



Studie zum Replikationspotenzial in Deutschland

Teil 3

Empfehlungen zum Aufbau und Weiterentwicklung von One-Stop-Shops

Inhalt

- >> Zusammenfassung der identifizierten Barrieren in der Customer Journey
- >> Wege zum Aufbau und Weiterentwicklung von One-Stop-Shops
- >> Vier Lessons Learned aus Toulouse

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 Rénov" ein vollständig integrierter Hausrenovierungsservice für Hauseigentümer:innen entwickelt. In dieser Studie wird das Replikationspotenzial des One-Stop-Shop-Modells (OSS) von "Toulouse Métropole Rénov" 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 Finanzhilfvereinbarung 890598 finanziert.

Autoren:

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



Zusammenfassung der identifizierten Barrieren in der Customer Journey

Mithilfe der Ergebnisse der Online-Umfrage und Interviews mit Energieagenturen sowie die Diskussionen über die Entwicklung des OSS-Modells in Hamburg, wurden Barrieren identifiziert, mit denen Hauseigentümer:innen während ihres Modernisierungsprojekts in Deutschland konfrontiert sind:

- (1) Unsicherheit und mangelnde Transparenz bei Finanzierungsmöglichkeiten und Subventionen
- (2) Kostensteigerungen im Baugewerbe und Finanzierungsschwierigkeiten bei tiefgreifenden Modernisierungen
- (3) Schwierigkeiten bei der Auswahl aus einer Vielzahl konkurrierender Angebote für Energieberatung
- (4) Bauen und Planen ist aufgrund der vielfältigen Vorschriften kompliziert geworden
- (5) Mehrere Disziplinen und Gewerke müssen für ein Projekt koordiniert werden
- (6) Suche nach und Verfügbarkeit von Handwerksbetrieben und Architekt:innen
- (7) Fehlende Unterstützung während des gesamten Modernisierungsprozesses

Während einige Herausforderungen in größerem Maßstab gelöst werden müssen (z. B. durch klare und konsistente Finanzierungsmöglichkeiten und Vorgaben der Bundesregierung), können auf regionaler oder städtischer Ebene Barrieren im Sanierungsprozess abgebaut werden. In den folgenden Abschnitten werden Schritte aufgelistet, die sich an Kommunen richten, die noch kein One-Stop-Shop-Angebot haben, und Kommunen, die bereits Angebote in einem OSS gebündelt haben.

Wege zum Aufbau und Weiterentwicklung von One-Stop-Shops

Wo soll ich anfangen?

Um herauszufinden, an welchem Ausgangspunkt die Entwicklung eines OSS beginnt, muss zunächst eine Einschätzung der aktuellen Angebote vor Ort vorgenommen werden. OSS sind nicht immer direkt auffindbar und können sich hinter verschiedenen Formen der Zusammenarbeit und Dachmarken verbergen. In den meisten größeren Städten gibt es bereits verschiedene Dienstleistungen für Hauseigentümer:innen, die Unterstützung bei der energieeffizienten Modernisierung anbieten. In Deutschland werden diese Dienstleistungen beispielsweise von der Verbraucherzentrale oder anderen Institutionen wie der Handwerkskammer angeboten. Darüber hinaus bieten Energie- und Klimaschutzagenturen auch Dienstleistungen in diesem Bereich an.

Wenn diese Dienstleistungen noch unabhängig voneinander in einer Region existieren, sollten die weiteren Schritte **in Fall A** befolgt werden. Wenn Modernisierungsleistungen bereits unter einem Dach zusammengeführt wurden und auf der Ebene des Orientierungsmodells ein OSS existiert, können die Schritte in **Fall B** bei der Weiterentwicklung helfen.

Fall A: Angebote zur energetischen Gebäudemodernisierung existieren getrennt voneinander

In diesem Fall ist es ratsam, zunächst ein Orientierungsmodell eines OSS zu etablieren, um Kapazitäten zu kombinieren und eine vertrauenswürdige Dachorganisation aufzubauen, die in der Region als Qualitätsanbieter bekannt ist. Das Orientierungsmodell zielt darauf ab, das Bewusstsein für energetische Modernisierungsleistungen zu schärfen, allgemeine Informationen über optimale



Modernisierungsarbeiten und erste Beratungen in der „Orientierungsphase“ eines Modernisierungsprojekts kostenfrei anzubieten.

Um dieses Modell zu etablieren, sind die ersten drei Schritte zur Unterstützung der Customer Journey eine Orientierung.



Die ersten Schritte konzentrieren sich darauf, die bestehenden Angebote übersichtlich und gemeinsam zu vermarkten, um doppelte Angebote zu vermeiden und dem Kunden die Orientierung zu erleichtern und eine Entscheidungshilfe zu geben. Oft schafft eine zusätzliche Finanzierung durch die Kommune ein kostenloses Angebot an Erst-Energieberatung, um ein niedrigschwelliges Angebot zu schaffen. Ein weiteres grundlegendes Ziel ist es, die langfristigen finanziellen Vorteile einer Modernisierung hervorzuheben und das Bewusstsein für Finanzierungsmöglichkeiten und Subventionen zu schärfen.

Praktische Ansätze aus Hamburg, Toulouse und Hannover zur Bewältigung der ersten drei Schritte finden sich in den Fallstudien in Teil 1 dieses Berichts. Zum Beispiel:

- >> Ausstellung zum nachhaltigen Bauen der Hamburger Energielotsen
- >> Virtuelle Plattform und Beratungszentrum „Maison de l’Energie“ von Toulouse Métropole Renov
- >> Energieberatungsangebote vom Netzwerk Modernisierungspartner in der Region Hannover

Durch die Umsetzung der ersten Schritte können folgende Barrieren der Customer Journey reduziert werden:

- (1) Unsicherheit und mangelnde Transparenz bei Finanzierungsmöglichkeiten und Subventionen
- (2) Finanzierungsschwierigkeiten bei tiefgreifenden Modernisierungen
- (3) Schwierigkeiten bei der Auswahl aus einer Vielzahl konkurrierender Angebote für Energieberatung
- (4) Bauen und Planen ist aufgrund der vielfältigen Vorschriften kompliziert geworden

Fall B: Angebote zur energetischen Gebäudemodernisierung wurden bereits unter einem Dach zusammengefasst

Um die Angebote in einer Region zu bündeln und einen besseren Überblick für die Kunden zu schaffen, haben viele Städte bereits Angebote unter einer Dachmarke kombiniert und damit den ersten Schritt zum Aufbau des OSS umgesetzt. Wenn diese Basis und damit ein OSS des Orientierungsmodells vorhanden sind, gibt es folgende Möglichkeiten, den OSS zu erweitern und Hindernisse für Hauseigentümer:innen zu reduzieren.



Die Schritte 4, 5 und 8 tragen zur Entwicklung von einem Orientierungsmodell zum Koordinationsmodell bei. Dieses Modell koordiniert bestehende Marktteilnehmer (Baufachbetriebe), stellt sicher, dass alle One-Stop-Shop-Dienstleistungen Hauseigentümer:innen angeboten werden und zielt darauf ab, den gesamten Modernisierungsprozess zu übersehen, ohne Verantwortung für das Ergebnis von Modernisierungsarbeiten zu übernehmen.

Da die Schritte 6 und 7 für das All-Inclusive-Modell und Akteure des Privatsektors konzipiert sind, werden sie im Folgenden nicht weiter erörtert.

1	Kommunikation & Marketing	2	Unabhängige Energieberatung	3	Finanzierungs- & Fördermittelberatung	4	Netzwerkbildung & Qualifikation
5	Koordination der Modernisierung	6	Produktentwicklung für Verbraucher	7	Langfristiges Finanzierungsmodell	8	Monitoring der Energieeinsparungen

Um die Modernisierungsrate zu erhöhen, fordern immer mehr Kommunen, dass die Eigentümer:innen während des gesamten Umsetzungsprozesses begleitet werden, um zu verhindern, dass Projekte zum Stillstand kommen. Die Koordination der am Sanierungsprojekt beteiligten Akteure ist jedoch eine klassische Aufgabe für Architekturbüros und mit weitreichenden vertraglichen Regelungen und Haftungsrisiken verbunden. Darüber hinaus dürfen Energieagenturen und Akteure, die häufig von der Gemeinde beauftragt werden, One-Stop-Shop-Dienste anzubieten, nicht mit den auf dem Markt verfügbaren Angeboten konkurrieren oder den freien Wettbewerb der Bauunternehmer dadurch beeinträchtigen, dass sie den Kunden einen bestimmten Betrieb empfehlen. Daher sind die Möglichkeiten für OSS, den Modernisierungsprozess zu begleiten, begrenzt. Dennoch können OSS eine wichtige Rolle spielen, indem sie als unabhängiger „Kümmerer“ und neutraler Ansprechpartner ohne wirtschaftliches Interesse an dem Modernisierungsprojekt fungieren, um an den Stellen zu helfen, an denen häufig Modernisierungsprojekte ins Stocken geraten. Um diese Funktion zu erfüllen, ist es wichtig, dass nicht nur eine kostenlose Erstberatung angeboten wird, sondern auch Folgeberatungen möglich sind. Idealerweise wird sogar für jede erste Konsultation eine digitale Akte erstellt und die Zustimmung zur Kontaktaufnahme erteilt, sodass Berater:innen des OSS proaktiv die Eigentümer:innen ansprechen können, um die Umsetzung der besprochenen Maßnahmen zu verfolgen.

Der Aufbau eines Netzwerks von Fachleuten im Bausektor oder die Zusammenarbeit mit einem bestehenden Netzwerk ist unerlässlich, um eines der größten Hindernisse in der Customer Journey abzubauen: Suche nach Handwerkern und Bauunternehmen, um die Modernisierungsarbeiten durchzuführen. Ein solches Netzwerk ermöglicht es dem One-Stop-Shop, sich mit Fachleuten wie Energieberater:innen, Architekturbüros oder Handwerksbetrieben auszutauschen und den Hauseigentümer:innen qualifizierte Firmen zu empfehlen, die die Modernisierungsarbeiten durchführen. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, die Mitglieder des Netzwerkes in klimafreundlichem Bauen weiterzubilden. Wenn ein digitales Verzeichnis der Unternehmen zur Verfügung steht, haben die Berater:innen des OSS nicht das Problem, in den freien Wettbewerb der Bauunternehmen einzugreifen, da sie ihre Kunden nicht nur auf einen ausgewählten Betrieb hinweisen. Innerhalb des One-Stop-Shops wird mindestens eine Mitarbeiterstelle benötigt, um das Netzwerk zu koordinieren. Die Kosten für diese Personalstelle wird beispielsweise von der Bonner Energieagentur und dem Energie- & Umweltzentrum Allgäu in Teilen durch Mitgliedsbeiträge der Betriebe



finanziert. In Deutschland gibt es bereits viele solche Netzwerke, die auch die Grundlagen für deren Aufbau anderen Partner zur Verfügung stellen (z. B. das Energie- und Umweltzentrum eza! Allgäu).

Praktische Ansätze aus Hamburg, Toulouse, Hannover und Bremen finden sich in den Fallstudien in Teil 1 dieses Berichts. Zum Beispiel:

- >> Kostenlose Bildungsangebote für Expert:innen im energieeffizienten Bauen der Hamburger Energielotsen
- >> Verzeichnis von Fachbetrieben von Toulouse Métropole Renov
- >> Zentralisiertes Anfrageformular für das Netzwerk Modernisierungspartner aus der Region Hannover
- >> Terminbuchungs- und Tracking-Tool des klimabauzentrum Bremen

Durch die Implementierung weiterer Angebote in den OSS können folgende Barrieren während der Customer Journey reduziert werden:

- (5) Mehrere Disziplinen und Gewerke müssen für ein Projekt koordiniert werden
- (6) Suche nach und Verfügbarkeit von Handwerksbetrieben und Architekt:innen
- (7) Fehlende Unterstützung während des gesamten Modernisierungsprozesses



Vier Lessons Learned aus Toulouse

Im Vergleich des deutschen und französischen Markt für Energieberatungsdienstleistungen und der Angebote des OSS „Toulouse Métropole Rénov“ sind insbesondere folgende Elemente interessant, um bei der Entwicklung von deutschen OSS integriert zu werden und damit zur Erhöhung der Modernisierungsrate beizutragen:



ZEIGT EUREN SERVICE

>> Flaggschiff für Modernisierung in Toulouse

Das Beratungszentrum des One-Stop-Shops Toulouse Métropole Rénov ist die „Maison de l'Énergie“ in der Nähe des Hauptbahnhofs in Toulouse. Die Maison de l'Énergie verleiht dem One-Stop-Shop eine hohe Sichtbarkeit und erhöht den Bekanntheitsgrad für den neuen Service. Hier können sich Kund:innen kostenlos über energieeffizientes Bauen und Wohnen informieren und beraten lassen. Die Öffnungszeiten sind von Dienstag bis Donnerstag Nachmittag von 14 bis 18 Uhr. Außerdem besuchen die OSS-Berater:innen 23 Standorte in der Metropolregion, um Beratung in der Nähe der Ratsuchenden anzubieten.



GEHT IN DIE QUARTIERE

>> Proaktiver Kommunikationsansatz durch Kartierung des energetischen Modernisierungspotenzials

Das energetische Modernisierungspotenzial in Toulouse Métropole wurde anhand von open data, Daten der Coach-Copro-Plattform aus 300 registrierten Eigentumswohnungen und spezifischeren lokalen Daten (z. B. Energieverbrauchsausweisen) analysiert. In Verbindung mit einem proaktiven Kommunikationsansatz, um die identifizierten Eigentumswohnungen und Einfamilienhausbesitzer:innen anzusprechen, konzentrierte sich diese Arbeit auf die energieintensivsten Wohnungen und legte ein besonderes Augenmerk auf die leicht zugänglichen Energieeinsparungen. Die Eigentümer:innen der ausgewählten Gebäude wurden in Zusammenarbeit mit den Bürgermeistern der Städte über persönliche Anschreiben, Webinare und Informationsveranstaltungen in ihren jeweiligen Stadtteilen angesprochen, um die Angebote des OSS bekannt zu machen und Modernisierungen anzustoßen.



NUTZT DIGITALE TOOLS

>> CoachCopro als Modernisierungstool für Wohnungseigentümergeinschaften

Die Plattform CoachCopro fördert Energieeffizienzmaßnahmen von Eigentumswohnungen. Die Plattform wurde 2016 als Werkzeug für Berater:innen konzipiert, die für Eigentumswohnungsprojekte zuständig sind, um ein Gebäudeportfolios zu verwalten, Informationen zu archivieren, Dokumente zu speichern, Daten zu extrahieren und das Modernisierungsprojekt zu dokumentieren. Durch die Speicherung der Daten des Gebäudes in einer digitalen Akte ist es möglich, das Modernisierungsprojekt auch nach einem Personal- oder Eigentümerwechsel weiter zu bearbeiten und lange Modernisierungsprozesse auf diese Weise zu verwalten. CoachCopro ist in viele französischen One-Stop-Shops integriert und mittlerweile sind hier 10.000 Eigentumswohnungen registriert.

Alle Daten werden anderen Eigentümer:innen über die Website als eine Art Best-Practice-Bibliothek zur Verfügung gestellt. Diese transparente Zusammenfassung der Modernisierungsprojekte kann anderen Eigentümer:innen die Machbarkeit von umfangreichen Modernisierungen aufzeigen. Ein Gebäudeprofil zeigt:

- der Energieverbrauch vor und nach der Modernisierung,
- welche Maßnahmen durchgeführt wurden,
- wie viel Zeit die Arbeit in Anspruch genommen hat,
- wie viel die Maßnahmen gekostet haben,
- welche Subventionen erworben wurden und
- welche Unternehmen die Arbeit durchgeführt haben.

CoachCopro für Toulouse Métropole Rénov: <https://toulousemetropole.coachcopro.com/>



BAUT NETZWERKE AUF

>> Vertrauensbildung unter Hauseigentümer:innen durch die Entwicklung eines Qualitätsnetzwerks

Um Hauseigentümer:innen eine Auswahl an vertrauenswürdigen Bauunternehmen zu zeigen, wurde eine Charta of Commitment ausgearbeitet, die Betriebe unterzeichnen, um in einem Verzeichnis aufgenommen zu werden, das von der Website des OSS zugänglich ist. Hier können die Hauseigentümer:innen sehen, welche Modernisierungsarbeiten die Unternehmen bereits in Toulouse durchgeführt haben und es gibt eine Feedbackmöglichkeit, um die Qualität der Unternehmen zu gewährleisten. Die Berater:innen des OSS führt den Hauseigentümer:innen zum Verzeichnis der Fachleute und kann den Hauseigentümer:innen bei der Überprüfung der Kostenvoranschläge der Unternehmen unterstützen.

Unternehmen, die dem Verzeichnis beitreten möchten, müssen die Charta of Commitments des OSS unterzeichnen. Die Charta wurde in Zusammenarbeit mit den größten Handwerksverbänden in Toulouse erstellt, und durch diese Zusammenarbeit werden die einzelnen Unternehmen für das Verzeichnis akquiriert. Der OSS bietet den Unternehmen den Auftritt in einem Verzeichnis und mehrere thematische Workshops in einem Jahr, um mehr über klimafreundliches Bauen zu lernen. Im Gegenzug informieren die Unternehmen die Kunden über die Existenz einer neutralen und kostenlosen Beratung durch den OSS und aktualisieren ihre Firmeninformationen im Verzeichnis.

Online-Verzeichnis für Toulouse Métropole Rénov:
<https://renov.pro.annuaire-coachcopro.com/>