der Region bereits bekannte und gut etablierte Institution mit vielen Partnern aus Handwerk, Energieberatung und Architekturbüros. Das Netzwerk hat Qualitätssicherungsmaßnahmen durchgeführt. Darüber hinaus hat die Weiterbildung einen hohen Stellenwert innerhalb des Netzwerks. Alle Partner haben sich auf einen Klimaschutzkodex geeinigt. Darüber hinaus werden Referenzen und Weiterbildungen der Partner in regelmäßigen Abständen von der Netzwerkgeschäftsstelle, dem Vorstand und dem Beirat überprüft. Diese Faktoren tragen wesentlich zur Vertrauensbildung zwischen Hauseigentümern und Akteuren bei.</p> <p>Der OSS wurde als Online-Angebot des Modernisierungspartner-Netzwerks implementiert, sodass er als Vermittlungsdienst zwischen den jeweiligen Parteien interagieren kann. Das NeMo wiederum kann über den OSS Aufträge generieren. Die Partner aus dem Netzwerk schließen ihre Verträge direkt mit den Hauseigentümer:innen ab.</p>



Koordination der Modernisierung

Element der Customer Journey	Umsetzung im One-Stop-Shop in der Region Hannover
Unterstützung des Hauseigentümers bei der Koordination von Betrieben und Renovierungsarbeiten	<p>>> Der One-Stop-Shop als Vermittler</p> <p>Interessierte Hauseigentümer:innen wenden sich mit ihrem Anliegen an den OSS. Dazu senden sie über die Website des NeMo eine Kontaktanfrage mit ersten Angaben zu ihren Fragen und Wünschen. Auf Basis der Kontaktanfrage nimmt ein Koordinator des OSS mit dem Hausbesitzer Kontakt auf und kann mit Hilfe von Fragebögen den Umfang des Beratungsbedarfs abschätzen und klärt vorab telefonisch die Verfügbarkeit geeigneter Ansprechpartner aus dem Netzwerk. Der OSS ist somit zu Beginn des Projekts für die Koordination der Sanierungsaufgabe zuständig, während die Partner im Netzwerk die Arbeiten durchführen und jeder für seinen Teil verantwortlich ist.</p>

Monitoring der Energieeinsparung

Element der Customer Journey	Umsetzung im One-Stop-Shop in der Region Hannover
Monitoring nach der Modernisierung	<p>>> Darstellung von Best-Practice-Renovierungen</p> <p>In Zukunft ist geplant, Best-Practice-Beispiele von Erfolgen auf der NeMo-Homepage zu zeigen. Zu diesem Zweck werden einzelne Sanierungsprojekte kontaktiert, sodass es stichprobenartig Rückmeldungen der Hausbesitzer:innen über die Zufriedenheit mit den Arbeiten und den Einsparungsergebnissen gibt.</p>



Good Practice: Klimabauzentrum Bremen

Das klimabauzentrum Bremen ist ein hervorragendes Beispiel für einen One-Stop-Shop, der als Orientierungsmodell "Bremer modernisieren" begann und mit dem neuen klimabauzentrum, das im Februar 2023 gegründet wurde, sein Angebot erweitert und optimiert hat. "Bremer Modernisieren" ist die zentrale Anlaufstelle für alle Hauseigentümer:innen in der Stadt Bremen und im Umland, die eine Modernisierung planen oder Hilfe bei der Umsetzung benötigen. Zehn etablierte Beratungseinrichtungen mit langjähriger Erfahrung in den Bereichen Bauen und Modernisieren haben sich hier zusammengeschlossen. Das neue klimabauzentrum gibt dem One-Stop-Shop ein weithin sichtbares "Zuhause" und fungiert als Leuchtturm, um das Thema Modernisierung in der Gesellschaft in den Fokus zu rücken. Auf über 350 m² können die Besucher:innen erfahren, wie sie ihr Zuhause modernisieren können - mit Energieberatungen vor Ort, Veranstaltungen und einer Ausstellung mit Modellen von Heizsystemen oder nachhaltigen Baumaterialien. Darüber hinaus wurde ein neues digitales Buchungstool eingeführt, das alle Einrichtungen von "Bremer modernisieren" in einem zentralen Terminkalender zusammenführt. So kann bei der Erstberatung direkt eine digitale Akte für den Beratungsfall angelegt werden und weitere Termine, z.B. für eine Fördermittelberatung, vereinbart werden. Der Kunde erhält über dieses Tool eine verbindlichere Betreuung während der Customer Journey, als wenn nur Empfehlungen für weitere Schritte gegeben werden. Ein weiterer Vorteil des Buchungstools ist, dass die Zustimmung zur späteren Kontaktaufnahme mit dem Kunden gegeben werden kann und somit das Modernisierungsprojekt nachverfolgt werden kann.

Orientierungsmodell	Koordinierungsmodell
 <p>BREMER MODERNISIEREN Mehrwert für Ihren Altbau</p>	<p>klima bau zentrum</p>