

Möglichkeiten und Grenzen unterschiedlicher Beratungsangebote sowie die Bedeutung von Qualitätssicherung

Elisa Dunkelberg
Institut für ökologische Wirtschaftsforschung, IÖW

Workshop „Beratungsangebote adressatengerecht gestalten“
Düsseldorf, 07.07.2010

Projektpartner:



Förderung:



- **Ziele:**
 - Systematisierung der verschiedenen Beratungsangebote zur Identifikation und Differenzierung bestimmter Beratungstypen
 - zur besseren Übersichtlichkeit für die Eigenheimbesitzer/innen
 - sowie zur Erstellung ausgewogener, aufeinander abgestimmter Beratungssysteme
 - Identifikation von Qualitätsmerkmalen von Beratungsangeboten
 - Erfassung der Bedeutung von Qualitätssicherung und Identifikation verschiedener Möglichkeiten sowie deren Vor- und Nachteile
 - Ableitung von Schlussfolgerungen / Empfehlungen

- **Vorgehensweise:**
 1. Definition von Systematisierungskriterien und Qualitätsmerkmalen
 2. Interviews mit Experten und Akteuren in den Bereichen Qualitätssicherung, Weiterbildung

1. Programmzugehörigkeit

- Programmgeleitete Energieberatung / unabhängige Energieberatung

2. Reichweite des Angebots

- Bundesweit / landesweit / kommunale Ebene

3. Ort der Energieberatung

- in oder an dem zu beurteilenden Gebäude
- im Büro des Energieberatungsunternehmens
- an einem neutralen Ort (kommunale Räume, Verbraucherzentrale)

4. Dauer der Beratung

5. Dauer der Bearbeitungszeit

6. Inhaltlicher Umfang

- Themen (Gebäudebewertung / -analyse, Sanierungsmaßnahmen, Wirtschaftlichkeit, Fördermittel etc.)
- Bezug zum Gebäude

7. Finanzierung

- Kostenlos, kostenpflichtig, teilgefördert

8. Weitere?

Kriterien zur Systematisierung

	Bafa Vor Ort	Verbraucherzentrale		Energie Check Haus Sanieren Profitieren	Gut Beraten Starten Erstberatung
		stationär	Vor Ort		
Reichweite	bundesweit	bundesweit	bundesweit	bundesweit	regional
Ort	Vor Ort	stationär	Vor Ort	Vor Ort	Vor Ort
Dauer	Ca. 120 min	Ca. 30 min	Ca. 90 min	Ca. 30 min	Ca. 60 min
Inhalt	<ul style="list-style-type: none"> - Gebäudeanalyse - Maßnahmen - öffentliche Fördermittel - Wirtschaftlichkeit 	<ul style="list-style-type: none"> - Maßnahmen - Verhaltensänderung 	<ul style="list-style-type: none"> - Gebäudeanalyse - Maßnahmen - Verhaltensänderung 	<ul style="list-style-type: none"> - fragebogenbasierte Gebäudeanalyse - Hinweise auf Sanierungsmaßnahmen 	<ul style="list-style-type: none"> - fragebogenbasierte Gebäudeanalyse - Hinweise auf Sanierungsmaßnahmen
Art der Qualifikation	Ingenieure, Architekten, Gebäudeenergieberater	Ingenieure, Architekten + ?	Ingenieure, Architekten + ?	Handwerker	„unabhängige Energieberater“
Finanzierung Kosten	teilgefördert 700 € (300 € Zuschuss)	teilgefördert 5 €	teilgefördert 45-60 €	Kampagne gefördert kostenlos	gefördert kostenlos

1. Berufspraxis der Berater/innen

- Erfahrung, Regelmäßigkeit der Beratungen
- Fähigkeit, auf individuelle Wünsche einzugehen und das in die Toolanwendungen zu übertragen

2. Qualifikation der Berater/innen

- Beruf / Ausbildung
- Weiterbildungen

3. Unabhängigkeit der Beratungsleistung von Folgeaufträgen

4. Verständlichkeit der Ergebnisse

- Schriftliche, strukturierte Dokumentation der Ergebnisse, Erläuterung von Einheiten, Fachbegriffen und Werten

5. Gewerkeübergreifende Beratung

- Bezug zum gesamten Gebäude, Technologieoffenheit

6. Evaluation der Kundenzufriedenheit

- Institutionalisierte Befragung der Beratungskunden
-

- **Wofür brauchen wir eine Qualitätssicherung?**
 - Energieberater ist kein geschützter Beruf.
 - Es gibt „schwarze Schafe“ auf dem Markt der Energieberatung.
 - Eigenheimbesitzer haben teilweise Bedenken wegen unseriöser Anbieter, nehmen ggf. seltener Beratungen in Anspruch oder trauen dem Beratungsergebnis nicht.
 - Beratungsleistung hängt stark von der Berufserfahrung und dem Engagement des Beraters ab, diese ist jedoch häufig nicht für die Empfänger erkennbar.
 - Liste der Bafa dient Eigenheimbesitzer/innen häufig als Qualitätsnachweis für Energieberater/innen (IFEU 2008), beinhaltet jedoch keine Qualitätskontrolle der Beratungsleistung.

kann erfolgen durch

- Programmzugehörigkeit (Kontrolle durch die anbietende Institution)
- Standards in der Weiterbildung
- Qualitätssicherungssysteme (persönliche Zertifizierung)

- **Welche Qualitätssicherungssysteme gibt es?**
 - Gütesiegel des GIH
 - ENQE (Europäisches Netzwerk qualifizierter Energieberater) - in Entwicklung
 - Dena-Gütesiegel Energieausweis
 - .. weitere kleinere (z.B. Zentralverband Sanitär Heizung Klima)

- **Qualitätssiegel des GIH**
 - Existiert seit dem Jahr 2006.
 - Die Siegelordnung legt die Anforderungen fest.
 - Vergabe des Siegels erfolgt durch die Landesverbände.
 - Die Gültigkeit des Siegels beträgt drei Jahre.
 - Eine bundesweite Datenbank führt die zertifizierten Berater/innen auf.
 - Derzeit sind (nur) ca. 100 Energieberater zertifiziert, da parallel das Qualitätssicherungssystem ENQE (Europäisches Netzwerk qualifizierter Energieberater) entwickelt wird (DEN, GIH, Ingenieurkammer BW, Akademie der Ingenieure BW).

- **Qualitätssiegel des GIH**
 - **Anforderungen**
 - Ausbildung / Beruf: Gebäudeenergieberater-Lehrgang der Handwerkskammer, gleich- oder höherwertig
 - Weiterbildung: innerhalb von zwei Jahren muss ein Nachweise erfolgen, Art und Umfang der Weiterbildung kann individuell gewählt werden.
 - **Zertifizierungsprozess**
 - Überprüfung der Anforderungen Aus- und Weiterbildung
 - Überprüfung eines Beispielberichts (Anforderungen gehen über die der Bafa hinaus): Inhalt, Verständlichkeit, ausreichende Erklärungen
 - Verpflichtung zur objektiven Beratung - Neutralitätserklärung
 - **Noch offene Qualitätsmerkmale**
 - Berufspraxis – soll in ENQE aufgegriffen werden
 - Kundenzufriedenheit

	Tiefen-Vor- Ort- Beratung (z.B. Bafa)	Punktuelle Information (VZ – stationär)	Gebäude- diagnose (Energie- check)	Programm- zugehörig- keit	Persönliche Zertifizierung
geringes Involvement			(x)	(x)	
Fehlende Mittel	(x)	(x)		(x)	(x)
Abneigung Kreditaufnahme	(x)	(x)		(x)	(x)
fehlende Wohnperspektive	(x)	(x)		(x)	(x)
Konkrete Ängste	(x)	(x)		x	x
Bauliche / technische Hemmnisse	(x)	(x)		(x)	(x)

Schlussfolgerungen

- **Eine Systematisierung ist auf Basis von Ort, Inhalt, Kosten und Dauer möglich:**
 - Sensibilisierung: Gebäuediagnose (Energiecheck)
 - zwei Typen von Initialberatung: punktuelle Beratung (VZ – stationär), Initialberatung „Vor-Ort“ (VZ NRW, Gut beraten Starten)
 - Vor-Ort-Tiefenberatung: umfassendes Sanierungskonzept, konkreter Gebäudebezug, sowie individuelle Fragen
- **Diese Typen stellen ein sinnvolles Nebeneinander dar, da unterschiedliche Hemmnisse adressiert werden.**
- **Es besteht eine verhältnismäßig geringe Durchlässigkeit zwischen den Beratungstypen.**

1. Die Unterschiede zwischen den Beratungstypen können insbesondere in der Kommunikation nach außen geschärft werden.
2. Innerhalb der Programme können die Zielsetzung sowie die Grenzen der Beratungsangebote auch den Berater/innen klarer verdeutlicht werden.
3. Vor der Beratung sollte geklärt werden, was sich der Beratungsempfänger erwartet – sowohl was die inhaltliche Tiefe als auch den Grad der Individualisierung angeht (ggf. Hotline).
4. Bei Initialberatungen kann ggf. deutlicher kommuniziert werden, dass die Empfänger keine Energieexperten sein müssen, sondern sie sich explizit an bislang gering Informierte richten.
5. Die zentralen Qualitätsmerkmale sollten durch die Programme abgedeckt und dies z.B auf Websites kommuniziert werden (z.B. Erfahrung der einzelnen Berater).

- Bieten die aufgeführten Kriterien eine sinnvolle Grundlage zur Unterscheidung von Beratungstypen?
- Wie könnten geeigneterere Kriterien zur Systematisierung aussehen?
- Wie kann die Durchlässigkeit zwischen den Beratungstypen verbessert werden?

Fazit Qualitätssicherung

- Die meisten Beratungsprogramme decken viele der identifizierten Qualitätsmerkmale bereits ab.
- Die persönliche Zertifizierung mit einem bundesweit gültigen Siegel findet derzeit eher geringe Anwendung, soll jedoch ausgeweitet werden.
- Bislang gibt es ausschließlich Bestrebungen zur persönlichen Zertifizierung von Tiefen-Vor-Ort-Beratern.
- Energieberatungsprogramme in hoher Qualität liegen nicht flächendeckend sondern in Metropolenregionen vor, dies ist ein Argument für die persönliche Zertifizierung außerhalb von Programmen.

1. Die Entwicklung eines einheitlichen, bundesweit verwendeten Siegels / Zertifikats ist anzustreben, da die Parallelität mehrerer Zertifikate nur zu mehr Verwirrung führt.
2. Dieses Siegel sollte möglichst breit kommuniziert werden, damit es breite Anwendung findet und die Sichtbarkeit steigt.
3. Bis zur Entwicklung eines anerkannten Siegels können Programme ihre interne Qualitätssicherung weiter vorantreiben, hier gibt es positive Beispiele, die auf andere Regionen / Institutionen übertragen werden könnten.
4. Die Qualitätssicherung im Rahmen von Siegeln oder Programmen sollte die wichtigsten Qualitätsmerkmale (Qualifikation, Berufspraxis, Unabhängigkeit, Kundenzufriedenheit) aufgreifen und überprüfen.

Fragen Qualitätssicherung

- Welche Vor- und Nachteile sprechen für oder gegen eine persönliche Zertifizierung bzw. eine Qualitätssicherung durch Programmzugehörigkeit?
- Bringt die persönliche Zertifizierung außerhalb von Programmen einen zusätzlichen Nutzen für den Eigenheimbesitzer?
- Welche Rolle können regionale Kompetenznetzwerke bei der Qualitätssicherung spielen?
- Welchen Beitrag können Weiterbildungsprogramme zur Qualitätssicherung leisten? Wo liegen die Grenzen?
- Inwieweit spielt bei der Qualitätssicherung die Fähigkeit der Energieberater auf Kundenwünsche einzugehen eine Rolle? Wie könnte dies in der Qualitätssicherung berücksichtigt werden? (z.B. Fähigkeit den Grad der Individualität in Rechentools zu übertragen)?
- Inwiefern können bei der Zertifizierung die verschiedenen Beratungstypen differenziert werden? Ist dies sinnvoll?

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!