

10 Fakten über an hocheffizienten Sanierungen beteiligte Bauherren und Fachakteure in Deutschland¹

MOTIVATION, ZUFRIEDENHEIT MIT DEM ENDERGEBNIS UND AUFTRETENDE PROBLEME BEI SANIERUNGEN AUF NIEDRIGSTENERGIEHAUSNIVEAU

1 Hausbesitzer haben verschiedene Motive Sanierungen auf Niedrigstenergiehausniveau durchzuführen. Die wichtigsten Motive sind die baulichen Gegebenheiten, Umweltschutz, Erhöhung des Wohnkomforts und gesundheitliche sowie finanzielle Motive. Erfolgreiche Wertangebote sollten eine Mischung aus diesen Motiven enthalten.

2 Die Mehrheit (64%) der deutschen Hausbesitzer haben einen bestimmten Effizienzhausstandard vor Beginn des Sanierungsprozesses als Ziel vor Augen. Weitere 18 % der Hausbesitzer legen ihre Effizienzziele während des Sanierungsprozesses fest. Nach Abschluss der Sanierungsarbeiten geben 85% der Hausbesitzer an, ihre Energiesparziele erreicht zu haben.

3 Fachakteure verweisen auf Probleme in allen Phasen des Sanierungsprozesses, vor allem aber bei der Diagnose (34%), der Planung (31%) und während der Ausführung (20%) der Bauarbeiten. Am häufigsten treten Probleme bei den folgenden Aspekten auf:

- Fachwissen des Architekten / Beraters (Planung) - 82%
- Unabhängige Energieberatung als Ausgangspunkt (Diagnose) - 76%
- Vor-Ort-Koordination und -Kooperation (Ausführung) - 65%
- Vor-Ort-Qualitätsprüfung und -Kontrolle (Ausführung) - 59%
- Fehler in Konzept / Plänen (Planung) - 59%

WISSEN UND FÄHIGKEITEN DER BETEILIGTEN AKTEURE UND DIE QUALITÄT DER PRODUKTE

4 Fachakteure benutzen eine Vielzahl von Instrumenten, um ihre Fähigkeiten und ihr Wissen über energieeffiziente Sanierungen zu erweitern und die Qualität der eingesetzten Produkte vor Ort zu gewährleisten.

Am häufigsten greifen sie dabei auf folgende Instrumente zurück:

- Handbücher, Richtlinien, Ratgeber (88%)
- Schulungsprogramme und Kurse (71%)
- Vor-Ort-Schulung oder Arbeitserfahrung (65%)
- Qualitätslabels und Zertifizierungsprogramme für Produkte (65%)

5 Fast die Hälfte der Hausbesitzer gaben an, sich vor Vertragsabschluss über die Fähigkeiten der Fachakteure zu informieren.

Dabei informierten sie sich am häufigsten über:

- die bisherige Praxiserfahrung der Akteure (37,5%),
- unabhängige Leitlinien der Fachakteure (37,5%)
- Empfehlungen von Bekannten (25%).

Weitere Gründe die genannt wurden, waren beispielsweise Vertrauen in die Motivation und Leistungsfähigkeit der Bauleiter (25%).

6 Nur selten stellen Hausbesitzer sicher, dass vor Ort verwendete Produkte eine angemessene Qualität besitzen. Informationsquellen sind Gütesiegel (25%) und Listen mit empfohlenen Produkten (25%)

QUALITÄTSINSTRUMENTE FÜR HOCHWERTIGE ERGEBNISSE

7 Die Mehrheit der Fachakteure bestätigte, dass sie Qualitätssicherungsinstrumente nutzen, um eine hohe Qualität der Sanierungen auf Niedrigstenergiehausniveau zu gewährleisten bzw. die gemeinsam vereinbarten Sanierungsziele zu erreichen.

Fachakteure gaben an, in 75% der Fälle eine Energieberatung nach einem bestimmten Standard durchzuführen und Gütesiegel, sowie Zertifizierungsprogramme für Energieberater zu nutzen (75%). Darüber hinaus sind 63% der Experten auf einer anerkannten Liste von Energieberatern gelistet.

8 Mechanismen, die das Erreichen des angetriebenen Sanierungsziels fördern, werden von den Hausbesitzern geschätzt. Die Fachakteure nutzen verschiedene Qualitätssicherungsinstrumente, um das Vertrauen von Hausbesitzern zu vertiefen.

Das höchste Kundenvertrauen erzielen folgende Instrumente der Qualitätssicherung:

- Unabhängige Energieberatung/energetische Bewertung des Hauses
- Information aller Baubeteiligten über die angestrebten Sanierungsziele und Verpflichtung diese zu erreichen
- Ernennung eines Qualitätsbeauftragten für die Koordinierung der Arbeiten und das Risikomanagement

ZUSAMMENARBEIT UND KOORDINATION IM SANIERUNGSPROZESS

9 Über die Hälfte der Fachakteure verwenden derzeit mehrere Instrumente, um einen kooperativen und gut koordinierten Sanierungsprozess zu gewährleisten. Allerdings weist auch die Mehrheit der Fachakteure auf Probleme bei der Koordination und Zusammenarbeit auf der Baustelle (76%) hin. Weitere Problemfelder sind: fehlendes Monitoring nach Sanierung (71%), keine Übergabe von Handlungs- oder Bedienungsanweisungen an Hauseigentümer (71%).

Häufig genutzte Qualitätssicherungsinstrumente sind:

- Die Ernennung eines Projektmanager/-koordinators (44%)
- Besprechungs- und Übergabeprotokolle und Checklisten für den Sanierungsprozess (44%).

10 Prozessbezogene Instrumente sind entscheidend, um häufig auftretende Probleme im Sanierungsprozess zu lösen. Diese spielen aber nicht so eine starke Rolle um Kundenvertrauen herzustellen.



Quality and Customer Confidence in nZEB renovation



Co-funded by the Intelligent Energy Europe Programme of the European Union

Disclaimer: The sole responsibility for the content of this publication lies with the authors. It does not necessarily reflect the opinion of the European Union. Neither the EASME nor the European Commission are responsible for any use that may be made of the information contained therein.

¹ Grundlage für diese Auswertung sind eine Umfrage unter 11 Hausbesitzern, welche eine Sanierung auf Niedrigstenergiehausniveau durchgeführt haben, sowie Interviews und ein Workshop mit 14 Fachakteuren, die bereits in hocheffiziente Sanierungen involviert waren. Berücksichtigung findet dabei eine innerhalb des COHERENO-Projekts gültige Definition von Niedrigstenergiehaus, die im Rahmen dessen festgelegt wurde (weitere Informationen unter www.cohereno.eu oder www.zukunft-haus.info/cohereno).

Wertangebote

Welche Produkt- und Dienstleistungsangebote sind für Hausbesitzer wertvoll und sollten deshalb berücksichtigt werden?

1 Laut einer Umfrage unter Bauherren sind folgende Aspekte für Kunden von Wert und spielen bei der Entscheidungsfindung zu einer energiesparenden Sanierung eine Rolle:

- Werterhalt und -steigerung des Gebäudes (ein oder mehrere Probleme kann/können dabei der Auslöser sein)
- Komforterhöhung
- Verringerung der Energiekosten
- Ein unkompliziert ablaufender Sanierungsprozess
- Vertrauen in eine gute Qualität der Ergebnisse

Es gibt eine Vielzahl von Gründen, warum sich Hausbesitzer für eine energieeffiziente Sanierung entscheiden. Der Zustand des Gebäudes, der Umweltschutz, die Erhöhung des Wohnkomforts, die Gesundheit sowie finanzielle Motive spielen eine Rolle. Erfolgreiche Angebote sollten eine Mischung dieser Gründe beinhalten.

2 Die Mehrheit der deutschen Hausbesitzer haben einen bestimmten Effizienzhausstandard vor Beginn des Sanierungsprozesses als Ziel vor Augen. Um diese Kunden zu gewinnen und zu überzeugen sollten die Angebote diese Ziele beinhalten. Auch sollte erkennbar sein, wie die Energiesparziele erreicht werden können.

Welche Schlüsselressourcen werden gebraucht, um:

- die Wertangebote zu erstellen?
- um die Kunden zu erreichen?
- um gute Kundenbeziehungen aufzubauen und zu pflegen?



Schlüsselressourcen

Welche Schlüsselressourcen brauchen wir um Wertangebote zu entwickeln? Welche Schlüsselressourcen brauchen wir, um die Kunden zu erreichen? Welche Schlüsselressourcen sind wichtig, um gute Kundenbeziehungen aufzubauen?

1 Für Hausbesitzer ist es von großer Bedeutung, dass die an der Sanierung beteiligten Fachakteure über das notwendige Fachwissen und Fähigkeiten verfügen, um qualitativ hochwertige Arbeiten durchzuführen. Ebenso wichtig ist die Qualität der verwendeten Materialien, der Baustoffe und der Anlagentechnik.

75% aller Fachakteure nutzen bereits Gütesiegel und zertifizierte Produkte in Ihren Bauvorhaben.

2 Weitere qualitätssichernde Mechanismen für Bauherren sind individuell zugeschnittene Vertragsabschlüsse zur Sicherstellung von hochwertigen energetischen Sanierungen.

Schlüsselaktivitäten

1 Vor dem Start der Aktivitäten sollten die beteiligten Akteure gemeinsam mit ihren Kunden Sanierungsziele vereinbaren. So wird sichergestellt, dass alle Akteure auf dasselbe Ziel hinarbeiten und die Zufriedenheit der Kunden nach Abschluss des Vorhabens gewährleistet ist.

Erstaunlicherweise nutzt nur eine Minderheit von Fachakteuren dieses Qualitätssicherungsinstrument, obwohl die Mehrheit der deutschen Hausbesitzer (64%) ein spezifisches Energieeffizienzniveau vor dem Beginn der Sanierung anstreben.

2 Der Ausgangspunkt für eine Sanierung auf Niedrigenergiehausniveau sollte eine unabhängige Energieberatung sein. Dies ist ein generelles Problem, welches in der Praxis zu beobachten ist.

3 Ein weiteres, häufig berichtetes Problem ist der Mangel an Vor-Ort-Koordination und Zusammenarbeit auf der Baustelle (76% der Befragten). Die entsprechende Baumaßnahmen sollten so organisiert und integriert werden, um die Koordination vor Ort und die Zusammenarbeit zwischen allen beteiligten Akteuren zu gewährleisten.

Nur die Hälfte der befragten Fachakteure nutzt informelle Vereinbarungen über angestrebte Endergebnisse zwischen allen beteiligten Akteuren. Gleiches gilt für Protokolle und Checklisten für Sanierungsprozesse.

4 Die Ernennung eines für die Gesamtkoordination verantwortlichen Projektmanagers ist ein wichtiges Mittel um eine reibunglose Koordination vor Ort, Zusammenarbeit auf der Baustelle und Qualitätskontrolle zu gewährleisten. Ein Projektmanager ist kein fester Bestandteil eines Sanierungs- und Bauprozesses in Deutschland. Diese Funktion findet im Alltag von 44% der Fachakteure bei der Umsetzung eines Projekts Anwendung.

5 Entsprechendes Augenmerk sollte auch den Aktivitäten bis zur Übergabe und darüber hinaus den Maßnahmen während der Nutzung des Gebäudes gewidmet werden. Folgende Maßnahmen und Aktivitäten können die Angebote gegenüber den Kunden stärken:

1. Übergabe von Bedienungsanleitungen, sowie Betriebs- und Wartungsrichtlinien und -anweisungen,
2. Monitoring und Auswertung des tatsächlichen Energieverbrauchs über ein bzw. mehrere Jahre,
3. Wartungsverträge für installierte Anlagentechnik.

Schlüsselpartner

Welche Schlüsselpartner brauchen wir, um die Wertangebote zu erstellen? Welche Schlüsselpartner brauchen wir, um die Kunden zu erreichen? Welche Schlüsselpartner brauchen wir, um gute Kundenbeziehungen aufzubauen und zu pflegen?

1 Wissensmangel von Baubeteiligten wird von 59% der befragten Fachakteure als Qualitätsproblem bei energetischen Sanierungen angegeben. Insbesondere energetische Sanierungsprojekte erfordern die Beteiligung von qualifizierten und erfahrenen Architekten, Ingenieuren und Handwerkern. Deshalb benötigen alle beteiligten Geschäftspartner die notwendigen Fachkenntnisse, um qualitativ hochwertige Arbeiten durchzuführen.

Fundierte Fachkenntnisse und Fähigkeiten der beteiligten Partner sind daher unerlässlich, um Kunden zu gewinnen und zu überzeugen. Ein Großteil der Kunden informiert sich vor Vertragsabschluss über die Kompetenz der Fachakteure.

2 Es wird empfohlen, mit Geschäftspartnern zusammenzuarbeiten, welche auf unabhängigen Listen genannt werden oder nach einem Verhaltenskodex arbeiten.

3 Der Ausgangspunkt für eine hochenergetische Sanierung sollte eine Energieberatung sein, weshalb erfahrene und kompetente Energieberater in das Bauvorhaben einbezogen werden sollten. Das Fehlen einer solchen unabhängigen Energieberatung ist eines der am häufigsten erwähnten Probleme (76%).

4 Die Ernennung welcher für die Gesamtkoordination des Bauvorhabens verantwortlich ist, ist ein besonders effektives Mittel zur Qualitätssicherung.