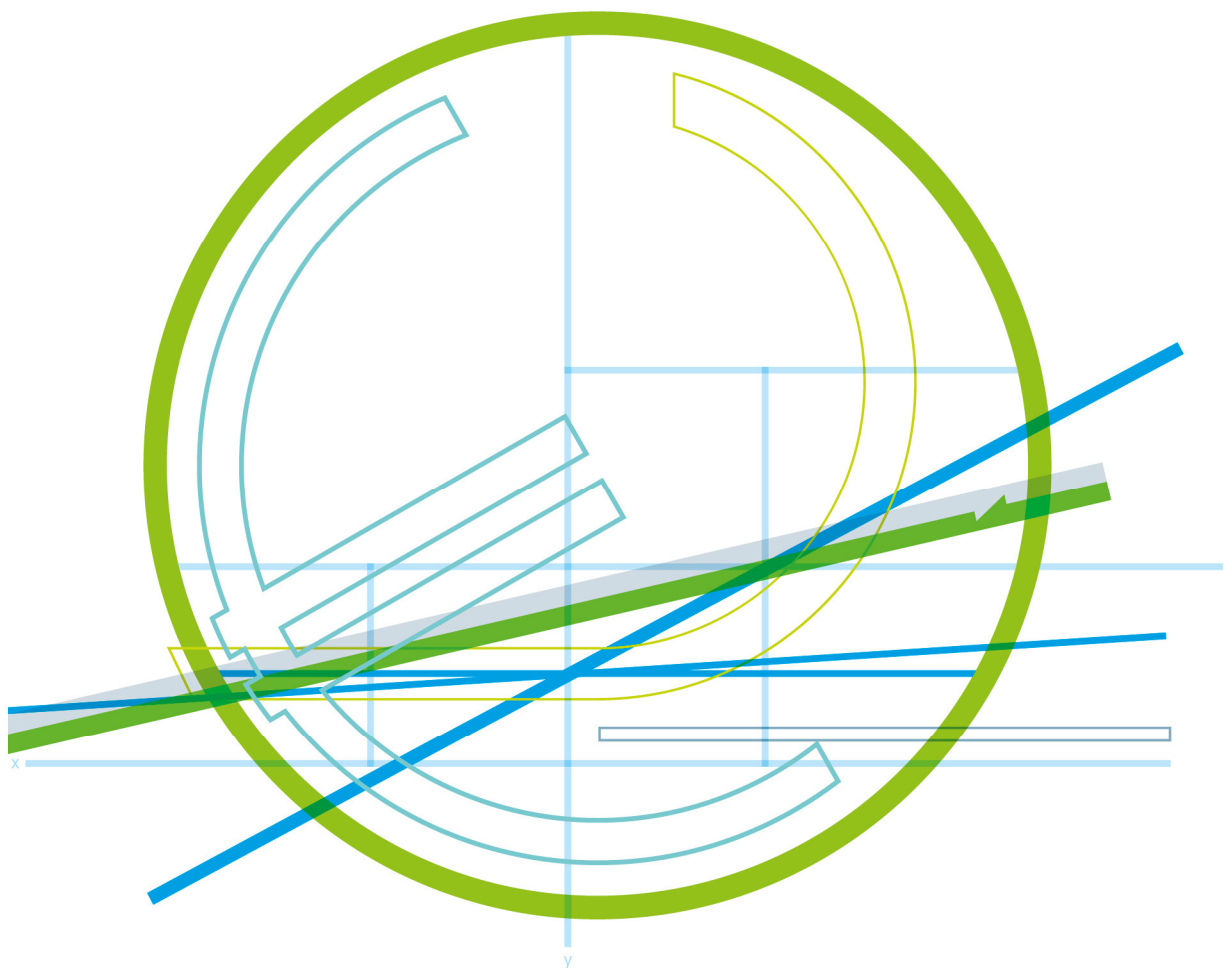


Renovation Coaching

How detailed and deeper energy counselling can rise the quality and quantity of high level renovations in family houses



VORWORT

Die Publikationsreihe **BLUE GLOBE REPORT** macht die Kompetenz und Vielfalt, mit der die österreichische Industrie und Forschung für die Lösung der zentralen Zukunftsaufgaben arbeiten, sichtbar. Strategie des Klima- und Energiefonds ist, mit langfristig ausgerichteten Förderprogrammen gezielt Impulse zu setzen. Impulse, die heimischen Unternehmen und Institutionen im internationalen Wettbewerb eine ausgezeichnete Ausgangsposition verschaffen.

Jährlich stehen dem Klima- und Energiefonds bis zu 150 Mio. Euro für die Förderung von nachhaltigen Energie- und Verkehrsprojekten im Sinne des Klimaschutzes zur Verfügung. Mit diesem Geld unterstützt der Klima- und Energiefonds Ideen, Konzepte und Projekte in den Bereichen Forschung, Mobilität und Marktdurchdringung.

Mit dem **BLUE GLOBE REPORT** informiert der Klima- und Energiefonds über Projektergebnisse und unterstützt so die Anwendungen von Innovation in der Praxis. Neben technologischen Innovationen im Energie- und Verkehrsbereich werden gesellschaftliche Fragestellung und wissenschaftliche Grundlagen für politische Planungsprozesse präsentiert. Der **BLUE GLOBE REPORT** wird der interessierten Öffentlichkeit über die Homepage www.klimafonds.gv.at zugänglich gemacht und lädt zur kritischen Diskussion ein.

Der vorliegende Bericht dokumentiert die Ergebnisse eines Projekts aus dem Forschungs- und Technologieprogramm „Neue Energien 2020“. Mit diesem Programm verfolgt der Klima- und Energiefonds das Ziel, durch Innovationen und technischen Fortschritt den Übergang zu einem nachhaltigen Energiesystem voranzutreiben.

Wer die nachhaltige Zukunft mitgestalten will, ist bei uns richtig: Der Klima- und Energiefonds fördert innovative Lösungen für die Zukunft!

A stylized, handwritten signature in black ink, consisting of several fluid, overlapping strokes.

Ingmar Höbarth
Geschäftsführer, Klima- und Energiefonds

A handwritten signature in black ink that reads 'Theresia Vogel' in a cursive script.

Theresia Vogel
Geschäftsführerin, Klima- und Energiefonds

Abbildung 1: Ablauf Auswahl der Coachingfälle.....	10
Abbildung 2: Verteilung des Zeitpunktes des Sanierungswunsches [$n_1=11$ Befragte (RenCo-Gruppe), $n_2=20$ Befragte (Kontrollgruppe), absolute Verteilung]	13
Abbildung 3: Nennungen Gründe für den Sanierungswunsch [$n_1= 14$ Nennungen (RenCo-Gruppe), $n_2= 28$ Nennungen (Kontrollgruppe), Mehrfachnennungen möglich]	13
Abbildung 4: Nennungen der ursprünglich vorgesehenen baulichen Maßnahmen [$n_1=31$ Nennungen (RenCo-Gruppe), $n_2=80$ Nennungen (Kontrollgruppe), Mehrfachnennungen möglich].....	14
Abbildung 5: Verteilung der Kontaktaufnahme zur Energieberatung [$n= 12$ Befragte, absolute Verteilung].....	14
Abbildung 6: Beurteilung des RenCo-Angebots [$n=20$ Nennungen, Mehrfachnennungen möglich].....	15
Abbildung 7: Positive und negative Statements zum Ablauf des Coachings [$n=29$ Nennungen, Mehrfachnennungen möglich]	15
Abbildung 8: Positive und negative Abläufe [$n= 21$ Nennungen, Mehrfachnennungen möglich].....	16
Abbildung 9: Wichtige Aspekte bei der Umsetzung von RenCo [$n=27$ Nennungen, Mehrfachnennungen möglich]	17
Abbildung 10: Schwierige Aspekte bei der Sanierung [$n=23$ Nennungen, Mehrfachnennungen möglich]	17
Abbildung 11: Vorschläge zusätzlicher Unterstützung [$n=24$ Nennungen, Mehrfachnennungen möglich]	18



Mag. Florian Tatzber
Doris Hammermüller M.A.
mail: aee@aee.or.at
Tel.: 01/710 75 23

Jänner, 2013

Einleitung

Die energetische Sanierung von Einfamilienhäusern hat in Österreich ein enormes CO₂-Reduktionspotenzial. Verschiedene energiepolitische Strategien sehen eine Steigerung der Sanierungsrate von derzeit 1 % auf 3 % pro Jahr vor. Zwar wurden in den letzten Jahren einige Anreize dazu geschaffen, das „3 % Ziel“ blieb aber im Großen und Ganzen unerreicht. Auch in Zukunft müssen neue Wege gefunden werden, um die EigentümerInnen von hochwertigen energetischen Sanierungen zu überzeugen und diese auch zu realisieren.

Die Energieberatungen, so verschieden deren Angebote in Österreich auch sind, sind ein geeignetes und auch schon langjährig erprobtes Instrument, den HauseigentümerInnen energetische Maßnahmen empfehlen zu können und wertvolle Tipps mit auf den Weg zu geben. Aus den Erfahrungen der Energieberatung weiß man, dass das ökonomisch und ökologisch mögliche Einsparungspotenzial eines Gebäudes bei einer Sanierung oft nicht genutzt wird, da die aus der Beratung vorgeschlagenen Maßnahmen nicht voll umgesetzt werden. Die Gründe dafür sind vielfältig – doch es ist klar, dass die EigentümerInnen mit ihren Sanierungsprojekten bei Ausschreibungen, Planungen, Angeboten und bei der Überprüfung der Ausfertigung überfordert sind.

2009 hat die AEE-Arbeitsgemeinschaft ERNEUERBARE ENERGIE NÖ Wien, mit der niederösterreichischen Energie- und Umweltagentur (vormals Umweltberatung Niederösterreich) und netwiss ein Konsortium gebildet, um gemeinsam bei NEUE ENERGIEN 2020 der 3. Ausschreibung das Projekt „Renovation Coaching“ einzureichen. Damit sollte erstmals ein Sanierungscoaching in der Praxis getestet und parallel beforscht werden, welches die SaniererInnen während des gesamten Bauvorhabens unterstützen soll. Der Klima- und Energiefond förderte das von Februar 2010 bis Dezember 2012 dauernde Projekt.

Folgende wesentliche Fragestellungen wurden im Zuge dieser Studie ausgearbeitet:

1. Wie muss die Beratung gestaltet werden, um den EigentümerInnen bei Entscheidungen während des Sanierungsprozesses zur Seite stehen zu können?
2. Welche Anforderungen können an die zukünftige erweiterte Energieberatung gestellt werden, um die Qualität der energetischen Sanierungen zu erhöhen?

Hauptziel der Studie war es, wirksame Begleitmaßnahmen während eines Coachingprozesses auszuarbeiten und in eine Standard-„Tool-Box“ zu integrieren. Diese „Tool-Box“ soll die Bedürfnisse der EigentümerIn berücksichtigen und bei zukünftigen Beratungen Anwendung finden, um die Umsetzungsqualität der Sanierung und die effektiven Energieeinsparungen von Objekten zu erhöhen.

Um die Ergebnisse der zusätzlichen Begleitmaßnahmen quantifizieren zu können, wurden im Zuge des Projektes je 20 Sanierungsfälle mit einem Coachingprozess begleitet und je 20 Sanierungsfälle ohne Coaching mit der „einfachen“ Energieberatung abgewickelt. Nach der Evaluierung wurden die Qualitätsunterschiede erhoben und ausgewertet. Die als Projektabschluss ausgearbeitete Toolbox ist das Ergebnis dieses Evaluierungs- und Coachingprozesses. Die Toolbox baut auf dem bisherigen Design der Energieberatungen

auf und wird aus den Erfahrungen des Sanierungscoachings erweitert. Am Ende des Projektes wurden die Ergebnisse in einer ExpertInnentagung veröffentlicht und somit an die unterschiedlichen Stakeholder wie das Baugewerbe und die öffentlichen Institutionen weitergegeben.

Mit der Schaffung eines breiten Coaching- Angebots könnten und sollen in weiterer Folge die Hemmnisse von EigentümerInnen umfassende Sanierungen durchzuführen verringert werden und so die Anzahl der Sanierungen und die Energieeffizienz von Gebäuden erhöht werden.

1. Inhaltliche Darstellung

Renovation Coaching gliedert sich in sechs Arbeitspakete, dessen Inhalte, Methoden und erwartete Ergebnisse in folgender Tabelle übersichtlich dargestellt sind.

A P	Ziele	Weg	Methode	Ergebnisse
1	Benchmarking	Zusammenstellung von Erfahrungen und Informationen von ähnlichen Programmen auf europäischer Ebene	Literaturrecherche und Telefonbefragung	Ähnliche Programme, wurden Beschrieben und ggf. in das Beratungsdesign aufgenommen.
2	Definition des Energieberatungs- (renovation coaching) Designs	Das Design der Energieberatung bzw. des Coachings baut auf den Erfahrungen der EnergieberaterInnen und den Erfahrungen und Anforderungen der Haushalte die schon eine Sanierung hatten auf.	(1) Interviews und Gespräche mit EnergieberaterInnen (2) Fokus Gruppen, um die Erfahrungen von Haushalten, die eine energetische Sanierung schon hinter sich haben.	Fixe Definition des Energieberatungs- (renovation coaching) Designs
3	Durchführung von Energieberatungen und Renovation-Coachings	Auswahl von 20 Haushalten, die im Zuge des Renovation Coaching Prozesses begleitet werden. Auswahl weiterer 20 Gebäude, die eine einfache Beratung erhalten und als Kontrollgruppe schlussendlich dienen.	(1) Workshop mit den Projektpartnern zur (2) Definition von Auswahlkriterien. Auf Basis von Zielvariablen wurden Kriterien ausgearbeitet. Aufbauend folgt die (3) Auswahl der Gebäude und (4) Durchführung der Energieberatungen und der Renovation Coachings	Die HauseigentümerInnen erhielten unabhängige Antworten auf all ihre Fragen und werden fortlaufend bei wichtigen Entscheidungen beraten.
4	Evaluation der durchgeführten Coachings und Energieberatungen	Haushaltsbefragungen nach einem Ausgearbeiteten Interviewleitfaden bei den gecoachten Fällen. Telefoninterviews bei ungecoachten Fällen	(1) Umfragen (face-to-face Interviews, Telefon...) von 40 Haushalten (20 mit und 20 ohne Coachingprozess) (2) Befragungen im Zuge der empirischen Ausarbeitungen (3) Analyse und Interpretation der Ergebnisse.	Ergebnisse im Rahmen des Evaluierungsprozesses die in AP5 eingebaut wurden
5	Erstellung der Toolbox für Energieberatungen	Die Ergebnisse des erarbeiteten, durchgeführten und evaluierten Coachingdesigns werden gesammelt und mit den herkömmlichen Energieberatungen verglichen. Die größten Unterschiede und Gemeinsamkeiten werden vertiefend untersucht.	In einem abschließenden Workshop der ProjektpartnerInnen und der EnergieberaterInnen wurde ein adaptierbares Beratungs- und Coachingdesign fixiert.	Maßnahmen innerhalb der Toolbox und deren Implementierung wurden beschrieben und definiert.
6	Informationen für ProjektpartnerInnen über die erfolgten Aufgaben pünktlich innerhalb des Zeitplans. Erfüllung der Finanz- und Berichtspflichten.	Fortlaufende Information aller ProjektpartnerInnen	Meetings, newsletter, workshops	Jede PartnerIn wusste über seine Aufgaben und den aktuellen Projektstatus Bescheid. Sie waren in der Lage ohne Probleme jederzeit während der Projektlaufzeit zu kooperieren.

6 a	Die Ergebnisse wurden Fachgästen und EntscheidungsträgerInnen präsentiert,, weiteren InteressentInnen übermittelt und in Energieberatungsschulungen eingebaut	Präsentation und Aussendung der Ergebnisse	Die Ergebnisse der Tool box wurden präsentiert und während einer ExpertInnenveranstaltung diskutiert.	Erfolgreiche Verbreitung der Ergebnisse und Abschlussveranstaltung mit Fachpublikum
--------	---	--	---	---

2. Ergebnisse und Schlussfolgerungen

Benchmarking

Benchmarking fokussierte sich auf Energieberatungen bei Gebäudesanierungen innerhalb der Europäischen Union. Auch Beispiele aus den USA wurden einbezogen. Diese wurden mittels Literaturrecherche und Auskünften anderer bzw. ähnlicher Energieberatungsstellen, erhoben.

Österreich:

In Österreich hat jedes Bundesland seine eigene Energieberatungsstruktur aufgebaut. Die Kompetenz der Energieberatungsdienstleistung liegt bei den einzelnen Landesregierungen, welche meist in eigenen Organisationen abgewickelt werden. Auch private Unternehmen (GeneralunternehmerInnen) bieten Beratungsdienstleistungen an, die aber methodisch nicht in den Definitionsbereich der Studie „Renovation Coaching“ fallen.

Österreichische Landesregierungen

Innerhalb der einzelnen Länder unterscheiden sich einerseits die Strukturen und die Anforderungen der Wohnbauförderungen, aus denen die Sanierungsförderungen abgewickelt und finanziert werden, und andererseits auch die Abwicklung der Energieberatungen. Ebenso unterscheiden sich die Finanzierung und die Inhalte der Energieberatung bei Ein- Zweifamilienhäuser. Alle Energieberatungen enden allerdings vor Sanierungsbeginn und zielen nicht auf eine Sanierungsbegleitung im Sinne von „Renovation Coaching“ ab. Es gibt jedoch einige Broschüren und Leitfäden, die Inhalte des „RenCo-Standardisierten Dienstleistungspakets“ enthalten.

In Vorarlberg gibt es für kommunale Gebäude drei Module in Form einer Sanierungsbegleitung. Die KundInnen (Gemeinde bzw. GeneralunternehmerInnen) können sich bei Fragen jederzeit an das Energieinstitut Vorarlberg wenden. Das beratende Angebot für den Generalunternehmer wird allerdings nicht von allen angenommen. Das Vorarlberger Energieinstitut kontaktiert von sich aus keine PrivatkundInnen. Ein weiteres Projekt des Vorarlberger Energieinstituts bezüglich Sanierungsbegleitung richtete sich an Mehrfamilienhäuser. Hierbei übernahm das Energieinstitut eine „motivierende Rolle“, im Sinne der Begleitung von MieterInnenversammlungen, Motivation der MieterInnen bezüglich Sanierungsmaßnahmen, etc. Es findet in diesem Rahmen jedoch keine technische

Begleitung der Sanierung statt. Anfragen werden an externe Unternehmen bzw. BeraterInnen weitergeleitet.

In **Deutschland** gibt es staatliche Institutionen und beratende Verbände bzw. informierende Plattformen. Zu ersteren zählt das Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle (bafa) und das Bundesministerium für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung (bmvsb). Sowohl bei bafa als auch bmvsb werden Sanierungsförderungen angeboten. Das Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle bietet außerdem über eine Förderschiene Energieberatungen „vor Ort“ an. Das Bundesministerium für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung stellt sanierungswilligen HausbesitzerInnen auf der eigenen Homepage einen Online-Einsparrechner mit der Bezeichnung „virtueller Gebäudesanierer“ zur Verfügung. Einen wichtigen Stellenwert innerhalb der Themenbereiche Althausanierung und Energieberatung nimmt die Deutsche Energieagentur (dena) ein. Es gibt bei dena eine Vielzahl an Broschüren, „best practice“ Beispielen (dena-Modellsanierungen) und auch (zum Teil auch kostenpflichtige) Ratgeber. Unter diese kostenpflichtigen „Leitfäden“ fällt auch das dena-Modernisierungspaket für HauseigentümerInnen. Es gibt ebenso eigene Plattformen wie „Energieberater.de“ oder „Energie-fachberater.de“, die Informationsbroschüren anbieten und außerdem über einen eigenen Pool an EnergieberaterInnen verfügen.

In der **Schweiz** beschäftigt sich in Sachen „Energieeffizientes Bauen und Sanieren“ vor allem das Bundesamt für Energie. Informationen, Dokumente, Ansprechpersonen und weiterführende Links zu den Themen „Gebäudestandards“, „Gebäude-Energieausweis“ und „Gebäudeoptimierung“ werden auf der Homepage zur Verfügung gestellt.

Von der **Europäischen Union** gibt es bezüglich energieeffizientem Bauen und Sanieren die Initiative bzw. Plattform „BUILD UP – energy solution for better buildings“. BUILD UP richtet sich an Fachleute aus dem Baugewerbe, an die öffentliche Hand (Behörden), an HausbesitzerInnen und MieterInnen. Diese Plattform bietet ihren NutzerInnen den Zugang zu europaweiten Fallbeispielen, Studien, Software-Tools, Publikationen, News, Events, Informationen, Tipps für die Reduktion des Energieverbrauchs, Ländergesetzgebungen, Energiekompetenzzentren u.v.m.

In den **U.S.A** gibt es eine Vielzahl an Energieeffizienz-Programmen bei Neubau Bestandsgebäuden. Es folgt ein Überblick über die bekanntesten Programme:

U.S. Green Building Council – Green Home Guide

Das U. S. Green Building Council ist eine Non-Profit Organisation und ist verantwortlich für eine Reihe von U.S.-Programmen, die unter anderem auf eine energieeffiziente Bauweise von Gebäuden abzielen. Unter einem „green home“ versteht man generell ein Gebäude, dass einerseits energieeffizient und umweltfreundlich ist und andererseits den menschlichen Ansprüchen gerecht werden. Die eigene Plattform „Green Home Guide“ verlinkt zu diesen U.S. Programmen, wie beispielsweise LEED, REGREEN und ENERGYSTAR. Es gibt generell zwei Arten von „Green Home Programmen“: nationale und lokal begrenzte. Die nationalen Programme offerieren die „Green Building-Zertifizierung“ nach eigenen Schemata und Richtlinien. Die folgenden U.S.-nationalen Programme LEED, REGREEN und ENERGYSTAR zählen bezüglich „energieeffizientes Bauen und Renovieren“ zu den namhaftesten.

- 1) Leed for Homes ist ein freiwilliges Bewertungsverfahren und generelles Schemata für den Bauplan und die Konstruktion von hoch qualitativ-energieeffizienten Häusern (high-performance green homes). Dieses LEED-Schemata richtet sich an sämtliche Gebäudearten (Ein-, Mehrfamilienhäuser, etc.) und stellt auch eine Art Qualitätssiegel für energieeffiziente Gebäude dar.
- 2) REGREEN ist ein Programm für die Neu- bzw. Umgestaltung von Häusern hin zu „green homes“. Diese Umgestaltung umfasst auch den Bereich Althausanierung. Es gibt einen eigenen REGREEN-Leitfaden mit dem Titel „REGREEN – Residential Remodeling Guidelines“. Dieser Leitfaden gibt technische Standards für einen REGREEN-Hausumbau an.
- 3) ENERGY STAR ist ein Kooperationsprogramm der U.S. Umweltschutzbehörde und des U.S. Energie-Departments und verfolgt die Ziele der Sicherstellung des Umweltschutz und der Erreichung finanzieller Einsparungen mit Hilfe von energieeffizienten Produkten und Praktiken. Die Palette von ENERGY STAR ist vielfältig („Energieeffizienz-Siegel“ für Kühlschränke, etc. bis hin zu Energie-Management für Unternehmen). Home Improvement ist eine Sparte von ENERGY STAR und richtet sich an Professionisten und HauseigentümerInnen, die sanieren bzw. umbauen wollen. ENERGY STAR bietet dementsprechend auch einen ENERGY STAR-BeraterInnen-Pool und ENERGY STAR-Home-Audits an. Ziel ist immer ein saniertes bzw. umgebautes energieeffizientes, umweltfreundliches Gebäude, in dem sich Menschen wohl fühlen. Diesem Ziel entsprechend gibt es eigene technische ENERGY STAR-Richtlinien. Außerdem gibt es den „Home Energy Yardstick“. Das ist ein frei zugänglicher Online-Rechner mit dessen Hilfe sich HauseigentümerInnen ihren Energieverbrauch ausrechnen bzw. darstellen lassen können und dementsprechende Einsparpotentiale und –Tipps erhalten.

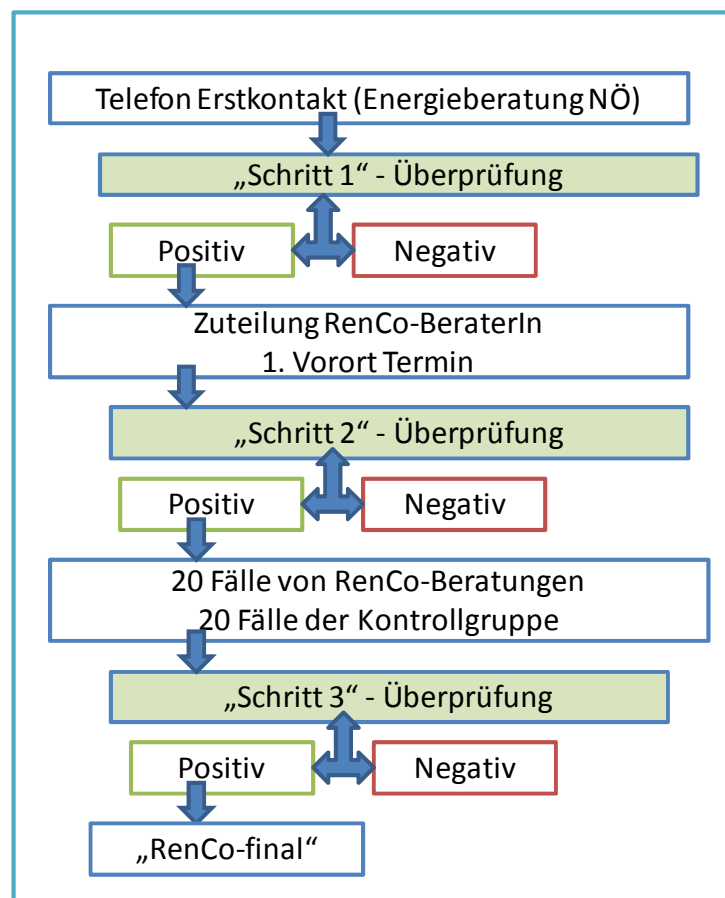
Rehabadvisor ist eine Plattform des U.S. Department of Housing and Urban Development's (HUD) und stellt somit die HUD-Richtlinien für Renovierungen von Ein- und Mehrfamilienhäuser und öffentlichen Gebäuden zur Verfügung. Rehabadvisor steht in enger Kooperation mit ENERGY STAR. Dementsprechend besitzt auch Rehabadvisor einen Online-Einsparrechner für HauseigentümerInnen, der auf ENERGY STAR's Energy Yardstick aufbaut. Dieses Online-Tool bietet auch, je nach möglichem Einsparpotential, Maßnahmenkataloge an. Jedoch sind auch diese rein technischer Natur und entsprechen nicht dem „Standardisierten Dienstleistungspaket“ der Studie „Renovation Coaching“.

Generell gibt es am Markt nur relativ wenige Angebote, die einer regelmäßigen Beratung, also „Renovation Coaching“ gleichend, entsprechen. Die Qualität und der Leistungsumfang sind aber stark unterschiedlich. Die EigentümerInnen müssen die Komplexität von Eigenheimsanierungen grundsätzlich alleine bewältigen. Daher wird die vorliegende Studie erstmalig versuchen auf die Bedürfnisse von HausbesitzerInnen bei der Umsetzung von Umfassenden Sanierungen einzugehen und aufzeigen.

Definition des Consulting Designs

Innerhalb dieses Arbeitspaketes wurde das Consulting Design für Einfamilienhäuser erarbeitet. Um messbare Projektergebnisse zu erlangen, wurde dabei das Hauptaugenmerk auf die Auswahlkriterien gelegt. Nicht jeder Sanierungsfall eignet sich für einen Coachingprozess bzw. kann aufgrund der Voraussetzungen und Bedingungen in den Prozess aufgenommen werden. Abbildung 1 stellt den ausgearbeiteten Prozess der Auswahl der Sanierungsfälle dar.

Abbildung 1: Ablauf Auswahl der Coachingfälle



Die „Schritt 1“- Überprüfung geschah während des telefonischen Erstkontaktes mit der Energieberatung NÖ. Die Mitarbeiterin oder der Mitarbeiter überprüfte anhand der Kriterien:

- eine umfassende Sanierung ist geplant
- Generalunternehmer ist nicht vorhanden
- Einfamilienhaus
- Sanierungsjahr 2010 oder 2011
- Geplante Fertigstellung 2012
- Persönliche Einschätzung

ob der Fall in das RenCo-Programm aufgenommen werden kann oder nicht.

Wenn die Kriterien zutrafen, wurde der Sanierungsfall einem RenCo-Berater zugeteilt, welcher Vorort die Voraussetzungen von Schritt 1, im Schritt 2 erneut überprüfte. Fiel die weitere Prüfung positiv aus, wurde der Sanierungsfall in das RenCo-Programm aufgenommen und einem der beiden Töpfe (mit- oder ohne Coaching) zugeteilt. Innerhalb des „Schritt 3“ war ursprünglich geplant noch weitere Kriterien zur Auswahl heranzuziehen, um die Ergebnisse anhand von „Repräsentativitätskriterien“ (Region, soziodemographische Daten, Einkommen, Haushaltsgröße, Haushaltsverteilung, Baujahr) vertiefend differenzieren zu können.

Durchführung von Energieberatungen und Coachings

Wesentliches Ziel der durchgeführten Coachings war

- Erfahrungen zu den Bedürfnissen der Kundinnen während des Sanierungsprozesses bei Einfamilienhäusern zu sammeln.
- Umsetzung von 20 qualitativ hochwertigen Sanierungen zu ermöglichen und Werkzeuge zu entwickeln was in Akutsituationen für SaniererInnen hilfreich sein kann.

Um die Ergebnisse in Folge vergleichen zu können, wurden 20 weitere Sanierungsobjekte nach erfolgter Sanierung ohne Coaching evaluiert. Zur Umsetzung der Coachings wurden folgende Punkte realisiert:

- Im Zeitraum von 2010-2012 wurden die Coachings fortlaufend durchgeführt.
- Bei Start des Arbeitspaketes wurde der RenCo-Auswahlprozess auf drei Monate festgelegt. Da in diesem Zeitraum jedoch nur 8 Coachings fixiert werden konnten, wurde der Auswahlzeitraum auf 12 Monate verlängert, in dem 20 Coachingfälle ausgewählt werden konnten.
- Innerhalb von zwei fixierten Coachings haben sich die Voraussetzungen der HausbesitzerInnen so stark verändert, dass das Coaching abgebrochen werden musste.
- Auf Basis der 2010 definierten Auswahlkriterien konnten schlussendlich 18 Sanierungen „gecoach“ werden.
- Bis Mai 2012 konnte bei 12 Haushalten die Sanierung abgeschlossen werden.



Bild: RenCo-Fall Greilingen

Die Erhebung der Kontrollgruppe war ursprünglich im Zuge des Auswahlprozesses der RenCo-Fälle geplant. Da sich dies ohnehin schon bei den 20 gecoachten Fällen als

schwierig erwies, wurde eine Liste der RenCo-Beratungen (über 80 potenzielle Coaching-KandidatInnen) von den BeraterInnen überprüft, ob sich darunter Nicht-gecoachte Fälle für eine Befragung eignen. Da darin kaum geeignete Fälle (Sanierungsqualität und Quantität ähnlich einem RenCo-Fall) gefunden werden konnten, wurden aus alten Energibertungsdaten „umfassenden Sanierungen“ von 2010-2011 herausgesucht und als geeignete Kontrollgruppe herangezogen.

Evaluation der durchgeführten Coachings und Energieberatungen

Für das Projekt wurde der gesamte Evaluierungsprozess selbst entwickelt. Dabei wurde zuerst festgelegt, dass zwei Untersuchungsgruppen definiert werden, wovon eine im Rahmen des Projekts mit Renovation Coaching begleitet wurde (renovation coaching Gruppe) und die andere Gruppe nicht begleitet wurde (Kontrollgruppe). Nach Abschluss der jeweiligen Renovierungsarbeiten wurden beide Gruppen interviewt, um die beiden Zielsetzungen untersuchen zu können.

Im Zeitraum November 2011 bis August 2012 wurde der Evaluierungsprozess durchgeführt, indem alle Haushaltsmitglieder der beiden Gruppen interviewt wurden. Insgesamt wurden somit 12 RenCo-Haushalte und 20 Kontrollhaushalte interviewt. Basierend auf den Erhebungen wurden die Ergebnisse analysiert, interpretiert und im Folgenden beschrieben.

Beschreibung der interviewten RenCo-Haushalte

Insgesamt wurden 12 Haushalte der RenCo-Gruppe face-to-face interviewt. 6 weitere, ursprünglich (vor Beginn des renovation coaching Prozesses) mit der Befragung einverstandene Haushalte, waren für die Erhebung nicht verfügbar; bei 2 Haushalten waren die Kontaktdaten fehlerhaft und somit nicht erreichbar, 4 weitere haben das Interview verweigert.

Insgesamt wurden 20 Haushalte der Kontrollgruppe telefonisch interviewt. Sowohl bei der Verteilung der Haushaltsgröße wie auch bei den Berufsfelderern der beiden befragten Gruppen sind keine signifikanten Unterschiede zu bemerken. Zusammenfassend kann gesagt werden, dass beide Gruppen strukturell annähernd gleich sind, was Vergleiche sehr aussagekräftig macht.

Zeitpunkt des Sanierungswunsches

Abbildung 2 zeigt, seit wann der Wunsch einer Sanierung Thema war. Fast die meisten Haushalte haben schon während des Kaufs oder schon bald danach über ihre Sanierung nachgedacht.

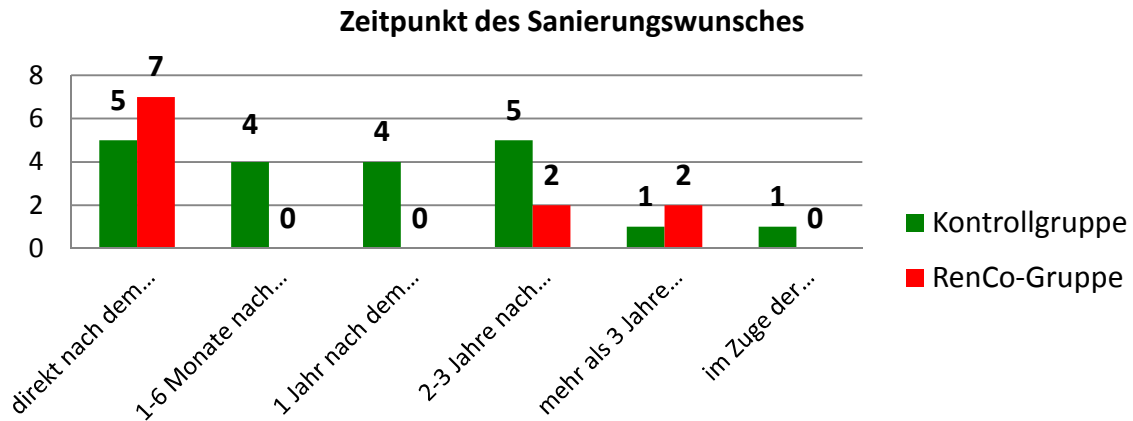


Abbildung 2: Verteilung des Zeitpunktes des Sanierungswunsches [$n_1=11$ Befragte (RenCo-Gruppe), $n_2=20$ Befragte (Kontrollgruppe), absolute Verteilung]

Umstände die zu dem Sanierungswunsch geführt haben

In Abbildung 3 sind Gründe für den Sanierungswunsch dargestellt. 5 der 14 Nennungen der RenCo-Gruppe auf die Kategorie „Beseitigung von Schäden am Haus“ entfallen, der Großteil der Befragten der Kontrollgruppe gab an, die Sanierung wegen des derzeitigen Energieverbrauchs durchgeführt zu haben. Nur 3 der 14 Nennungen der RenCo-Gruppe entfallen auch auf diesen Grund. Für beide Gruppen war die Verbesserung des Wohnklimas ein Thema.

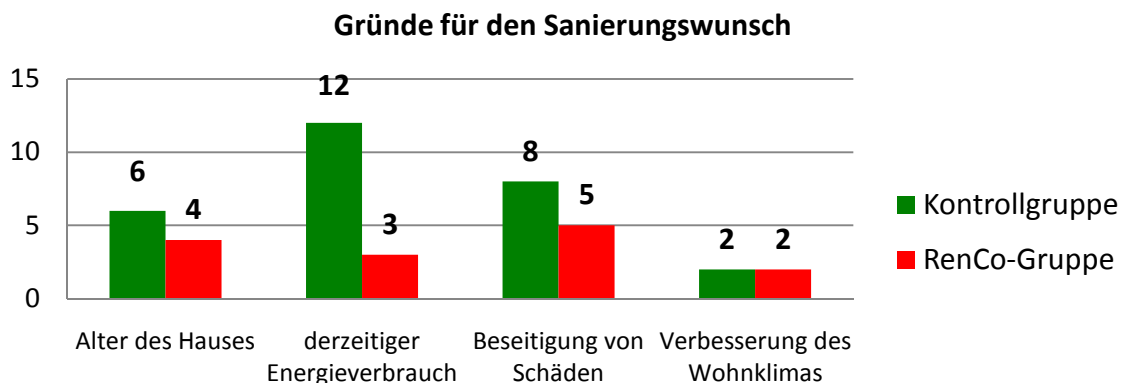


Abbildung 3: Nennungen Gründe für den Sanierungswunsch [$n_1= 14$ Nennungen (RenCo-Gruppe), $n_2= 28$ Nennungen (Kontrollgruppe), Mehrfachnennungen möglich]

Bauliche Maßnahmen

In Abbildung 4 ist dargestellt, welche baulichen Maßnahmen ursprünglich vorgesehen waren. Sowohl die Befragten der RenCo-Gruppe wie auch die Befragten der Kontrollgruppe gaben an, vor allem die Fassadendämmung geplant zu haben. Großen Wert wurde auch auf die Erneuerung der Fenster gelegt, auffälliger Weise von Befragten beider Gruppen. Weniger Wert wurde auf die Sanierung der Fußböden gelegt, nur 3 der gegebenen 80 Nennungen der Kontrollgruppe entfielen auf diese Kategorie, in der RenCo-Gruppe gab es keine Nennung.

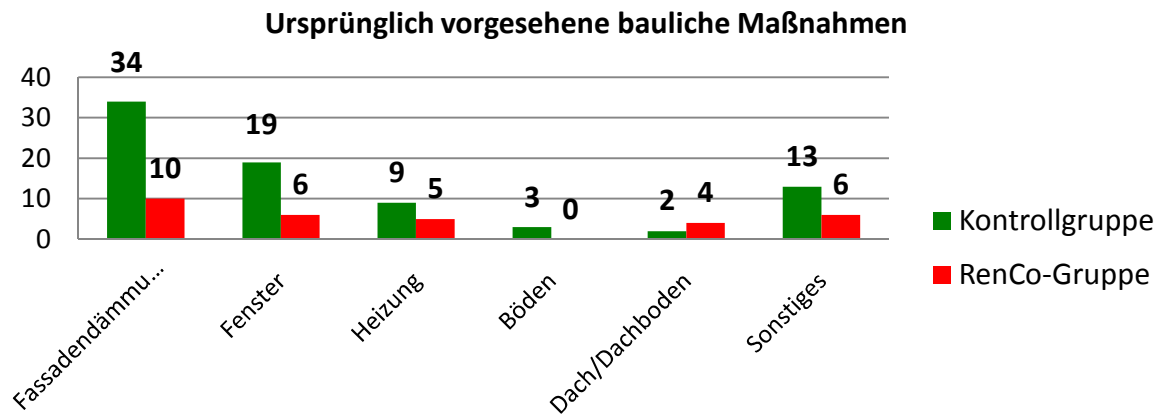


Abbildung 4: Nennungen der ursprünglich vorgesehenen baulichen Maßnahmen [$n_1=31$ Nennungen (RenCo-Gruppe), $n_2=80$ Nennungen (Kontrollgruppe), Mehrfachnennungen möglich]

Ablauf der Beratung

In Abbildung 5 ist dargestellt, welche baulichen Maßnahmen ursprünglich vorgesehen waren. Sowohl die Befragten der RenCo-Gruppe wie auch die Befragten der Kontrollgruppe gaben an, vor allem die Fassadendämmung erneuern zu wollen. Großen Wert wurde auch auf die Erneuerung der Fenster gelegt, auffälliger Weise von Befragten beider Gruppen. Weniger Wert wurde auf die Sanierung der Fußböden gelegt, nur 3 der gegebenen 80 Nennungen der Kontrollgruppe entfielen auf diese Kategorie, in der RenCo-Gruppe gab es keine Nennung.

Kontaktaufnahme mit der Energieberatung (RenCo-Gruppe)

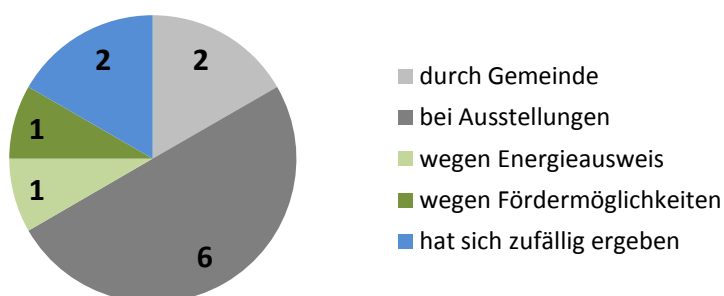


Abbildung 5: Verteilung der Kontaktaufnahme zur Energieberatung [$n= 12$ Befragte, absolute Verteilung]

In Abbildung 6 wird die Beurteilung des RenCo-Angebots dargestellt. RenCo wurde als Sicherheit beim Sanieren empfunden.

Beurteilung des RenCo-Angebots (RenCo-Gruppe)

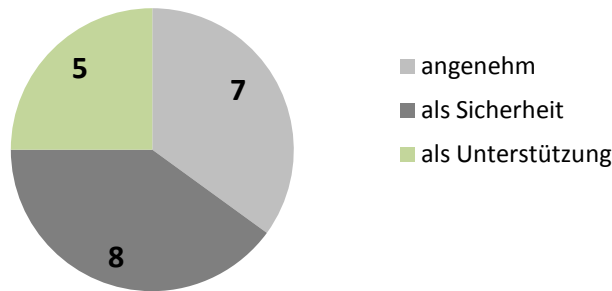


Abbildung 6: Beurteilung des RenCo-Angebots [n=20 Nennungen, Mehrfachnennungen möglich]

In Abbildung 7 sind positive und negative Statements zum Ablauf des Coachings dargestellt. Die Abbildung zeigt, dass die gute Erreichbarkeit des Coaches als besonders positiv empfunden wurde. Als sehr angenehm wurde auch die Anwesenheit des Beraters in heiklen Situationen genauso wie das Auftreten des Coaches empfunden. Ein Teil der Befragten hätte sich eine Begleitung während des gesamten Sanierungsprozesses gewünscht. Für einige wäre auch die Beratung an der Schnittstelle zu Professionisten wünschenswert gewesen.

Positive und negative Statements zum Ablauf des Coachings (RenCo-Gruppe)

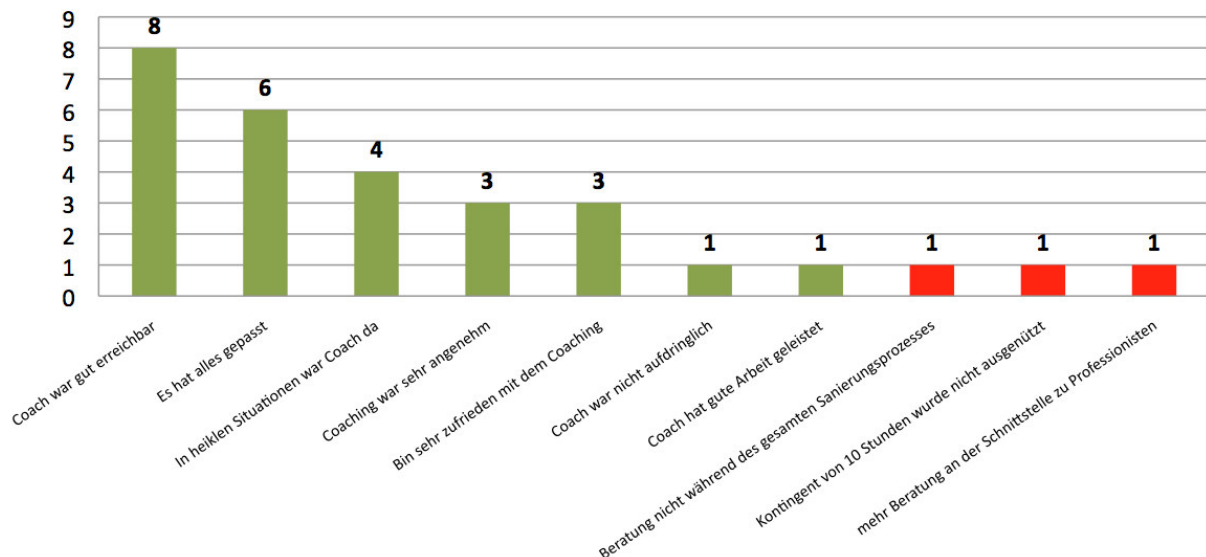


Abbildung 7: Positive und negative Statements zum Ablauf des Coachings [n=29 Nennungen, Mehrfachnennungen möglich]

Auswirkung der Beratung der RenCo-Gruppe

In Tabelle 1 sind die Auswirkungen der Beratung der RenCo-Gruppe dargestellt. Die Tabelle zeigt, dass ein Drittel der Befragten angab, das Konzept der Sanierung bereits gehabt zu haben. Es ging bei der Beratung vorwiegend um Verbesserungsvorschläge. Ein weiteres Drittel der Teilnehmer gab an, auf Grund der Beratung die Dämmungen dicker gemacht bzw. die Fenster nach Norm eingebaut zu haben.

Tabelle 1: Auswirkungen der Beratung [n=9 Antworten (RenCo-Gruppe), Mehrfachnennung möglich]

Nennungen	Anzahl der Nennungen
Nein	3
Konzept ist bereits gestanden; ging nur um Verbesserungsvorschläge	1
Kaum einen, nachdem wirklich das ganz Haus von Grund auf saniert wurde	1
Eigentlich nicht, nur die Dicke der Fassade	1
Mehr Dämmung	1
Fenster nach Norm	1
Wohnraumlüftung war nicht angedacht, ist nun umgesetzt	1
Summe der Nennungen	9

Prozessoptimierung der RenCo-Gruppe

In Abbildung 8 zeigt welche Dinge als besonders positiv und welche als negativ erlebt wurden. Die gute Erreichbarkeit des Coaches wurde als sehr positiv empfunden. Weiters wurde auch die Kompetenz und das nicht vorhandene Eigeninteresse des Coaches als sehr gut empfunden. Ein Teil der Befragten hätte sich die Präsenz des Beraters auf der Baustelle gewünscht.

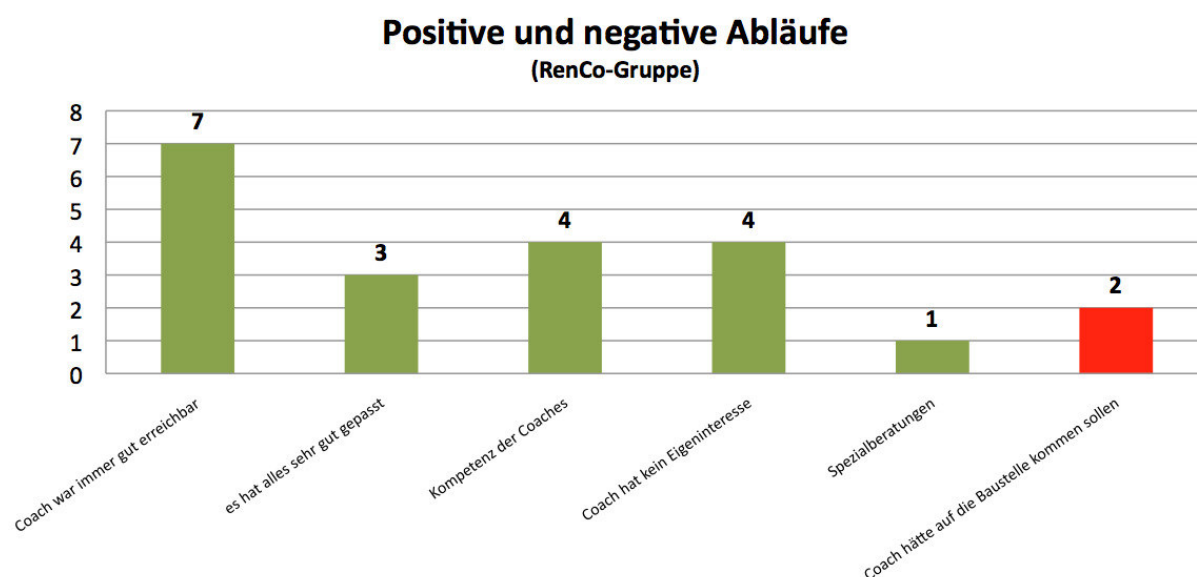


Abbildung 8: Positive und negative Abläufe [n= 21 Nennungen, Mehrfachnennungen möglich]

In Abbildung 9 sind wichtige Aspekte bei der Umsetzung von RenCo dargestellt. Vor allem auf die gute Erreichbarkeit des Beraters wurde Wert gelegt. Als sehr wichtig wird auch die Unabhängigkeit und die hohe fachliche Kompetenz des Coaches empfunden. Weiters wäre eine Begleitung während des gesamten Sanierungsprozesses sinnvoll.

Wichtige Aspekte bei der Umsetzung von RenCo

(RenCo-Gruppe)

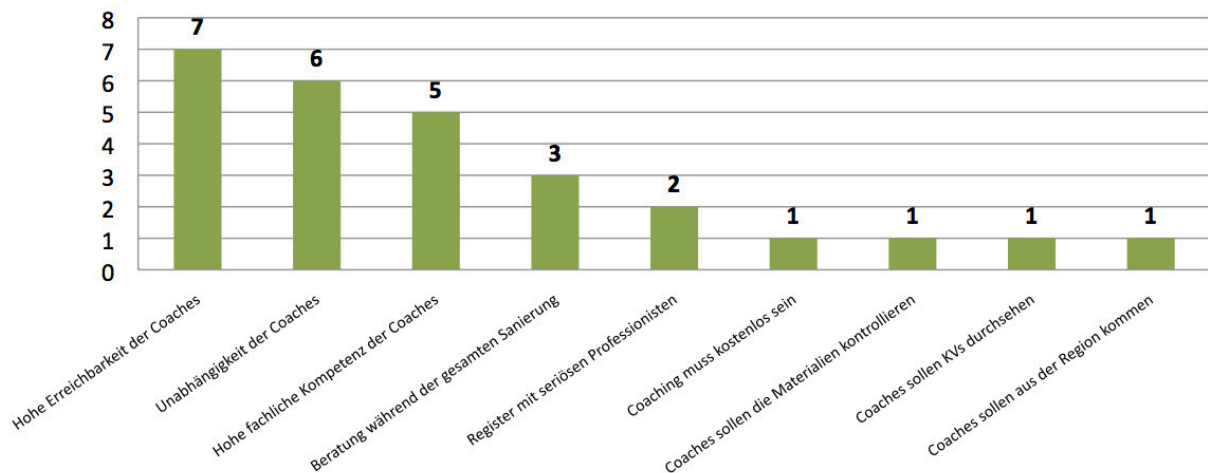


Abbildung 9: Wichtige Aspekte bei der Umsetzung von RenCo [n=27 Nennungen, Mehrfachnennungen möglich]

Prozessoptimierung der Kontrollgruppe

In Abbildung 10 sind schwierige Aspekte bei der Sanierung dargestellt. Ein Großteil gab an keine Probleme bei der Sanierung gehabt zu haben. 2 der 22 Nennungen entfielen auf die Kategorie „Probleme mit ausführenden Firmen“.

Schwierige Aspekte bei der Sanierung (Kontrollgruppe)



Abbildung 10: Schwierige Aspekte bei der Sanierung [n=23 Nennungen, Mehrfachnennungen möglich]

In Abbildung 11 sind Vorschläge für zusätzliche Unterstützungen dargestellt. Für 10 der 24 Nennungen war eine „einmalige Beratung ausreichend“, gleichzeitig war für einen beachtlichen Teil der Befragten eine laufende Beratung wünschenswert. Einige hätten auch gerne mehr als die Standardberatung in Anspruch genommen.

Vorschläge zusätzlicher Unterstützung (Kontrollgruppe)

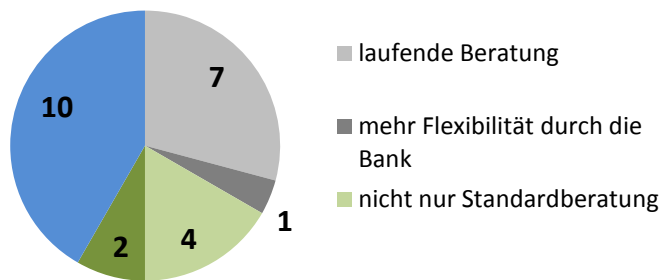


Abbildung 11: Vorschläge zusätzlicher Unterstützung [n=24 Nennungen, Mehrfachnennungen möglich]

Kernaussagen

Struktur der beiden Gruppen

Sowohl bei der Verteilung der Haushaltsgröße wie auch bei den Berufsfeldern der beiden befragten Gruppen sind keine signifikanten Unterschiede zu bemerken. Ein erkennbarer Unterschied ist das Alter der Häuser, die Häuser der RenCo-Gruppe waren gesamt gesehen etwas älter, die Nutzflächen allerdings waren fast deckungsgleich. Zusammenfassend kann gesagt werden, dass beide Gruppen strukturell annähernd gleich sind, was Vergleiche sehr aussagekräftig macht.

Anlass der Sanierung

Der Zeitpunkt zu dem der Wunsch nach Sanierung aufgekommen ist, ist sehr unterschiedlich, auch die Gründe weichen voneinander ab. Zum Teil war die Sanierung einfach notwendig, zum Teil sollte der Energieverbrauch gesenkt werden. Allgemein wurden am häufigsten Fenster, Heizung und Fassade saniert. Deutlich wird auch, dass meist mehr als nur das Notwendige saniert wurde.

Ablauf der Beratung

Die Möglichkeit eine Energieberatung in Anspruch zu nehmen muss breit kommuniziert werden. Das RenCo-Angebot wird von allen Befragten als Sicherheit und Unterstützung wahrgenommen, speziell in heiklen Situationen oder an der Schnittstelle zu ProfessionistInnen. Alle Teilnehmer der RenCo-Gruppe gaben an vorwiegend positive Eindrücke von der Beratung gehabt zu haben.

Prozessoptimierung

Im Nachhinein sagen die meisten SaniererInnen, dass während der Sanierung auch ohne Coach nur wenige Probleme aufgetreten sind, trotzdem wird mehr Unterstützung gewünscht. Die Mitglieder der RenCo-Gruppe waren durchwegs mit den Leistungen der BeraterInnen zufrieden. Wichtig war vor allem, die Unabhängigkeit und gute Erreichbarkeit der Coaches. Genauso wie eine hohe fachliche Kompetenz und die Begleitung während des gesamten Sanierungsprozesses.

Schlussfolgerungen

Aus den Interviews scheint hervorzugehen, dass renovation coaching nicht so einen großen Bedarf hat wie die Antragstellenden sich das vorgestellt hatten.

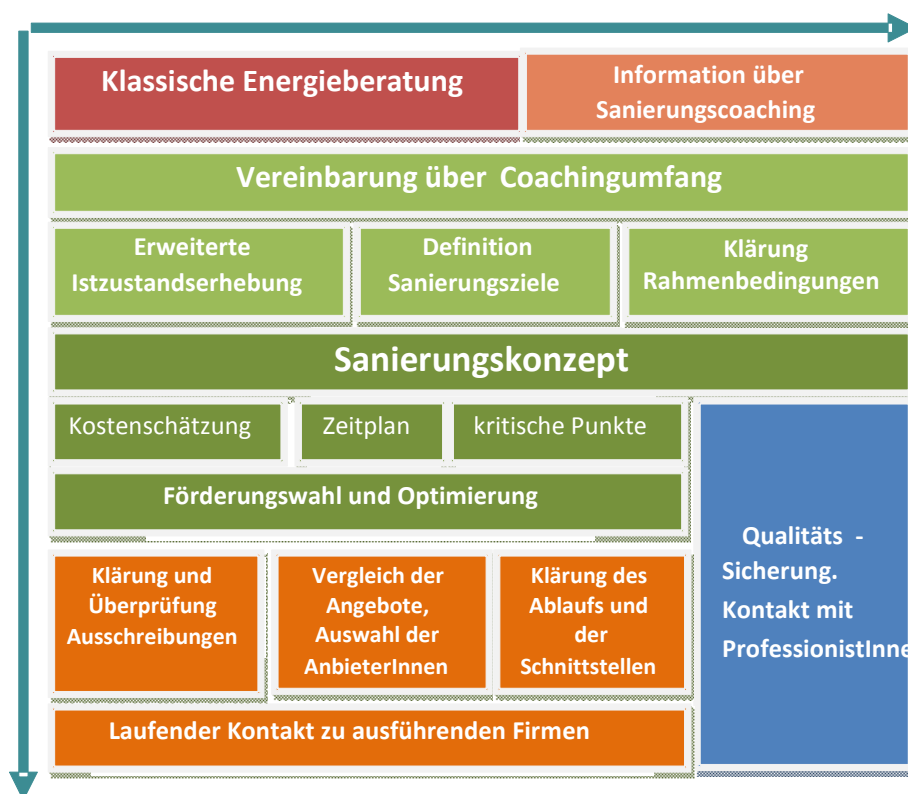
Wahrscheinlicher ist aber, dass es im Projekt nicht optimal gelungen ist die KundInnen anzuregen das Angebot – aus Sicht der ProfessionistInnen – optimal zu nutzen.

Mehrere Faktoren können dafür verantwortlich sein:

- **Die Vorbereitungen der Sanierungen haben sich am Anfang fast alle ein Jahr oder mehr hingezogen, obwohl nur Haushalte ausgewählt wurden, die sofort beginnen wollten. Dadurch konnten die BeraterInnen schwer „dranbleiben“, da die ersten Zeitpläne nicht eingehalten wurden (was auf Baustellen leider normal ist)**
- **Unter den vielen Meinungen die im Laufe einer Sanierungsvorbereitung – und der Umsetzung auftauchen ist der Coach noch nicht als besonderer, weil parteiisch für die KundIn, hervorgestochen.**

RenCo - Toolbox und des Kriterienkatalog

Die RenCo – Toolbox wurde auf Basis der Erkenntnisse des Projektes „Renovation Coaching“ entwickelt und setzt sich aus jenen Elementen zusammen, die eine erweiterte Energieberatung bis hin zum Coaching beinhalten kann, um die KundInnen bei der Sanierung ihrer Eigenheime bedarfsgerechter zu unterstützen und die Sanierungsqualität zu erhöhen.



Die folgenden Punkte waren fixe Bestandteile der klar definierten Aufgaben der RenCo-BeraterInnen. Im Folgenden werden die Kernfragestellungen, die kritischen Punkte und die Lösungen dazu aufgelistet.

1. Klärung der Rahmenbedingungen - Sanierungscoaching

- *Welche Punkte umfasst das Coaching, welche nicht?*
 - In der Praxis hatten die BeraterInnen große Schwierigkeiten, den KundInnen das Angebot so zu präsentieren und dessen Vorteile durch das Coaching zu erläutern, dass es auch in Anspruch genommen wurde. Es muss daher zu Beginn ausreichend viel Zeit aufgewendet werden, dem Kunden die Rahmenbedingungen des Coachings zu erklären.
- *Wann ist der Berater/die Beraterin wie erreichbar? –*
 - Die Kommunikationsschnittstelle und die Verfügbarkeit des Beraters „on demand“ muss dem Kunden klar sein, um den Berater dann bei entscheidenden Bauphasen oder Entscheidungen zu kontaktieren, auch wenn sich der Prozess wesentlich länger hinzieht als die KundInnen sich das anfangs vorstellen können.
- *Wann soll der Kunde/die Kundin sich jedenfalls melden?*
 - Schon zu Beginn sollen jene Baustellenereignisse definiert werden, wann sich der Kunde auf jeden Fall bei seinem Coach melden soll. Dazu ist auch eine Erklärung des „Warums“ notwendig. In der Praxis haben die KundInnen zu selten an die mögliche Unterstützung und die heiklen Situationen gedacht.
- *Unter welchen Bedingungen meldet sich der Berater/die Beraterin von selbst?*
 - Dem Kunden müssen auch zu Beginn die Situationen klar sein, wann und warum sich der Berater meldet.
 - Zugleich soll beim ersten Beratungsgespräch auch der nächste „vor Ort“ - Termin ausgemacht werden, um von Beginn weg dem Kunden die Unterstützung des Coaches zu verdeutlichen.

2. Erhebung des Ist-Zustandes:

- Detaillierter als sonst bei Energieberatungen muss der Istzustand erhoben werden, um daraus die notwendigen Maßnahmen ableiten zu können. In vielen Fällen soll daraus der Energieausweis (extern) für weiterfolgende Fördereinreichungen oder Maßnahmenvergleiche erstellt werden können.
- Auch Hinweise auf Beratungsmöglichkeiten durch weiterführende Beratungsangebote wie z.B. „NÖ gestalten“ (architektonischer Aspekt - Umgestaltung des Raumkonzeptes) oder ähnliche Beratungsangebote bei speziellen Fragestellungen sollen dem Kunden nahegelegt werden.

3. Zusammenfassung der Sanierungsziele:

Die bei der „vor Ort“-Beratung festgelegten Sanierungsziele sollen mit dem Kunden detaillierter als durchgegangen werden. Gemeinsam soll auch eine weitere Optimierung (Förderungen, Energieeinsparungen) stattfinden. Dem Kunden müssen die Ziele mit den finanziellen und bautechnischen Anforderungen realistisch erscheinen. Zusätzlich sind ökologische Baustoffe, sowohl für Innen-, als auch für Außensanierung, anzusprechen.

4. Erarbeitung des Sanierungskonzepts:

Im gemeinsam mit dem Kunden erstellten Sanierungskonzept sollen neben den erforderlichen Baumaßnahmen auch folgende Punkte beinhaltet sein:

- Ablaufplan mit zeitlicher Koordinierung
- Kritische Zeitpunkte, die maßgebend für die Qualität einer Sanierung sind (Einbau der winddichten Schicht, etc.).
- Klären und vereinbaren, wie die Qualitätssicherung durchgeführt werden kann.

5. Förderungen:

Da die Rahmenbedingungen von verschiedenen Förderungen von KundInnen nur schwer verstanden werden können, müssen diese dem Kunden auch klar kommuniziert werden. Das bedeutet

- Darlegen, warum der Energieausweis benötigt wird – auf was es dabei ankommt.
- Genaue Klärung, wie um die Wohnbauförderung und Sanierungsscheck eingereicht wird
- Auch Unterstützung bei Antragsstellung bei der Wohnbauförderung und der Bundesförderung, falls erforderlich.

6. Kontakt mit ProfessionistInnen (falls erforderlich)

Anwesenheit bei Beauftragungsgesprächen mit ProfessionistInnen (falls erforderlich).

- Es hat sich herausgestellt, dass dieser Punkt IMMER Wünschenswert ist und somit als Fixpunkt in die Toolbox aufgenommen wird.
- Wünschenswert wäre es, wenn alle ProfessionistInnen bereits vor der Erstellung der Ausschreibung bzw. vor Angebotsdarlegung eine „vor-Ort“-Besichtigung durchführen. Da es im Rahmen von „RenCo“ nur wenige Male für den Berater möglich war auch dabei zu sein, wenn mit ProfessionistInnen die Baustelle besprochen und die Bauarbeiten geplant in der werden, muss darauf von Seiten des Beraters mit Nachdruck hingewiesen werden.
- Als einer der schwierigsten Punkte der geplanten Umsetzung erfordert der ausreichende Kontakt des Coach mit den ProfessionistInnen viel Abstimmungsarbeit und auch Fingerspitzengefühl.

7. Überprüfung der Ausschreibung (soweit erforderlich)

Der Coach muss von Anfang an dem Kunden darlegen, dass er auch bei Ausschreibungen (und auch Angeboten) behilflich sein kann. Zum Beispiel:

- Hinweis auf Detailplanungen in Angeboten, um kostenintensive Überraschungen zu vermeiden.
- Beachtung von Qualitätsdetails (Winddichtigkeit, normgerechter Fenstereinbau, Dämmung der Rohrleitungen, Wärmebrücken, etc.)

8. Vergleich der Angebote,

Dabei muss darauf geachtet werden, dass der Coach nur durch Information unterstützt, die Auswahl der AnbieterInnen klar der Kunde durchführt.

9. Qualitätsüberprüfung bei Anfrage oder Verdacht

Der Coach soll vom Kunden gerufen werden, wenn der Kunde / die Kundin das Gefühl hat „etwas geht schief“. Der Coach soll und darf nicht im gutachterlichen Sinne auftreten.

10. Erstellung einer Fotodokumentation

11. Erstellung eines Verlaufsprotokolls (BeraterInnen-Tagebuch)

Folgende Zusatzangebote können dem Kunden/der Kundin gegen Bezahlung gemacht werden:

- a. Erhebungen aufgrund des fehlenden Bestandsplan,
- b. der Energieausweis durch den Berater/die Beraterin

Definition des im Forschungsprojekt angewandten Coachingszenarios

Die fettgedruckten Begriffe waren schon in der Forschungsphase Pflichtinhalt des Sanierungscoachings. Die weiteren Punkte werden je nach Bedarf und mit hoher Wahrscheinlichkeit während der Sanierungsbegleitung ebenso notwendig aber nicht verpflichtend für ein Coaching.

Klassische Energieberatung dient als Basis, diese wird mit der Information über das mögliche Sanierungscoaching erweitert. Die Dienstleistungen und der Wert der Beratung werden näher gebracht. Dabei soll insbesondere auf Sender – Empfänger Kompatibilität geachtet werden, damit das Angebot für den Kunden klar ist.

Vereinbarung über den Coachingumfang, damit die Rahmenbedingung beiderseits klar sind. Dabei soll der Kommunikationsweg (z.B. Wann ist der Berater/die Beraterin wie erreichbar? Wann soll der Kunde/die Kundin sich jedenfalls melden? Unter welchen Bedingungen meldet sich der Berater/die Beraterin von selbst?) und die Leistungen der Beratung definiert werden. Dabei sollen auch weitere Unterlagen, Checklisten, Ausschreibungsvorlagen und Baudetailkataloge, entsprechend den Bedürfnissen des Kunden vorgelegt werden.

Erhebung des Ist-Zustandes: Beratungsprotokoll aus der Energieberatung, allenfalls vertiefen. Hinweis auf Beratungsmöglichkeit durch „NÖ gestalten“ (architektonischer Aspekt - Umgestaltung des Raumkonzeptes).

Sanierungsziele: Erneute Zusammenfassung bei der „vor Ort“-Beratung festgelegten Sanierungsziele. Dabei ist folgendes zu beachten: realistische (bzw. realisierbare) Sanierungsziele sind gemeinsam mit dem Kunden auszuarbeiten, die in das Sanierungskonzept einfließen (ökologische Baustoffe sowohl für Innen-, als auch für Außensanierung sind vorzuschlagen).

Sanierungskonzept: Gegebenenfalls Energieausweis erstellen. Unterstützung bei der Erstellung des inklusive: Ablaufplan mit zeitlicher Koordinierung (grafisch darstellen) Grobkostenschätzung. Auf **kritische Punkte**, die maßgebend für die Qualität einer Sanierung sind (Einbau der winddichten

Schicht, etc.), während der **Bauphase hinweisen**. Klären, wie die Qualitätssicherung an diesen Punkten durchgeführt werden kann.

Förderungen: Dem Kunden muss eine entsprechende Unterstützung bei Entscheidungsfindung und dessen Auswirkungen auf die Förderhöhen gegeben werden. Dazu ist auch eine Erklärung der Notwendigkeit des Energieausweises notwendig.

Zudem muss auch der Prozess dargestellt werden, wie um die Wohnbauförderung und andere Förderungen eingereicht wird. Dabei kann der Coach bei Antragsstellung unterstützen.

Kontakt zu ausführenden Firmen: Der Coach soll, falls erforderlich bei Beauftragungsgesprächen mit ProfessionistInnen anwesend sein. Anzustreben ist, dass alle ProfessionistInnen bereits vor der Erstellung der Ausschreibung bzw. vor Angebotsdarlegung eine „vor-Ort“-Besichtigung durchführen würden. Eine klare Definition und Koordination der Schnittstellen zwischen den unterschiedlichen Gewerken ist erforderlich.

Überprüfung der Ausschreibung (soweit erforderlich): Hinweise auf Detailplanung vor Angebotsdarlegung sind notwendig, um kostenintensive Überraschungen zu vermeiden. Dabei sind auch Qualitätsdetails zu beachten. (Winddichtigkeit, normgerechter Fenstereinbau, Dämmung der Rohrleitungen, Wärmebrücken, etc.)

Vergleich der Angebote, Auswahl der AnbieterInnen: Der Coach kann dabei nur durch Information unterstützen.

Qualitätsüberprüfung bei Anfrage oder Verdacht: Rasche Unterstützung ist dann erforderlich, wenn KundInnen das Gefühl haben „etwas geht schief“. Nicht im gutachterlichen Sinne.

Erstellung eines Verlaufsprotokolls (BeraterInnen-Tagebuch)

Im Folgenden werden die aus dem „RenCO“-Prozess gewonnenen Must-Haves aufgelistet um ein Sanierungscoaching bestmöglich umzusetzen.

Must Haves – für ein erfolgreiches Coaching
Kommunikation KundIn- BeraterIn • Probleme sollen schnell und kurzfristig gelöst werden können. • Die BeraterInnen sollen eine unkomplizierte Anlaufstelle sein. • Bei Details muss auf bedürfnisgerechte Unterstützung acht gegeben werden. • Die Prioritäten der Maßnahmen müssen geordnet bleiben. • Klare Definition und ausführliche Erklärung des Berufsbildes einer BeraterIn und des Angebotes am Anfang der Beratung • Klärung des Beratungsdesigns (Nutzen und Angebot) • klare Vereinbarung des Kommunikationsweges Ich bin dein(e) BeraterIn, ich bin für dich BeraterIn. Sender – Empfänger Kompatibilität: Ist das Angebot für den Kunden verständlich?
Für die Beratung • Baustellenbesprechung mit allen ProfessionistInnen – mögliche Baustellenbesichtigungen • Unterlagen, Checklisten, Ausschreibungsvorlagen, Baudetailkataloge als Unterstützung • Auflistung der möglichen Fehlerquellen • Klare Definition der Schnittstellen zwischen den Gewerken. • Eingliederung des Energieberaters in den gesamten Planungs- und Bauprozess. • Festlegung von kritischen Zeitpunkten.

3. Ausblick und Empfehlungen

Zusammenfassend kann aus den Aussagen der BeraterInnen geschlossen werden, dass Sanierungsbegleitung jedenfalls die Qualität der sanierten Objekte verbessert hat, auch wenn die KundInnen das nicht so explizit wahrgenommen haben.

Die Dienstleistung des Sanierungscoachings liegt schon sehr nahe an der Tätigkeit von Baugewerbe und GutachterInnen, unterscheidet sich von diesen jedoch in dem coaching parteilich für die Bauherren/frauen ist.

Bei der Abschlusspräsentation waren neben der Energieberatung NÖ auch Energie Tirol, das Vorarlberger Energieinstitut und die EVN vertreten. Die Energieberatungen der Länder und Energieversorgungsunternehmen als direkte AdressatInnen für die Rolle des Renovierungscoachings sind also durchaus

interessiert. Unmittelbare Bereitschaft das Coaching als zusätzliche Leistung einer Energieberatung einzuführen konnte noch keine festgestellt werden.

Ob der Markt diese Rolle tatsächlich braucht können nur die KundInnen entscheiden. Die EVN biete eine ähnliche Leistung seit ca. 1 Jahr an. Die Akzeptanz ist jedoch nicht sehr groß, was vermutlich an der fehlenden Unabhängigkeit des Anbieters liegt.

Ob sich die Sanierungsbegleitung steigernd auf die Anzahl der Sanierungen auswirkt war nicht Teil der Fragestellung und konnte so in dieser Studie auch nicht geklärt werden.

Die Sachlage, dass die Sanierungsrate nach wie vor weit unter den 3 % liegt legt nahe, dass Sanierungskoaching auch weiterhin als eine Maßnahme gesehen werden kann um Menschen die sanieren wollen zu unterstützen. Die Rahmenbedingungen für diese spezielle Coachingleistung wird an den Koordinator der EU Initiative – build up skills weitergeleitet um dort an den Rahmenbedingungen für zukünftige europäische Ausbildungsstandards zu arbeiten.

4. **Anhang**

Interviewleitfaden, Vor-Ort Fragebogen

IMPRESSUM

Verfasser

AEE, NÖ-Wien
Arbeitsgemeinschaft Erneuerbare Energie
Feldgasse 19
8200 Gleisdorf
E-Mail: aee@aee.or.at
Tel.: 01/710 75 23
Web: www.aee.at
Florian Tatzber
Doris Hammermüller

Eigentümer, Herausgeber und Medieninhaber

Klima- und Energiefonds
Gumpendorfer Straße 5/22
1060 Wien
E-Mail: office@klimafonds.gv.at
Web: www.klimafonds.gv.at

Disclaimer

Die Autoren tragen die alleinige Verantwortung für den Inhalt dieses Berichts. Er spiegelt nicht notwendigerweise die Meinung des Klima- und Energiefonds wider.

Weder der Klima- und Energiefonds noch die Forschungsförderungsgesellschaft (FFG) sind für die Weiternutzung der hier enthaltenen Informationen verantwortlich.

Gestaltung des Deckblattes

ZS communication + art GmbH