



Studie zum Replikationspotenzial in Deutschland

Teil 2

One-Stop-Shops der energetischen Gebäudemodernisierung in Deutschland:
vom Status Quo bis "Wie geht es weiter?"

Inhalte

- >> Status Quo: One-Stop-Shops in Deutschland
- >> Weiterentwicklung der One-Stop-Shops in Deutschland
- >> Grenzenübergreifend voneinander lernen: Erkenntnisse aus Toulouse für Deutschland

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.

Author:innen:

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



One-Stop-Shops der energetischen Gebäudemodernisierung in Deutschland: vom Status quo bis "Wie geht es weiter?"

Gemeinsam mit den deutschen Energie- und Klimaschutzagenturen wollte die ZEBAU im Rahmen des Horizon 2020-Projektes I-HEROS (Integrated Home Energy Renovation Service) herausfinden, welche Ansätze von One-Stop-Shops in Deutschland bereits vorhanden sind. In einer Online-Umfrage vom 01. Juni bis 15. Juli 2022 haben 14 deutsche Energie- und Klimaschutzagenturen ihre Erfahrungen und Wünsche rund um das Thema One-Stop-Shops in Deutschland geteilt. Im Ergebnis sind vielfältige Erkenntnisse zur gegenwärtigen Situation entstanden. In Verbindung mit den Ansätzen des Toulouser One-Stop-Shops „Toulouse Métropole rénov“ werden nun Potenziale für eine Weiterentwicklung der deutschen One-Stop-Shops entwickelt.

Status Quo: One-Stop-Shops in Deutschland

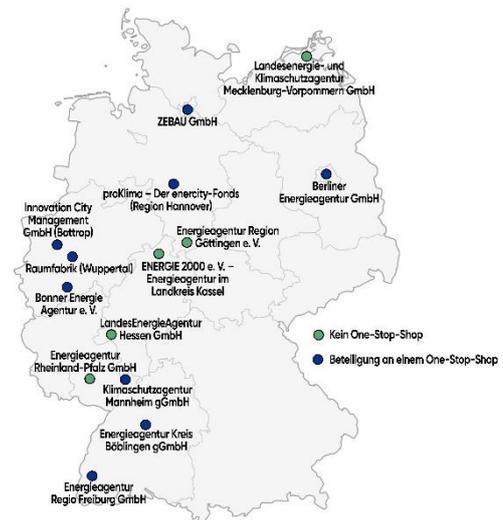
Insgesamt 8 von 14 Energie- und Klimaschutzagenturen, die an der Online-Umfrage teilgenommen haben, sind zurzeit an einem One-Stop-Shop beteiligt. Die Einzugsbereiche der One-Stop-Shops umfassen Städte, teilweise mit Umland, oder ganze Kreise mit vorwiegend verdichteten Raum- und Siedlungsstrukturen und mehr als 80.000 Einwohner:innen.

Neben den Energie- und Klimaschutzagenturen sind vor allem Behörden und Verwaltung, Handwerkskammern und ausführende Baufachbetriebe an den One-Stop-Shops beteiligt. Zusätzlich sind die One-Stop-Shops mit Verbraucherzentralen, Banken, Förderinstitutionen und Versorgungsunternehmen vernetzt.

Die One-Stop-Shops richten ihr Beratungs- und Informationsangebot vorrangig an private Eigentümer:innen von Wohngebäuden, Einfamilienhausbesitzer:innen und Wohnungseigentümergeinschaften.

Gewerbliche und unternehmensorientierte **Zielgruppen** werden deutlich weniger von den One-Stop-Shops angesprochen. Eine proaktive Nachfragegenerierung für bestimmte Zielgruppen wird von weniger als 20 Prozent der teilnehmenden One-Stop-Shops betrieben.

Zu den **Leistungen**, die am häufigsten von den One-Stop-Shops angeboten werden, gehören die Erstberatung in der „Orientierungsphase“, die Bereitstellung allgemeiner Informationen über optimale Modernisierungsarbeiten und einer Liste ausführender Baufachbetriebe sowie die Empfehlung relevanter Energiesparmaßnahmen, Technologien und Materialien. Außerdem bieten alle teilnehmenden One-Stop-Shops eine allgemeine Beratung über bestehende Finanzierungsmöglichkeiten an, wie zum Beispiel Förderprogramme oder Subventionen. Die Informationsvermittlung erfolgt primär über Veranstaltungen, Telefon- und Online-Beratungen sowie die Beratung in einem Beratungszentrum vor Ort. Mehr als die Hälfte der teilnehmenden One-Stop-Shops bieten alle Beratungs- und Informationsangebote kostenfrei an.



Quelle: ZEBAU GmbH

Abbildung 1: Karte der Teilnehmenden der Online-Umfrage und ihrer Beteiligung an OSS.
Quelle: ZEBAU GmbH



Leistungen im Auftrag der Hauseigentümer:innen, wie zum Beispiel die Koordinierung von ausführenden Baufachbetrieben und Sanierungsarbeiten oder die Erstellung eines maßgeschneider-ten Finanzierungsplans samt erforderlichen Unterlagen, werden bisher kaum bis gar nicht von den deutschen One-Stop-Shops angeboten. Auch die Entwicklung eines „Fahrplans für die energeti-sche Sanierung“ und die Bereitstellung von Produkten, die mit Partnertechnologielieferanten und -dienstleistern ausgehandelt wurden, umfassen zurzeit nicht das Leistungsangebot der befragten One-Stop-Shops in Deutschland.

Die **Zielwerte** an Beratungen, die jährlich erfüllt werden müssen, variieren stark. Die teilneh-menden One-Stop-Shops führen jährlich zwischen 500 und mehr als 5.000 Beratungen durch und erreichen damit die gesetzten Zielwerte, die teils sogar übererfüllt werden. Bei den meisten One-Stop-Shops befindet sich die **Evaluation** und ein Monitoring im Aufbau oder es findet keine statt. Erste Ansätze zur Messung der tatsächlichen Modernisierungsrate durch den One-Stop-Shop sind die Kontaktierung der Ratsuchenden etwa ein bis zwei Jahre nach der Erstberatung oder die Evaluation des städtischen Förderprogramms.

Weiterentwicklung der One-Stop-Shops in Deutschland

Mehr als die Hälfte der teilnehmenden Energie- und Klimaschutzagenturen, die an einem One-Stop-Shop beteiligt sind, denken über eine Weiterentwicklung ihres One-Stop-Shops nach. Hierbei besteht besonders der Wunsch nach der Entwicklung von Gruppenberatungen, Erklärvideos und digitalen Informationen zur Entlastung der Energieberater:innen. Aber auch eine verbesserte Ko-operation mit lokalen Handwerksbetrieben sowie der Ausbau des Monitorings und die Überarbei-tung des Finanzierungsmodells des One-Stop-Shops sollen im Rahmen der Weiterentwicklung fo-kussiert werden. Zukünftig wollen außerdem zwei Energie- und Klimaschutzagenturen, die bisher an keinem One-Stop-Shop beteiligt sind, einen One-Stop-Shop in ihrer Region etablieren.

Als größte **Herausforderungen** für die Neu- und Weiterentwicklung eines One-Stop-Shops werden der Fachkräftemangel, die Finanzierung und die Bindung des Fachpersonals an den One-Stop-Shop beziehungsweise die beständige Zusammenarbeit mit Netzwerkpartner:innen gesehen. Mög-liche Lösungsansätze zur Überwindung dieser Herausforderungen bestehen für die Energie- und Klimaschutzagenturen zum Beispiel durch eine politische Fokussierung auf die Stärkung des lo-kalen Handwerks, die Unterstützung bei der Gewinnung von Fachkräften und zusätzliche Aus- und Fortbildungsangebote für Energieberater:innen. Zusätzlich werden eine vermehrte Kooperation mit Architekt:innen und Ingenieur:innen sowie der Aufbau eines stabilen Netzwerks empfohlen.

Grenzübergreifend voneinander lernen: Erkenntnisse aus Toulouse für Deutschland

Insgesamt hat die Umfrage gezeigt, dass die deutschen One-Stop-Shops sich aufgrund ihrer an-gebotenen Leistungen und übernommenen Verantwortlichkeiten der Stufe 1 „Orientierungsmodell“



mit Ansätzen der Stufe 2 „Koordinierungsmodell“ im One-Stop-Shop Stufenmodell des Horizon 2020 INNOVATE-Projektes zuordnen lassen (siehe Abbildung 2).

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

Gleichzeitig besteht bei den Agenturen eine hohe Bereitschaft, die bestehenden One-Stop-Shops weiterzuentwickeln und damit umfassendere Angebote zu schaffen. Hier profitieren die Energie- und Klimaschutzagenturen in Deutschland vom EU-Projekt I-HEROS. Denn der im Rahmen von I-HEROS entwickelte One-Stop-Shop „Toulouse Métropole Rénov“ in Toulouse bietet Leistungen und Lösungsansätze an, die bei der Weiterentwicklung der deutschen One-Stop-Shops und der Überwindung der damit einhergehenden Herausforderungen als Orientierung dienen können.

So wurde bei der Entwicklung des Toulouser One-Stop-Shops eine Analyse des Modernisierungspotenzials in der Metropolregion Toulouse vorgenommen, um in Quartieren mit erhöhtem Modernisierungspotenzial Informationskampagnen und Sammel-Beratungen anzubieten. Auf der Grundlage der Analyse werden die Hauseigentümer:innen in den Quartieren mit erhöhtem Modernisierungspotenzial direkt angeschrieben, um eine proaktive Nachfragegenerierung zu betreiben und die Modernisierungstätigkeiten in der Region voranzubringen. Außerdem finden Informationsveranstaltungen direkt in den Nachbarschaften statt und die Mitarbeiter:innen der örtlichen Verwaltungen werden in Workshops geschult, um auf das Modernisierungspotenzial aufmerksam zu machen. Mithilfe einer „Charter of Commitment“ (Verpflichtungscharter) werden in Toulouse qualifizierte lokale Bauunternehmen für den One-Stop-Shop gewonnen und gleichzeitig Verpflichtungen für die Zusammenarbeit und das klimafreundliche Bauen festgelegt. In einem digitalen Verzeichnis wird den Sanierungswilligen eine Auswahl an qualifizierten Baufirmen mit Referenzprojekten vorgestellt, um bei der Suche nach Fachkräften zu unterstützen. Außerdem wird im Rahmen des Projekts ein Monitoringsystem für den One-Stop-Shop entwickelt, sodass zum Beispiel die Anzahl der durchgeführten Arbeiten, die Kundenzufriedenheit und die erreichten Einsparungen evaluiert werden können.