Elisa Dunkelberg, Immanuel Stieß

Energieberatung für Eigenheimbesitzer/innen

Wege zur Verbesserung von Bekanntheit und Transparenz durch Systematisierung, Qualitätssicherung und kommunale Vernetzung

ENEF HAUS

www.enef-haus.de

Als Forschungspartner kooperieren:
Hochschule Lausitz, Cottbus www.fh-lausitz.de (Projektkoordination)
Institut für ökologische Wirtschaftsforschung IÖW, Berlin www.ioew.de
Institut für sozial-ökologische Forschung ISOE, Frankfurt am Main www.isoe.de

Als Praxispartner sind beteiligt:
Bremer Energie-Konsens GmbH
dena - Deutsche Energieagentur GmbH
GIH - Gebäudeenergieberater Ingenieure Handwerker Bundesverband e.V.
Haus und Grund - Bundesverband
Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen
ZAB - Zukunftsagentur Brandenburg

Internationale Partner:
Österreichisches Öko-Institut
Ökoinstitut Südtirol/Alto Adige
Statens Byggeforskningsinstitut (Danish Building Research Institute)

Zitiervorschlag:
Dunkelberg, Elisa, Stieß, Immanuel (2011): Energieberatung für Eigenheimbesitzer/innen. Wege zur Verbesserung von Bekanntheit und Transparenz durch Systematisierung, Qualitätssicherung und kommunale Vernetzung. Berlin.

Bildnachweis:
Titelbild: www.fotolia.de: Berchtesgarden (Dach), fotolia (Gerüst), Lupico (Zähler), Robert Angermayr (Solar)

Gefördert durch das BMBF im Förderschwerpunkt Sozial-ökologische Forschung, Förderkennzeichen 01UV0805B.

Berlin, Januar 2011

Inhaltsverzeichnis

1. Vorwort ... 6
2. Einleitung und Zielsetzung ... 7
3. Vorgehensweise ... 11
4. Systematisierung und Abgrenzung von Informations- und Beratungsangeboten 13
4.1 Definition der Systematisierungskriterien ... 14
4.2 Ableitung von Energieberatungstypen ... 16
4.3 Energieberatungsangebote auf Bundes- und Landesebene ... 24
4.3.1 Energie-Check – „Haus sanieren – profitieren“ ... 24
4.3.2 Energie-Fachberater im Baustoff-Fachhandel ... 25
4.3.3 Energieberatung der Verbraucherzentralen ... 27
4.3.4 BAfA-Vor-Ort-Beratung ... 28
4.3.5 Exemplarische regionale Beratungsprogramme ... 30
4.4 Adressierung der Einsparpotenziale und Hemmnisse ... 33
4.5 Zwischenfazit ... 38
5. Möglichkeiten zur Qualitätssicherung von Energieberatungen ... 39
5.1 Qualitätsanforderungen an Energieberatungsangebote ... 39
5.2 Eintrag in der BAfA-Liste als Qualitätsnachweis ... 40
5.3 Bundesweite personenbezogene Zertifizierung ... 42
5.4 Qualitätssicherung durch Standards in der Aus- und Weiterbildung ... 47
5.5 Qualitätssicherung innerhalb von Programmen / Institutionen ... 50
5.6 Qualitätssicherung durch Qualitäts- oder Kompetenznetzwerke ... 52
5.7 Zwischenfazit ... 54
6. Kommunale Vernetzung und kommunenübergreifende Koordination ... 56
7. Zusammenfassung und Fazit ... 59
8. Literaturverzeichnis ... 62

Abbildungsverzeichnis

Abb. 6.1:Häufigkeit und Beeinflussbarkeit von Barrieren gegenüber einer energetischen Sanierung 34

Tabellenverzeichnis

Tab. 4.1: Typ 1: Energiechecks 18

Tab. 4.2: Typ 2: Energiefachberatung im Baustofffachhandel 19

Tab. 4.3: Typ 3: Stationäre Initialberatung 20

Tab. 4.4: Typ 4: Initialberatung-Vor-Ort 21

Tab. 4.5: Typ 5: Orientierungsberatung Vor Ort 22

Tab. 4.6: Typ 6: Konzeptorientierte Beratung 23

Tab. 4.7: Übersicht über die verschiedenen Beratungstypen 35

Abkürzungsverzeichnis

BAfA	Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle
bfub	Bundesverband für Umweltberatung e.V.
BMWi	Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie
DBU	Deutschen Bundesstiftung Umwelt
BDB	Bundesverband Deutscher Baustoff-Fachhandel e.V.
DEN	Deutsches Energieberater-Netzwerk
dena	Deutsche Energie-Agentur
EFiB	Energie-Fachberater im Baustofffachhandel
EFRE	Europäischer Fonds für regionale Entwicklung
ENQE	Europäisch Netzwerk qualifizierter Energieberater
EVEU	Europäische Verband der Energie- und Umweltberater
EnEV	Energieeinsparverordnung
GDI	Gesamtverband Dämmstoffindustrie
GIH	Gebäudeenergieberater Ingenieure Handwerk - Bundesverband

IFEU	Institut für Energie- und Umweltforschung Heidelberg GmbH
NRW	Nordrhein-Westfalen
QSS	Qualitätssicherungssystem
vzbv	Bundesverband der Verbraucherzentralen e.V.
VZ NRW	Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen
ZUB	Zentrum für umweltgerechtes Bauen e.V.

1. Vorwort

Der vorliegende Bericht fasst die Ergebnisse einer Untersuchung zur Situation der Energieberatung in Deutschland zusammen. Der Fokus lag dabei auf der Frage, ob abgrenzbare Beratungstypen identifiziert werden können, sowie auf der Untersuchung verschiedener Möglichkeiten zur Qualitätssicherung und der Bedeutung von kommunaler Vernetzung. Der Bericht wurde für das Projekt „ENEF-Haus Energieeffiziente Sanierung im Gebäudebestand bei Ein- und Zweifamilienhäusern“ durch das Institut für ökologische Wirtschaftsforschung (IÖW) und das Institut für sozial-ökologische Forschung (ISOE) erstellt.

Das in Kooperation mit der Hochschule Lausitz bearbeitete Forschungsprojekt zielt auf die Aktivierung und Kompetenzstärkung von Eigenheimbesitzer/innen, um so eine Erhöhung der energetischen Sanierungsquote von Ein- und Zweifamilienhäusern zu unterstützen. Hierzu wird ein integrierter Politik- und Beratungsansatz entwickelt, für den die vorliegenden Untersuchungen einen wichtigen Baustein liefern. Das Forschungsprojekt ENEF-Haus[1] wird vom Bundesforschungsministerium im Förderschwerpunkt Sozial-ökologische Forschung unter dem Förderkennzeichen 01UV0805 A-C gefördert.

Die Autorin und der Autor dieses Berichts danken den Verbundpartnerinnen und -partnern und namentlich Prof. Dr. Stefan Zundel und Tanja Albrecht (Hochschule Lausitz) sowie Dr. Jutta Deffner und Victoria van der Land (ISOE) für ihre Kommentare sowie Anregungen. Unser Dank geht ebenfalls an Dr. Bernd Hirschl und Dr. Julika Weiß vom IÖW für hilfreiche Anmerkungen und Hinweise zur Projektbearbeitung. Bedanken wollen wir uns außerdem bei unseren Praxispartner, die für Interviews und Fallstudien zur Verfügung standen, sowie bei allen weiteren Interviewpartnern. Dank gebührt ferner Thomas Alpögger, der die Erstellung des Berichtes am IÖW unterstützt hat.

[1] Siehe www.enef-haus.de

2. Einleitung und Zielsetzung

Die **Potenziale zur Einsparung an Energie und CO_2-Äquivalenten** im Ein- und Zweifamilienhausbestand durch Modernisierung der Heizungstechnik sowie durch energetische Sanierung der Gebäudehülle sind erheblich (BMVBS 2007; dena 2007; Diefenbach und Enseling 2007; Weiß und Dunkelberg 2010). Selbst bei Berücksichtigung der im Bestand bereits umgesetzten energetischen Sanierungen können weitere 35 Mio. Tonnen CO_2-Äquivalente pro Jahr allein durch eine energetische Sanierung der Gebäudehüllen erzielt werden (Weiß und Dunkelberg 2010). Demgegenüber liegt die aktuelle Sanierungsrate bei den relevanten Maßnahmen – insbesondere der Dämmung der Fassade und des Daches beziehungsweise der obersten Geschossdecke und dem Einsatz Erneuerbarer Energien in Heizungssystemen – derzeit deutlich unter den aufgrund der Sanierungszyklen zu erwartenden Raten. Bei gleichbleibenden Sanierungsraten würde daher eine umfassende energetische Modernisierung des Ein- und Zweifamilienhausbestands erst in mehreren Dekaden erreicht. Beispielsweise wären erst im Jahr 2080 alle Fassaden von Ein- und Zweifamilienhäusern gedämmt. Außerdem finden nach wie vor viele Sanierungen an Fassade und Dach ganz ohne Dämmmaßnahmen statt, so dass Anlässe verpasst werden, bei denen die Sanierung wirtschaftlich umsetzbar ist. Ähnlich vergeudete Potenziale gibt es auch in Hinblick auf die Heizungssysteme, bei denen immer noch jährlich 0,5% der Eigenheimbesitzer/innen Niedertemperaturheizungen einbauen – und damit ein Heizungssystem, das nicht mehr dem Stand der Technik entspricht (Weiß und Dunkelberg 2010).

Neben ordnungsrechtlichen und förderpolitischen Instrumenten können **Kampagnen sowie Energieberatungen** zur Steigerung der Gebäudeenergieeffizienz beitragen. Evaluationen verschiedener Beratungsangebote kommen zu dem Ergebnis, dass Energieberatungen die Sanierungsentscheidung positiv beeinflussen, indem energetische Sanierungen angestoßen und geplante Sanierungsvorhaben energetisch optimiert werden (z.B. IFEU 2005; IFEU 2008; Stieß und Birzle-Harder 2010). Planen Eigenheimbesitzer/innen bereits eine konkrete energetische Sanierungsmaßnahme, so bieten Energieberatungen die Möglichkeit zusätzliche Maßnahmen anzuregen oder das Sanierungsgeschehen positiv zu beeinflussen, indem zum Beispiel eine anspruchsvollere Umsetzung in Form einer dickeren Dämmerung erfolgt (z.B. Stieß und Birzle-Harder 2010). Frondel et al. (2008) dagegen zweifeln die Effektivität von Energieberatungen an und kommen zu dem Ergebnis, dass die Mitnahmeeffekte hoch sind und die meisten Sanierungsmaßnahmen auch ohne die Beratung erfolgen würden. Der Nettoeffekt der Energieberatung, worunter die Energieeinsparungen zu verstehen sind, die über die ohnehin geplanten Investitionen hinaus als Folge einer Energieberatung erzielt werden, fällt nach Frondel (2008) gering aus. Dies sei auf die so genannte **Selbstselektion** zurückzuführen, der zufolge die freiwillige Inanspruchnahme von Energieberatungen häufig auf eine erhöhte Bereitschaft zur energetischen Sanierung zurückzuführen ist (Frondel et al. 2008). Dieser Befund berücksichtigt jedoch nicht, dass eine Energieberatung sehr unterschiedliche Funktionen im Entscheidungsprozess für eine (energetische) Sanierung haben kann. So ist es wenig überraschend, dass die Inanspruchnahme einer umfangreichen, kostenpflichtigen Energieberatung eher dann erfolgt, wenn eine hinreichend konkretisierte Handlungsabsicht vorliegt und eine gewisse Offenheit für eine energetische Sanierung vorhanden ist. In dieser Situation hat eine Beratung nicht die Aufgabe eine grundlegende Bereitschaft für eine energetische Sanierung herzustellen. Vielmehr dient sie

vor allem dazu, unterschiedliche Handlungsoptionen zu bewerten und technische Detailfragen zu klären. Nicht selten geht es dabei auch darum, widersprüchliche Informationen zum komplexen Thema Sanierung zu bewerten (van der Land et al. 2010). Davon zu unterschieden sind niederschwellige Kommunikations- und Beratungsangebote, die gezielt auf eine Sensibilisierung für das Thema energetische Sanierung zielen.

Eine Bewertung der Wirksamkeit von Energieberatungen ist daher nur möglich, wenn die unterschiedlichen Funktionen einer Energieberatung angemessen berücksichtigt werden. Denn es existiert eine Vielzahl von unterschiedlich konzipierten Formen der Kundenansprache und Beratungen. Bereits die **Ziele von Energieberatungsanbietern** sind unterschiedlich: Ziel kann die aktive Bereitstellung von Informationen sein, wodurch die Sanierungsentscheidung hin zu einer energetischen Sanierung beeinflusst wird. Derartige Energieberatungsangebote richten sich teilweise konkret an Eigenheimbesitzer/innen, die sich bislang nicht mit dem Thema Energieeinsparung beschäftigt haben. Ziel kann aber auch die Erstellung eines umfassenden, gebäudespezifischen Modernisierungskonzeptes oder die Bereitstellung eines Ansprechpartners für konkrete Fragen rund um die energetische Modernisierung sein, so dass hier häufiger von einer Beeinflussung des Sanierungsgeschehens und der Art der umgesetzten Maßnahmen als der Sanierungsentscheidung auszugehen ist. Darüber hinaus können Energieberatungen dazu beitragen, dass die energetische Sanierung in hoher Qualität erfolgt, da in vielen Beratungsangeboten gebäudespezifische Modernisierungsempfehlungen gegeben werden und somit die Umsetzung weniger effizienter Maßnahmen verhindert wird.

Die **Anzahl der nachgefragten Energieberatungen** in Deutschland deutet darauf hin, dass die Bedeutung von Energieberatungen in den vergangenen Jahren deutlich zugenommen hat: Im Jahr 2005 wurden 12.000 Förderanträge zur BAfA-Vor-Ort-Energieberatung gestellt, im Jahr 2007 waren es bereits 16.000 Anträge (IFEU 2008). Hinzu kommen jährlich etwa 37.000 Eigenheimbesitzer/innen, die das Beratungsangebot der Verbraucherzentralen wahrnehmen (vzbv 2010), etwa 70.000 Energie-Checks (produkt+markt 2009) sowie eine unbekannte Zahl an Personen, die freie Energieberater/innen ohne BAfA-Förderung beauftragen oder regionale Angebote in Anspruch nehmen. Eine empirische Erhebung innerhalb des Projekts ENEF-Haus hat ergeben, dass immerhin für etwa 24% der Ein- und Zweifamilienhäuser, die im Zeitraum 2005 bis 2009 mit einem Einsatz von mindestens 4.000 Euro saniert wurden, eine Energieberatung in Anspruch genommen wurde. Dabei handelte es sich in 55% der Fälle um Vor-Ort-Beratungen, in etwa 25% um telefonische Beratungen, ca. 30% nahmen eine Energieberatung der Verbraucherzentralen in Anspruch[2] (vgl. Stieß et al. 2010). Basierend auf einer Gesamtzahl von 14 Millionen Ein- und Zweifamilienhäusern in Deutschland, einer jährlichen Sanierungsquote von etwa

[2] Die Befragung der Ein- und Zweifamilienhausbesitzer/innen ist nicht repräsentativ, da zum Vergleich verschiedener Sanierungsgruppen jeweils die Hälfte der Sanierenden energetische anspruchsvoll und nach Standard-Qualität modernisieren sollte. Eine repräsentative BUS-Befragung ergab, dass der Anteil an energetisch anspruchsvollen Sanierungen zum Zeitpunkt der Befragung (April 2009) bei 68 % lag. Hierdurch können geringfügige Abweichungen bezüglich der Inanspruchnahme von Beratungsangeboten bezogen auf alle Sanierer/innen bestehen.

6%[3] sowie einem Anteil von 24% der Sanierer, die eine Beratung in Anspruch genommen haben, ergibt sich eine jährliche Anzahl von etwa 200.000 Ein- und Zweifamilienhausbesitzer/innen, die eine Beratung in Anspruch nehmen und eine Sanierung umsetzen. Das Potenzial durch eine gute Energieberatung die Sanierungsentscheidung und/oder das Sanierungsgeschehen positiv zu beeinflussen, ist demnach sehr hoch. Gleichzeitig verdeutlichen diese Zahlen, dass weiterhin für zahlreiche sanierungsbedürftige Gebäude sowie auch im konkreten Sanierungsfall keine Energieberatung erfolgt.

Dass Energieberatungen nicht noch häufiger in Anspruch genommen werden, ist auf verschiedene Hemmnisse gegenüber energetischen Sanierungen zurückzuführen. Viele Hausbesitzer/innen haben zudem konkrete Vorbehalte gegenüber einer Energieberatung, da ihnen der Nutzen nicht klar ist. Besonders häufig genannte Hemmnisse gegenüber einer energetischen Sanierung sind fehlende Zeit, fehlendes Interesse, der Glaube, dass das Haus in einem guten energetischen Zustand ist, sowie der Unwille einen (weiteren) Kredit aufzunehmen (Stieß et al. 2010). Vor allem für Personen, die nur eine geringe Bereitschaft haben, sich mit dem Thema energetisches Sanieren zu beschäftigen, bedarf es aktiver Beratungsformen, bei denen die Berater/innen auf die Eigenheimbesitzer/innen zukommen. In einer Befragung von 1.008 Eigenheimsanierer/innen gaben 36% der Personen an, sich selbst sehr gut auszukennen und /oder jederzeit Rat aus dem persönlichen Umfeld erhalten zu können, so dass keine professionelle Beratung notwendig sei. Ein konkretes **Hemmnis gegenüber einer Energieberatung** ist den Ergebnissen der Befragung zufolge Misstrauen gegenüber professionellen Berater/innen, die in erster Linie am Geld der Eigenheimsanierer/innen interessiert seien. Dieser Aussage stimmten 22% der Befragten zu. Gründe für Misstrauen und Ablehnung können außerdem das wenig übersichtliche Angebot an Energieberatungen sowie die fehlende Transparenz hinsichtlich der Beratungsleistung[4] sein. Dieser Mangel an Transparenz kommt vor allem dadurch zu Stande, dass klare Kriterien zur Ableitung der Beratungsleistung und damit zur Differenzierung verschiedener Angebote fehlen. Fehlende Unabhängigkeit der Berater/innen, augenscheinliche Ergebnisse einerseits oder zu komplizierte, unverständliche Ergebnisse andererseits sowie Anonymität können ebenfalls Hemmnissen gegenüber (weiteren) Energieberatungen sein. Die vorliegende Studie soll der Frage nachgehen, wie diesen Hemmnissen gegenüber Energieberatungen begegnet werden kann, um das vorhandene Potenzial, das Energieberatungen bieten, besser auszunutzen. Da es sich bei dem Beruf des Energieberaters nicht um einen geschützten Beruf handelt, stellt sich die zentrale Frage, auf welche Weise eine hohe Qualität auf dem Markt der Energieberatung gesichert werden kann.

Ein Ziel dieser Studie ist es daher mittels einer **kriterienbasierten Systematisierung** und **Identifikation von Beratungstypen** zu mehr Übersichtlichkeit und Transparenz hinsichtlich der verschiedenen Beratungsangebote beizutragen. Damit soll zum einen ein Beitrag zur Minderung

---

[3] Diese Angabe beinhaltet ausschließlich Sanierungsmaßnahmen, die mindestens 4.000 Euro kosteten, um Bagatellsanierungen auszuschließen. Das Sanierungsgeschehen im Zeitraum 2005-2009 ist in einer Studie des IÖW (Weiß und Dunkelberg 2010) näher erläutert.

[4] Unter Beratungsleistung ist zu verstehen, welche Informationen die Kunden, in welcher Tiefe und Qualität bezogen auf die entstehenden Kosten erhalten.

der genannten Hemmnisse seitens der Eigenheimbesitzer/innen geleistet werden. Zum anderen bietet eine Übersicht über verschiedene Beratungstypen den Programmanbietern einer Region die Möglichkeit komplementäre Angebote zu entwickeln und Überschneidungen zu vermeiden. Zudem soll freiberuflichen Energieberater/innen eine Orientierung für eine mögliche Differenzierung von Beratungsprodukten an die Hand gegeben werden. In einem weiteren Kapitel werden **Qualitätsanforderungen an Energieberatungen** definiert sowie Möglichkeiten zur **Qualitätssicherung** aufgezeigt. Der mögliche Beitrag verschiedener Ansätze zur Qualitätssicherung wie beispielsweise Gütesiegel zur Einhaltung der Qualitätsanforderungen sowie zur Minderung vorhandener Hemmnisse seitens der Eigenheimbesitzer/innen wird nachfolgend diskutiert. Darüber hinaus wird überprüft, inwiefern eine **kommunale Vernetzung** verschiedener Akteure einen Beitrag zur Bereitstellung von Energieberatungsangeboten insbesondere in weniger dicht besiedelten Regionen sowie zur Minderung der relevanten Hemmnisse leisten kann.

3. Vorgehensweise

In einem ersten Schritt wurden innerhalb des Projektverbunds ENEF-Haus Kriterien für eine Systematisierung unterschiedlicher Beratungsangebote definiert. In die Entwicklung der Systematisierungskriterien gingen eigene konzeptionelle Überlegungen sowie eine Internet- und Literaturbasierte Sichtung der Energieberatungssituation in Deutschland ein. Im Rahmen des Projektes fand am 7. Juli 2010 ein Praxis-Workshop mit dem Titel „Beratungsangebote adressatengerecht gestalten“ mit Vertreter/innen des Gebäudeenergieberater Ingenieure Handwerk Bundesverband (GIH), der EnergieAgentur.NRW, der Klimaschutzagentur Region Hannover, der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen (VZ NRW), der Fortbildungsinitiative Handwerk und Energieeffizienz und des Zentrums für Umwelt und Energie der Handwerkskammer Düsseldorf statt. Auf diesem Workshop wurden unter anderem die Systematisierungskriterien vorgestellt und von den Teilnehmer/innen vor dem Hintergrund ihrer Praxiserfahrungen bewertet. Auf Basis der Systematisierungskriterien wurden nachfolgend sinnvoll abgrenzbare Beratungstypen definiert und beschrieben. Im Folgenden wurden auf Basis einer Internetrecherche einige Beratungsprogramme auf Bundes- und Landesebene ausgewählt, die als Good-Practise-Beispiele in dieser Studie beschrieben werden. Die Entscheidung fiel auf vier bundesweit organisierte Programme sowie auf drei Programme auf Landesebene, die sich in ihrer Ausrichtung unterscheiden. Da in vielen Fällen die frei verfügbaren Informationen zu den Energieberatungsprogrammen zur Einschätzung der Beratungsleistung unzureichend sind, fanden in den meisten Fällen telefonische Kurzinterviews mit Vertreter/innen der Programmanbieter zur Klärung offener Fragen statt.

Der zweite Teil der Studie legt den Schwerpunkt auf das Thema Qualitätssicherung von Energieberatungen. Dieses Thema war ein weiterer Schwerpunkt des oben genannten Workshops. Verschiedene Möglichkeiten zur Qualitätssicherung und ihre jeweiligen Vor- und Nachteile wurden zuvor basierend auf einer Literatur- und Internetrecherche identifiziert und während des Workshops diskutiert. Zusätzlich erfolgten verschiedene Experteninterviews: Mit dem GIH und dem Deutschen Energieberater-Netzwerk (DEN) fanden Interviews zu Möglichkeiten und Grenzen von Qualitätssiegeln statt. Mit Weiterbildungsinstitutionen wie der DEN-Akademie, der Handwerkskammer Hannover, der EW Medien und Kongresse GmbH sowie dem Institut Fortbildung Bau gGmbH erfolgten Interviews zum Beitrag der Weiterbildungseinrichtungen zur Qualitätssicherung. Zuletzt fanden Interviews mit Beratungsanbietern zu ihren eigenen Konzepten zur Qualitätssicherung statt. Sowohl die Ergebnisse des Workshops als auch der Interviews flossen in die Erstellung dieser Studie ein.

In einem letzten Schritt wurde ein Good-Practise-Beispiel für eine erfolgreiche kommunale Vernetzung verschiedener Akteure sowie einer kommunenübergreifenden Koordination identifiziert. Zentrale Untersuchungsfragen waren dabei, inwiefern eine kommunale Vernetzung einen Beitrag zur Bereitstellung von Energieberatungsangeboten in einzelnen Kommunen sowie zur Minderung der relevanten Hemmnisse gegenüber Energieberatungen leisten kann. Die Entscheidung fiel nach einer Internetrecherche und einigen Gesprächen mit relevanten Akteuren auf das Bundesland Nordrhein-Westfalen, wo im Rahmen der Gemeinschaftsaktion „Mein Haus spart“ eine Abstimmung von Beratungsanbietern erfolgt sowie gemeinsame Aktionen der verschiede-

nen Akteure auch auf kommunaler Ebene stattfinden. Diese Kampagne wurde recherchebasiert aufgearbeitet und die Ergebnisse durch Interviews mit Mitarbeiter/innen der Energieagentur.NRW, der die Koordination der Gemeinschaftsaktion obliegt, sowie mit Herrn Udo Sieverding von der VZ NRW ergänzt.

4. Systematisierung und Abgrenzung von Informations- und Beratungsangeboten

Da der Begriff Energieberatung in Deutschland nicht geschützt ist und daher vielseitig verwendet wird, ist es zunächst notwendig, die Begriffsverwendung für die vorliegende Studie einzugrenzen. Eine Vielzahl an Informations- und Beratungsangeboten steht Eigenheimbesitzer/innen zur Verfügung, sobald das Thema energetische Sanierung angegangen wird. Neben Informationsmaterialien wie Flyer, Broschüren und Internetauftritte, existieren dialogische Angebote, bei denen ein wechselseitiger Austausch entsteht (vgl. Paech 2010). Darunter fallen interaktive Internetangebote oder telefonische Beratungshotlines, bei denen die Eigenheimbesitzer/innen *allgemeine* Informationen zum Thema energetische Gebäudesanierung ohne direkten Bezug zum konkreten Gebäude erhalten. Als Mindestvoraussetzungen für eine Energieberatung[5] gelten in dieser Studie

- *erstens:* ein persönlicher Kontakt, der eine Interaktion zwischen Eigenheimbesitzer/in und einer beratenden Person mit fachlicher Schulung ermöglicht (dialogisches Angebot),
- *zweitens:* ein konkreter Objekt- bzw. Gebäudebezug und
- *drittens:* eine gewerkeübergreifende Beratung[6], so dass Maßnahmen an der Gebäudetechnik als auch an der Gebäudehülle berücksichtigt werden.

Das Spektrum an Energieberatungen in Deutschland, die sich deutlich hinsichtlich Beratungsumfang und Beratungstiefe unterscheiden, ist groß und durch die Vielzahl an unterschiedlichen Anbietern für die Eigenheimbesitzer/innen unübersichtlich[7]. Ein Rückschluss alleine vom Preis auf die Beratungsleistung der jeweiligen Angebote ist aufgrund unterschiedlicher Finanzierungsmodelle nicht möglich. Neben bundesweit verfügbaren Beratungsprogrammen wie der BAfA-Vor-Ort-Beratung oder der stationären Energieberatung der Verbraucherzentrale existieren zusätzliche, ähnliche oder gleiche Angebote mit teilweise zusätzlicher Förderung auf Landes- und Kommunalebene, so dass sich teilweise unterschiedliche Preise für vergleichbare Angebote bilden. Daneben existieren kostenlose Angebote vom Baufachhandel oder von Energieversorgungsunternehmen, die nicht als unabhängig gelten können. Für Interessenten ist es dadurch schwer nachzuvollziehen, welche Beratungsleistung ihnen für welchen Preis geboten

[5] Dieses Verständnis von Beratung entspricht weitgehend den Kriterien, die auch für die BAfA-Gebäudeenergieberatung kennzeichnend sind. Einziger Unterschied ist das Kriterium der Unabhängigkeit der Beratungsleistung, auf das im Abschnitt 4.1. näher eingegangen wird.

[6] Eine gewerkeübergreifende Energieberatung muss die verschiedenen Gebäudekomponenten berücksichtigen und technologieoffen die Potenziale möglicher Sanierungsmaßnahmen aufzeigen. Die Gefahr einer einseitigen Beratung kann grundsätzlich entstehen, wenn der oder die Beraterin einem Gewerk entstammt und keine entsprechende Weiterbildung besucht hat.

[7] Teilweise ist die Grenze zwischen Energieberatung und Informationsmaßnahme auch nicht eindeutig zu ziehen. Im Rahmen von CO_2Online werden beispielsweise auf Basis von gebäudebezogenen Informationen und Daten zum Beispiel im Rahmen von Energieausweisen oder Heizgutachten Sanierungsempfehlungen formuliert. Aufgrund der fehlenden Möglichkeit zur persönlichen Interaktion fallen diese Angebote nicht unter das in dieser Studie verwendete Verständnis von Energieberatung. Mit dieser Abgrenzung soll jedoch nicht in Abrede gestellt werden, dass interaktive internetgestützte Kommunikationsangebote einen wichtigen Beitrag bei der Information von Eigenheimsanierer/innen leisten können.

wird und ob diese unabhängig von einem wirtschaftlichen Eigeninteresse des Anbieters erfolgt. Daher bedarf es über den Preis hinaus weiterer Kriterien, die eine Systematisierung der Beratungsangebote und eine Beurteilung der Beratungsleistung ermöglichen. Die Einschätzung, dass klare Kriterien für die Abgrenzung von Angeboten bislang fehlen, wird auch von der Anbieterseite geteilt – dies ergaben der im Rahmen von ENEF-Haus organisierte Workshop[8] mit Teilnehmer/innen aus der Beratungspraxis sowie einige Interviews mit Praxisakteuren.

Um diese wenig übersichtliche Situation zu verbessern, werden in dieser Studie Beratungsangebote auf Basis von definierten Kriterien systematisiert und zu Typen gebündelt. Denn dies ist eine Voraussetzung für eine transparente Kommunikation von Angeboten, die wiederum den Eigenheimbesitzer/innen als zentrale Entscheidungsgrundlage für ein konkretes Angebot dient.

4.1 Definition der Systematisierungskriterien

Die Definition von geeigneten Kriterien zur Systematisierung von Beratungsangeboten erfolgte durch die Verbundpartner des Projekts ENEF-Haus in engem Austausch mit Praxisakteuren. Eine erste Auswahl und Definition von Systematisierungskriterien wurde auf Basis eigener konzeptioneller Überlegungen entwickelt. Während des Workshops „Energieberatungsangebote adressatengerecht gestalten“ wurde eine Auswahl der Kriterien zur Diskussion gestellt (s. Kapitel 3). Auf Basis der Ergebnisse erfolgte eine Konkretisierung des Kriterienkatalogs.

- *Ort der Beratung*
  Energieberatungen werden häufig vor Ort, das heißt in oder an dem zu beurteilenden Gebäude durchgeführt. Alternativ werden Energieberatungen angeboten, bei denen der Kunde den Energieberater in seinem Büro oder an einem neutralen Ort (z.B. Verbraucherzentrale, Rathäuser) aufsucht.

- *Dauer des Kundenkontakts*
  Die zeitliche Dauer von Beratungen beziehungsweise konkret des Kundenkontakts fällt unterschiedlich aus und lässt einen Rückschluss auf die Themenvielfalt und die inhaltliche Tiefe der Beratung zu. In einigen Programmen ist eine Mindestdauer vorgeschrieben.

- *Dauer der Vor- und Nachbereitung*
  Neben der Dauer der Beratung selbst spielt die Dauer der Vor- und Nachbereitung eine zentrale Rolle. Diese hängt maßgeblich davon ab, ob Potenzial- oder Wirtschaftlichkeitsberechnungen (s.u.) durchgeführt und ob das Beratungsergebnis in Form eines Protokolls, Gutachtens, Berichtes oder Ähnlichem festgehalten wird.

- *Qualifikation der Berater/innen*
  Bezüglich der Qualifikation der Berater/innen bestehen große Unterschiede zwischen verschiedenen Beratungsangeboten. Dabei sind Anforderungen an den Berufsabschluss beziehungsweise die Ausbildung der Berater/innen und Anforderungen an die Teilnahme an Weiterbildungen zu unterscheiden. Teilweise ist es für die Kund/innen nicht festzustellen, welche konkrete Qualifikation die Berater/innen aufweisen. Diese fehlende Information kann

[8] Titel:„Beratungsangebote adressatengerecht gestalten“

zu Misstrauen gegenüber unseriösen Anbietern beitragen, was ein oft genanntes Hemmnis gegenüber einer energetischen Sanierung ist *(vgl. Stieß et al. 2010)*.

– *Inhaltliche Themenvielfalt*
  Bezüglich des Umfangs der Energieberatung spielen die vorgesehenen oder möglichen Themen eine wichtige Rolle. Beratungen können sich auf die energetischen Sanierungsmaßnahmen wie Dämmungen, Erneuerung der Fenster und des Heizungssystems (Einbau Erneuerbarer Energien-Anlagen) sowie die „kleinen Maßnahmen“ wie hydraulischer Abgleich und Austausch der Heizungspumpen beschränken. Dabei ist zu unterscheiden, ob die Beratung nur einzelne Gebäudekomponenten oder das gesamte Gebäude ins Auge fasst. Andere Energieberatungen bieten über die konkreten Maßnahmen hinaus Informationen zur Wirtschaftlichkeit der Maßnahmen, zu Finanzierungsmöglichkeiten wie öffentliche Förderungen sowie zur Umsetzung der Maßnahmen an.

– *Beratungstiefe*
  Neben der Vielfalt der angesprochenen Themen stellt die Beratungstiefe ein wichtiges Unterscheidungsmerkmal dar, wobei zwischen allgemeinen oder gebäudespezifischen Informationen zu differenzieren ist. Dies betrifft insbesondere die Formulierung von Sanierungsempfehlungen, die Abschätzung oder Berechnung des energetischen Gebäudezustands sowie der maßnahmenspezifischen Einsparpotenziale.
  Der Bezug zum Gebäude ist in Beratungen, die auf Energieverbrauchsdaten und mündlichen Beschreibungen basieren, nur geringfügig gegeben. Der Gebäudebezug steigt mit einer Begehung vor Ort, so dass bauliche Besonderheiten bei der Empfehlung von Maßnahmen berücksichtigt werden können. Eine intensivere Energieberatung kann darüber hinaus eine Datenaufnahme am Gebäude (z.B. technische Daten zum Heizungssystem, Abschätzung der U-Werte der Bauteile) und darauf aufbauend eine energetische Gebäudebewertung beziehungsweise -analyse beinhalten. Zur Abschätzung der Energiebedarfswerte und der Beurteilung der energetischen Gebäudequalität kommen unterschiedliche Hilfsmittel wie einfache Orientierungshilfen auf der Basis von leicht zugänglichen Daten wie dem Baualter (z.B. Energiecheckbögen) bis hin zu spezifischer, akkreditierter Berechnungssoftware in Frage. Über die Gebäudeanalyse hinaus unterscheiden sich die Angebote hinsichtlich der Wirkungsanalyse, bei der Energie- und CO_2-Einsparpotenziale konkreter Maßnahmen sowie ihre Wirtschaftlichkeit ausgewiesen werden können. Dabei werden wie bei der Gebäudeanalyse entweder grobe Einschätzungen gegeben oder softwaregestützte Berechnungen durchgeführt. Sofern eine Gebäudeanalyse erfolgt und Energie- beziehungsweise CO_2-Einsparpotenziale ausgewiesen werden, ist darüber hinaus der Grad der Standardisierung beziehungsweise Individualisierung relevant. Das heißt, es ist zu unterscheiden, ob eine nach dem Nutzerverhalten (z.B. Heizungsverhalten) der Hauseigentümer/innen angepasste computergestützte Berechnung stattfindet oder mit Richtwerten gearbeitet wird.

– *Produkt der Energieberatung*
  In vielen Fällen erhalten die Beratungsempfänger nach der Beratung die Ergebnisse in Form eines Berichtes, Gutachtens oder Protokolls. Umfang und inhaltliche Tiefe des Berichtes hängen dabei maßgeblich von der Beratung selbst ab.

– *Unabhängigkeit der Beratungsleistung*
  Energieberatungen können mit einer Akquise von Folgeaufträgen verbunden sein. Dies betrifft insbesondere Handwerker, die die Umsetzung einer Sanierungsmaßnahme selbst übernehmen können. Damit ist eine Unabhängigkeit des Beraters beziehungsweise der Be-

raterin nicht gegeben. Andere Energieberater/innen legen großen Wert auf ihre Unabhängigkeit, um Vertrauen bei den Kund/innen zu schaffen.

– *Kosten des Beratungsangebotes*
  Die Kosten verschiedener Beratungsangebote liegen weit auseinander. Kostenlose Angebote stehen Angeboten mit Kosten von mehreren Hundert Euro gegenüber. Bei der Bewertung der Kosten müssen verschiedene Finanzierungsmöglichkeiten berücksichtigt werden: Neben kostenpflichtigen Angeboten gibt es (teil)geförderte Energieberatungen, bei denen der Anbieter, der Bund oder die Kommune einen Teil der Kosten oder die Gesamtkosten übernimmt.

Über diese Kriterien hinaus wurden im Rahmen der Projektarbeit verschiedene weitere Kriterien diskutiert, die jedoch nach näherem Betrachten keine Einschätzung der Beratungsleistung ermöglichen. Im Folgenden werden sie dennoch kurz genannt, da sie, wie der Workshop sowie die Expertengespräche ergaben, von Anbietern häufig zur Beschreibung der eigenen Beratungsangebote herangezogen werden, da sie wichtige Hinweise auf die Zielgruppen, organisatorische Einbettung und Reichweite der Angebote geben.

– *Art der Kontaktaufnahme* (erlaubt keine Einschätzung der Beratungsleistung)
  Ein Unterscheidungsmerkmal zwischen verschiedenen Angeboten ist die Art der Kontaktaufnahme zwischen Berater/innen und Beratungsempfänger/innen. Entweder werden Kund/innen aktiv zum Beispiel durch Handwerker angesprochen. Oder die Kund/innen wenden sich bei Beratungsbedarf an einen spezifischen Energieberater oder eine Institution, die Beratungen anbietet. Die Art der Kontaktaufnahme kann prinzipiell in unterschiedlichen Beratungstypen münden.

– *Programmzugehörigkeit* (erlaubt keine Einschätzung der Beratungsleistung)
  Während einige Energieberatungen im Rahmen von Programmen stattfinden, arbeiten andere Energieberater selbstständig ohne konkreten Programmbezug. Programmgeleitete Energieberatungen unterliegen meist bestimmten Anforderungen, was Ablauf, Inhalte, Berichtsform und ähnliches angeht. Diesen stehen frei gestaltete Beratungen gegenüber.

– *Räumliche Reichweite des Angebots* (erlaubt keine Einschätzung der Beratungsleistung)
  Ein weiteres Unterscheidungsmerkmal ist die Reichweite des Beratungsangebots. Einige Beratungsprogramme werden bundesweit angeboten, andere landesweit oder auf kommunaler Ebene.

4.2 Ableitung von Energieberatungstypen

Die genannten Systematisierungskriterien lassen in unterschiedlichem Maße Rückschlüsse auf die Beratungsleistung zu. Von hoher Relevanz sind die Kriterien inhaltliche Themenvielfalt, Beratungstiefe, Ort der Beratung, Qualifikation der Berater/innen, Dauer des Kundenkontakts und Dauer der Vor- und Nachbereitung. Darüber hinaus ist die Unabhängigkeit der Berater/innen von entscheidender Bedeutung für das Vertrauen der Kund/innen in die Ergebnisse der Beratung. Die Art des Produktes ist teilweise charakteristisch für einen bestimmten Beratungstyp und kann Kund/innen die Wahl eines geeigneten Beratungstypen erleichtern. Aufgrund der bereits genannten Vielfältigkeit der Finanzierung von Beratungsangeboten ist ein eindeutiger

Rückschluss von Kosten auf Beratungsleistung in dem Sinne „je teurer ein Angebot, desto besser ist die Energieberatung“ nicht möglich. Ein Vergleich der Größenordnung ermöglicht jedoch meist eine erste Orientierung.

Basierend auf diesen Kriterien wurden sechs verschiedene Beratungstypen definiert, die ein hinreichendes Portfolio darstellen, um unterschiedliche Bedarfe abzudecken. In den folgenden Tabellen werden die Beratungstypen anhand der oben genannten Kriterien vorgestellt. Das niederschwelligste Angebot wird dabei als Beratungstyp 1 bezeichnet, mit steigender Nummer nehmen inhaltlicher Umfang und Beratungstiefe als zentrale Kriterien für die Beratungsleistung zu. Ergänzend zu den Kriterien sind in den folgenden Darstellungen der Beratungstypen die Zielgruppen genannt, die durch diese Typen primär adressiert werden. Bei der Identifikation der Zielgruppen wurden Einschätzungen von Beratungsanbietern sowie Ergebnisse aus dem Projekt ENEF-Haus berücksichtigt. Das Kriterium Art des Kundenkontakts wird zusätzlich zu den für die Beratungsleistung relevanten Kriterien aufgeführt, da es ebenfalls Rückschlüsse auf die Zielgruppen erlaubt.

Tab. 4.1: Typ 1: Energiechecks

	Energiechecks
Kurzbeschreibung	Energiechecks liefern auf Basis leicht zugänglicher Daten eine erste Einschätzung zum energetischen Zustand eines Gebäudes. Sie finden vor Ort statt, werden in der Regel von Handwerkern durchgeführt.
Art der Kontaktaufnahme	In der Regel durch Handwerker, Schornsteinfeger, Architekten und Ingenieure, die „sowieso“ in die Gebäude kommen
Ort der Beratung	In der Regel vor Ort
Dauer des Kundenkontakts	Selten länger als 30 Minuten
Dauer der Vor- und Nachbereitung	Keine Vor- und Nachbereitung
Qualifikation der Berater/innen	Vor allem Handwerker mit 4-stündiger Weiterbildung
Inhaltliche Themenvielfalt	Energetischer Zustand des Gebäudes, baulicher Wärmeschutz, Anlagentechnik
Beratungstiefe zu den Themen	- allgemeine Hinweise zu Sanierungsmaßnahmen - geringer Bezug zum konkreten Gebäude: leicht zugängliche Daten wie Gebäudealter, Energieverbrauchswerte, Art und Alter der Heizungsanlage gehen in die fragebogenbasierte Gebäudebewertung ein - geringer Grad an Individualisierung
Produkt	Ausgefüllter Energiecheckbogen
Unabhängigkeit	nein
Kosten	In der Regel kostenlos
Zielgruppe	- Uninformierte und gering Informierte - Sanierungswillige, die sich eine erste Einschätzung zum energetischen Zustand ihres Gebäudes wünschen

Tab. 4.2: Typ 2: Energiefachberatung im Baustofffachhandel

	Energiefachberatung im Baustofffachhandel
Kurzbeschreibung	Im Baustoff-Fachhandel treffen Kund/innen auf qualifizierte Mitarbeiter, die zum Thema energetische Sanierung insbesondere Dämmung informieren. In einigen Fällen werden softwaregestützt Einschätzungen zur energetischen Qualität der Gebäude geliefert.
Art der Kontaktaufnahme	Durch die Kund/innen oder durch zur Energieberatung qualifizierte Mitarbeiter/innen des Baustofffachhandels
Ort der Beratung	Baumärkte / Fachhandel
Dauer des Kundenkontakts	Selten länger als 30 Minuten
Dauer der Vor- und Nachbereitung	Keine Vor- und Nachbereitung
Qualifikation der Berater/innen	Mitarbeiter des Baustofffachhandels mit 14-tägiger Weiterbildung
Inhaltliche Themenvielfalt	Energetischer Zustand des Gebäudes, baulicher Wärmeschutz, Anlagentechnik (Fokus liegt aufgrund des Berufs auf Maßnahmen an der Gebäudehülle insbesondere der Dämmung)
Beratungstiefe zu den Themen	- Allgemeine Informationen zu Sanierungsmaßnahmen, detaillierte Beratung zu Bau- bzw. Dämmstoffen - geringer Bezug zum konkreten Gebäude: leicht zugängliche Daten wie Gebäudealter, Energieverbrauchswerte, Art und Alter der Heizungsanlage fließen in die Gebäudebewertung ein
Produkt	Mappe mit Berechnungsergebnissen
Unabhängigkeit	nein
Kosten	kostenlos
Zielgruppen	- Uninformierte - Gering Informierte - Sanierungswillige mit konkreten Fragen - Eigenheimbesitzer/innen, die in Eigenleistung sanieren - Handwerker, Bauherren

Tab. 4.3: Typ 3: Stationäre Initialberatung[9]

	Stationäre Initialberatung
Kurzbeschreibung	In einer stationären Initialberatung erhalten Kunden je nach Bedarf Informationen rund um das Thema Energieeinsparung im Wohnumfeld und energetisches Sanieren.
Art der Kontaktaufnahme	Durch die Kunden
Ort der Beratung	Verbraucherzentrale, Rathäuser, Beratungsunternehmen etc.
Dauer des Kundenkontakts	Selten länger als 30 Minuten
Dauer der Vor- und Nachbereitung	keine
Qualifikation der Berater/innen	unterschiedlich
Inhaltliche Themenvielfalt	baulicher Wärmeschutz, Anlagentechnik, Förderprogramme, Nutzerverhalten und Stromsparen
Beratungstiefe zu den Themen	- Allgemeine Informationen zu Sanierungsmaßnahmen - Geringer Bezug zum konkreten Gebäude: dessen Besonderheiten werden nur auf Basis von Beschreibungen und Fotos einbezogen - Hoher Grad an Individualisierung: Kunden können konkrete Fragen in die Beratung einbringen
Produkt	Keins, ggf. Notizen
Unabhängigkeit	unterschiedlich
Kosten	Geringe Kosten < 25 €
Zielgruppen	- Gegenüber Energieeinsparung und energetischer Sanierung Aufgeschlossene ohne Vorwissen - Sanierungswillige mit konkreten Plänen und Fragen

[9] Der Begriff der Initialberatung wird häufig verwendet, ist jedoch trotz der hohen Verbreitung erklärungsbedürftig. Häufig wird er in der Form verwendet, dass eine Beschäftigung mit dem Thema energetische Sanierung initiiert beziehungsweise angeregt wird. Für ähnliche Beratungsangebote verwendete Begriffe sind: Orientierungsberatung, Einstiegsberatung, Anschubberatung. Doch nehmen auch Personen derartige Beratungen in Anspruch, die konkrete Fragen zu bereits bestehenden Sanierungsplänen haben (Stieß und Birzle-Harder 2010). Daher wird unter Initialberatung in dieser Studie verstanden, dass in der Beratung allgemeine sowie gebäudespezifische Informationen vermittelt werden, jedoch keine umfassende Gebäudediagnose mit notwendigerweise einer Gebäudebegehung erfolgt und kein umfassendes Sanierungskonzept erstellt wird.

Tab. 4.4: Typ 4: Initialberatung Vor-Ort

	Initialberatung Vor-Ort
Kurzbeschreibung	In einer Initialberatung Vor-Ort erhalten Kunden Informationen rund um das Thema Energieeinsparung im Wohnumfeld und energetisches Sanieren. Dabei wird das Gebäude kurz besehen und die konkrete Situation des Gebäudes in die Sanierungsempfehlungen mit einbezogen.
Art der Kontaktaufnahme	Durch Kunden oder Anbieter
Ort der Beratung	Vor Ort
Dauer des Kundenkontakts	Etwa ein bis zwei Stunden
Dauer der Vor- und Nachbereitung	An- und Abfahrtszeit, ggf. 1-2 Stunden Bearbeitung
Qualifikation der Berater/innen	unterschiedlich
Inhaltliche Themenvielfalt	baulicher Wärmeschutz, Anlagentechnik, Förderprogramme, Nutzerverhalten und Stromsparen
Beratungstiefe zu den Themen	- geringer Bezug zum konkreten Gebäude: erste Einschätzung durch Betrachtung von Bauplänen und ggf. Begehung des Gebäudes fließt in die Beratung ein - hoher Grad an Individualisierung: Kunde kann zu bestimmten Themen vertieft nachfragen - Empfehlungen für geeignete energetische Sanierungsmaßnahmen
Produkt	Beratungsprotokoll
Unabhängigkeit	In der Regel ja
Kosten	Mittlere Kosten < 100 €
Zielgruppen	- Gegenüber Energieeinsparung und energetischer Sanierung Aufgeschlossene ohne oder mit geringem Vorwissen - Sanierungswillige mit konkreten Plänen und Fragen

Tab. 4.5: Typ 5: Orientierungsberatung Vor-Ort

	Orientierungsberatung Vor-Ort
Kurzbeschreibung	In einer Orientierungsberatung Vor-Ort erhalten Kunden Informationen rund um das Thema Energieeinsparung, ein Gebäudeenergiegutachten auf Basis einer Datenerhebung vor Ort sowie Empfehlungen zu energetischen Sanierungen.
Art der Kontaktaufnahme	Durch Kunden oder Anbieter
Ort der Beratung	Vor Ort
Dauer des Kundenkontakts	Etwa ein bis zwei Stunden
Dauer der Vor- und Nachbereitung	An- und Abfahrtszeit, ca. 6-8 Stunden Bearbeitung
Qualifikation der Berater/innen	unterschiedlich
Inhaltliche Themenvielfalt	baulicher Wärmeschutz, Anlagentechnik, energetischer Zustand des Gebäudes
Beratungstiefe zu den Themen	- starker Bezug zum konkreten Gebäude: Gebäudebegehung und Datenerhebung vor Ort - computergestützte Berechnung der Energiebedarfswerte des Gebäudes, aus denen die Energieberater Empfehlungen für energetische Sanierungsmaßnahmen ableiten - eher geringer Grad an Individualisierung, da als primäres Produkt das Gebäudeenergiegutachten vorbereitet und erstellt wird
Produkt	Gebäudeenergiegutachten
Unabhängigkeit	In der Regel ja
Kosten	ca. 100-300 €
Zielgruppen	- Sanierungswillige, die sich eine Einschätzung zum energetischen Zustand ihres Gebäudes wünschen

Tab. 4.6: Typ 6: Konzeptorientierte Beratung

	Konzeptorientierte Beratung
Kurzbeschreibung	In einer konzeptorientierten Beratung erhalten Kunden auf Basis einer Gebäudeanalyse Vorschläge für ein umfassendes Sanierungskonzept, Wirtschaftlichkeitsberechnungen und Informationen zu Förderprogrammen.
Art der Kontaktaufnahme	Durch die Kunden
Ort der Beratung	Vor Ort
Dauer des Kundenkontakts	Etwa zwei Stunden
Dauer der Vor- und Nachbereitung	An- und Abfahrtszeit zuzüglich 8-12 Stunden Bearbeitung
Qualifikation der Berater/innen	Umfassende Aus- bzw. Weiterbildung zum Energieberater[10]
Inhaltliche Themenvielfalt	baulicher Wärmeschutz, Anlagentechnik, Förderprogramme, Wirtschaftlichkeit und Energieeinsparpotenziale der Maßnahmen
Beratungstiefe zu den Themen	- starker Bezug zum konkreten Gebäude: Gebäudebegehung, Erhebung technischer Daten zum Heizungssystem sowie typischer U-Werte der Bauteile vor Ort - computergestützte Berechnungen zu Einsparpotenzialen und Wirtschaftlichkeit empfohlener Maßnahmen sowie des Gesamtsanierungskonzeptes - Hoher Grad an Individualisierung: Möglichkeit der Nachfrage zu konkreten Themen, Möglichkeit individuelle Vorstellungen sowie das Nutzerverhalten in den Berechnungen zu berücksichtigen
Produkt	Umfassendes Gebäudeenergiegutachten
Unabhängigkeit	In der Regel ja
Kosten	In der Regel mehr als 300 €
Zielgruppen	- Sanierungswillige, die ein umfassenden Sanierungskonzept wünschen

[10] Da Energieberater kein geschützter Beruf ist, existiert auch keine Vorgabe zur Weiterbildung zum Energieberater. Die BAfA-Richtlinie zur Vor-Ort-Beratung (BAfA 2009), ein Beispiel für eine Konzept orientierte Beratung, gibt Vorgaben zu Umfang und Inhalten für Weiterbildungen, die zur Orientierung dienen können (siehe Kapitel 4.3.4 und 5.4).

Im folgenden Abschnitt werden einige Beratungsangebote auf Bundes- und Landesebene vorgestellt, die nach ihrem Verbreitungsgrad sowie der Qualität der verfügbaren Informationen ausgewählt wurden. Diese sollen als Good-Practise-Beispiele für die jeweiligen Beratungstypen deren Unterschiede und auch Gemeinsamkeiten veranschaulichen. Ein Schwerpunkt der Darstellung liegt auf der Ausbildung der jeweiligen Berater/innen. Denn gerade die Qualifikation der Berater/innen ist für Hauseigentümer/innen auf Basis des gängigen Informationsmaterials oftmals nicht erkennbar. Sofern vorhanden wird auch auf Ergebnisse von Evaluationen der Angebote eingegangen. In der Reihenfolge der vorgestellten Beratungsprogramme spiegelt sich – jeweils für die Angebote auf Bundes- und auf Landes- beziehungsweise Kommunalebene – die zunehmende Beratungstiefe wider.

4.3 Energieberatungsangebote auf Bundes- und Landesebene

4.3.1 Energie-Check – „Haus sanieren – profitieren“

"Haus sanieren - profitieren!“ ist eine Kampagne der Deutschen Bundesstiftung Umwelt (DBU) und des Handwerks, die seit März 2007 läuft. Die DBU fördert die Kampagne zunächst bis Ende 2011 mit insgesamt fünf Millionen Euro. Im Rahmen der Kampagne werden kostenlose Energie-Checks angeboten, die vor Ort in der Regel durch Handwerker durchgeführt werden. Diese Energie-Checks dienen nach Aussage der DBU der Sensibilisierung, die Eigenheimbesitzer/innen das Thema energetische Gebäudesanierung näher bringen soll (DBU 2009a). Ein weiteres **Ziel der Kampagne** ist es darüber hinaus, qualifizierte Arbeitsplätze im Handwerk zu generieren und zu sichern (DBU 2009a).

Die **Erstansprache der Hausbesitzer/innen erfolgt durch Handwerker**, die ohnehin in die Gebäude kommen und typischerweise den Gewerken Sanitär Heizung Klima, Fensterbau, Dachdeckerhandwerk, Schornsteinfegerhandwerk zugehörig sind. Ein weiterer großer Anteil (2008, 20 %) der Energie-Check-Aussteller sind Architekten und Ingenieure. Für die Berechtigung der Ausstellung von Energie-Checks müssen die Handwerker lediglich an einer vierstündigen Schulung teilnehmen. Derartige Schulungen werden von den Handwerkskammern, Kreishandwerkerschaften, Innungen und Fachverbänden angeboten. Die Kosten für die Schulungen liegen zwischen 50 und 75 Euro (HWK Leipzig 2009). Deutschlandweit beteiligen sich derzeit 180 Institutionen als Schulungsveranstalter. Die Schulung umfasst die Vorstellung der Kampagne, sowie die Einweisung in die Datenaufnahme und -auswertung mit dem so genannten Energie-Check-Bogen. Außerdem wird ein Kommunikationstraining durchgeführt, in dem die Beratungssituation thematisiert wird (DBU 2010). Darüber hinaus werden tiefer gehende Workshops zu den Themen Fördermittel, Feuchteschäden und Marketing angeboten, wobei die Teilnahme freiwillig ist (Steege 2010). Bis Juli 2010 wurden bereits 10.000 Handwerker geschult (EnBauSa 2010), im Jahr 2009 wurden etwa 70.000 Energie-Checks durchgeführt (produkt+markt 2009).

Der Energie-Check-Aussteller füllt gemeinsam mit den Hausbesitzer/innen einen so genannten Energie-Check-Bogen aus. Mit diesem **einfachen Fragebogen**, der von der DBU zur Verfü-

gung gestellt wird, werden **Daten zum Gebäude nach verschiedenen Kategorien** (z.B. Gebäudehülle, Anlagentechnik) erhoben. Eine farbliche Markierung verdeutlicht dem Eigenheimbesitzer, ob in der jeweiligen Kategorie (z.B. Anlagentechnik, Gebäudehülle) Sanierungsbedarf besteht. Ein Vorteil des Energie-Checks ist die schnelle, kostenlose Durchführung, so dass mögliche Barrieren der Eigenheimbesitzer/innen wie Scheu vor finanzieller Belastung oder fehlende Zeit gemindert werden. Ein weiterer Vorteil ist, dass es sich um ein einfach verständliches, niederschwelliges Angebot handelt, das von den Eigenheimbesitzer/innen kein Vorwissen fordert (Steege 2010). Es handelt sich um ein Angebot, das einen ersten Anstoß für Uninformierte leisten kann, aber sofern Sanierungsbedarf besteht, in einer tiefer gehenden Beratung münden sollte (Steege 2010). Als weiterer Schritt wird den Eigentümer/innen zunächst ein ebenfalls kostenloses Beratungsgespräch mit dem Meister des Handwerkbetriebs angeboten. Mögliche Nachteile des Energie-Checks sind die auf die knappen Schulungsinhalte beschränkte fachliche Kompetenz der Energie-Check-Aussteller sowie ihre fehlende Unabhängigkeit. Letztere kann dazu führen, dass der Fokus je nach Gewerk der Aussteller auf den jeweiligen Einzelmaßnahmen liegt und ein Blick auf das gesamte Gebäude und die Zusammenhänge zwischen seinen verschiedenen Komponenten vernachlässigt wird.

Die Kampagne wird regelmäßig im Auftrag der DBU evaluiert: Die **Ergebnisse einer Evaluation** aus dem Jahr 2008 zeigen, dass in 34 % der Energie-Checks eine tiefergehende, kostenpflichtige Energieberatung empfohlen, von 9 % der Beratungsempfänger durchgeführt wurde und in 14 % der Fälle geplant war. Demnach ist, sofern eine tiefergehende Beratung empfohlen wird, die Umsetzungsquote relativ hoch (produkt+markt 2008). Einer zweiten Evaluation zufolge hat die Hälfte der Energie-Check-Empfänger innerhalb eines Jahres in eine Sanierungsmaßnahme investiert, wobei nach Aussage der Empfänger jede dritte Maßnahme auf den Energie-Check zurückzuführen ist. In dieser Wiederholungsbefragung gab bereits ein Drittel der Energie-Check-Empfänger an, nach dem Energie-Check eine kostenpflichtige Energieberatung in Anspruch genommen zu haben (produkt+markt 2009).

Ende des Jahres 2009 erhielt die Kampagne als erstes Projekt **das Label „Good Practice Energieeffizienz“**. Die dena zeichnet mit diesem Label Projekte aus, die zu beispielhafter Energieeinsparung führen. Ziel ist es Aktivitäten und Projekte sichtbar zu machen, die zur Steigerung der Energieeffizienz und zur Reduzierung des Energieverbrauchs beitragen (DBU 2009b).

4.3.2 Energie-Fachberater im Baustoff-Fachhandel

Im Rahmen der Brancheninitiative „Energie-Fachberater im Baustoff-Fachhandel (EFiB)“, die im Jahr 2005 gegründet wurde, bieten Energie-Fachberater/innen bundesweit eine kostenlose Erst- beziehungsweise Anschubberatung sowie teilweise die Ausstellung von Energieausweisen an. Die Initiative wird vom Bundesverband Deutscher Baustoff-Fachhandel e.V. (BDB), dem Gesamtverband Dämmstoffindustrie (GDI), den Kooperationen und Genossenschaften des deutschen Baustoff-Fachhandels sowie einigen Unternehmen der Baustoffindustrie getragen. Die Weiterbildung zum „Energie-Fachberater im Baustoff-Fachhandel“ richtet sich explizit an Mitarbeiter/innen des Baustoff-Fachhandels, die im Verkauf von Wärmedämmstoffen tätig sind.

Ziel der Konzeption der Weiterbildung vor neun Jahren war es, die Verkäufer dahingehend zu qualifizieren, dass sie für bestehende Gebäude eine bauphysikalisch korrekte Beratung geben können. Zur Teilnahme an der Weiterbildung zum EFiB ist kein spezifischer Ausbildungshintergrund erforderlich, die Mitarbeiter sollten jedoch eine Berufspraxis von ca. drei Jahren aufweisen (Gaisbauer 2010). Derzeit sind etwa 1.500 Mitarbeiter zum Energie-Fachberater ausgebildet (Schneider 2010a).

Die **Beratung findet in der Regel im Baustoffhandel** – am Tresen oder in separaten Räumen – statt, Beratungen im zu sanierenden Gebäude sind möglich, erfolgen jedoch verhältnismäßig selten. Durch den **Einsatz einer Berechnungssoftware** ist es den ausgebildeten Berater/innen auf Grundlage von wenigen Daten zum Gebäude möglich eine erste Einschätzung zur energetischen Qualität des Gebäudes sowie zu den Einsparpotenzialen unterschiedlicher Maßnahmen zu liefern. Inhaltlich liegt der Schwerpunkt der Beratung auf der energetischen Sanierung der Gebäudehülle insbesondere der Dämmung. Da Anlagentechnik jedoch ein Bestandteil der Weiterbildung ist, können die Berater/innen ebenfalls Einschätzungen zu Anlagen- und Gebäudetechnik liefern. Eine wichtige Zielgruppe neben den Eigenheimbesitzer/innen stellen Handwerker dar, die regelmäßig mit Bestandsgebäuden beschäftigt und demnach regelmäßige Kunden des Baustoffhandels sind. Aktive Kundenakquise findet mehrheitlich nicht statt, vielmehr wird interessierten Kund/innen im Baustoffhandel ein fachlich kompetenter Ansprechpartner zur Verfügung gestellt. Teilweise werden jedoch auch Bauherrenabende angeboten, um potenzielle Kunden aktiv anzusprechen (Gaisbauer 2010).

Die oben genannte **Weiterbildung zum EFiB besteht aus zwei Modulen**: einem 14-tägigem Lehrgang und einer freiwilligen 4-tägigen Zusatzqualifikation, die zum Erstellen von Energieausweisen berechtigt. Die Teilnehmer/innen aus früheren Kursen können ihr Wissen in einem zweitägigen Auffrischungskurs wieder auf den neuesten Stand (EnEV 2009) bringen. Die Weiterqualifizierung zum Energie-Fachberater wurde vom Zentrum für umweltgerechtes Bauen e.V. (ZUB) an der Universität Kassel entwickelt und kostet 1.449 Euro netto. Folgende Inhalte sind Teil der Weiterbildung zum Energiefachberater: Grundlagen des Energiesparenden Bauens, Bauphysikalische Grundlagen: Wärmeschutz, Feuchteschutz, Schallschutz, Brandschutz, Wärmebrücken, Anlagentechnik, Energieeinsparverordnung (EnEV), Energieeinsparung im Gebäudebestand, aktuelle Förderprogramme und Softwareschulung (ZUB 2010). Die Weiterbildung endet mit einer schriftlichen Prüfung, in der jeweils zwei bis drei Fragen zu jedem Themenschwerpunkt gestellt werden. Wirtschaftlichkeitsberechnungen und Kommunikationstraining sind nicht Teil der Weiterbildung. Kommunikationstrainings werden von den Mitarbeitern im Baustoff-Fachhandel teilweise als separate Kurse bei anderen Anbietern belegt. Ein Kurs zur aktiven Kundenansprache wurde vor einiger Zeit angeboten, fand jedoch nur geringe Akzeptanz, so dass dieser wieder eingestellt wurde (Gaisbauer 2010).

Die Brancheninitiative wurde Anfang des Jahres 2010 ebenfalls mit dem **Label "Good Practice Energieeffizienz"** in der Kategorie Motivation und Information durch die Deutsche Energie-Agentur (dena) ausgezeichnet (Schneider 2010b).

4.3.3 Energieberatung der Verbraucherzentralen

Die Verbraucherzentralen in Deutschland bieten bundesweit zwei verschiedene Beratungsformen an: die **stationäre Energieberatung** (Beratung in der Beratungsstelle) und das sogenannte **„Fallmanagement vor Ort“**, das der Analyse von Einzelproblemen direkt im Gebäude der Ratsuchenden dienen soll (Dudda 2008). Das Beratungsangebot der Verbraucherzentralen wird vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (BMWi) in Form von jährlichen Zuwendungen gefördert und durch den Bundesverband der Verbraucherzentralen e.V. (vzbv) koordiniert. Die jeweiligen Geschäftsstellen der Verbraucherzentralen in den Bundesländern übernehmen die regionale Koordination und die lokale Umsetzung. Während die stationäre Energieberatung in allen Bundesländern angeboten wird, ist dies bei dem „Fallmanagement vor Ort“ nicht flächendeckend der Fall.

Die stationäre Energieberatung existiert bereits seit 32 Jahren und findet in derzeit etwa **500 Beratungsstellen in ganz Deutschland** statt. Bundesweit stehen 300 Energieberater zur Verfügung, die durch die Verbraucherzentralen auf Bundeslandebene ausgewählt und koordiniert werden. Derzeit werden jährlich rund 75.000 Verbraucher beraten. Meist werden die Beratungen in den Beratungsstellen der Verbraucherzentralen durchgeführt, teilweise finden sie in Beratungsstützpunkten wie Bürgerbüros, Rathäusern, Umweltbehörden oder anderen geeigneten Räumlichkeiten statt. Inhaltlich können alle Aspekte rund um den effizienten Energieeinsatz bei Gebäuden (Baulicher Wärmeschutz, Heizungs- und Regelungstechnik, Solarenergie, Stromsparen, Wärmepumpen, Förderprogramme, Wechsel des Energieversorgers) im Rahmen der Beratung aufgegriffen werden. Die Beratungsempfänger können vor der Beratung einen gewünschten Themenschwerpunkt mitteilen, so dass der Grad der Individualisierung der Beratung hoch ist. Die Beratung dauert zirka 30 Minuten, kostet 5 Euro und wird nach Terminabsprache in einem persönlichen Gespräch durchgeführt (vzbv 2010). Die stationäre Energieberatung wird ausschließlich von Architekten, Ingenieuren und Physikern durchgeführt (vzbv 2010).

Im Jahr 2005 fand eine **Evaluation der stationären Energieberatung** statt (s. IFEU 2005). Demnach waren im Jahr 2004 Eigenheimbesitzer/innen mit 45 % die größte Zielgruppe der stationären Beratung. Als Hauptanlass gab die Mehrheit der Eigenheimbesitzer/innen konkrete Sanierungspläne an ihren Gebäuden an (IFEU 2005). Der Evaluation zufolge trägt die stationäre Energieberatung dazu bei, dass Maßnahmen überhaupt durchgeführt werden (z.B. in einem Sechstel der Fälle, in denen der Fokus der Beratung auf dem Thema Außenwanddämmung lag). Darüber hinaus wird häufig die Qualität der Sanierung beeinflusst, beispielsweise wurde die Stärke der Dachdämmung im Durchschnitt von 13 cm auf 16 cm angehoben. Die Zufriedenheit der Kund/innen war insgesamt sehr hoch – mehr als 90 % waren mit der stationären Energieberatung zufrieden oder sehr zufrieden. Dabei wurde insbesondere die „Unabhängigkeit der Energieberatung“ positiv bewertet (IFEU 2005). Die Neutralität der Energieberater/innen ist demnach für Ein- und Zweifamilienhausbesitzer/innen ein wichtiges Entscheidungskriterium für das Angebot der Verbraucherzentralen.

Neben der stationären Energieberatung gibt es in den meisten Bundesländern seit dem Jahr 2006 die Möglichkeit einen zusätzlichen **Termin vor Ort** wahrzunehmen. Voraussetzung für die

Inanspruchnahme ist in der Regel ein Besuch der stationären Beratung. Wird hier festgestellt, dass das Problem auf Basis von Beschreibungen und Fotos nicht hinreichend erfasst werden kann, so wird ein Vor-Ort Termin – auch als Fallmanagement vor Ort bezeichnet – vereinbart. Vor Ort untersuchen die Fachleute das Gebäude und empfehlen darauf aufbauend eine individuelle Lösung. Dies umfasst in der Regel die Empfehlung konkreter energetischer Sanierungsmaßnahmen. Der Ortstermin kostet 45 Euro und wird ebenfalls vom BMWi bezuschusst (vzbv 2010). Dieses Beratungsangebot ist dem Beratungstyp Initialberatung vor Ort zuzuweisen. Sofern die Ein- und Zweifamilienhausbesitzer/innen die Umsetzung einer umfassenden Modernisierung und Kombination verschiedener Maßnahmen anstreben, wird eine tiefer gehende Beratung empfohlen (Steinestel 2010).

4.3.4 BAfA-Vor-Ort-Beratung

Die BAfA-Vor-Ort-Beratung ist eine **konzeptorientierte Energieberatung**, die vom BAfA gefördert wird. Ein- und Zweifamilienhausbesitzer/innen erhalten einen Zuschuss von 300 Euro, für Mehrfamilienhäuser werden 360 Euro vergeben. Werden Hinweise zur Stromeinsparung in der Energieberatung aufgegriffen, erhöht sich der Zuschuss um 50 Euro. Ende September 2009 wurde die Förderung für die Vor-Ort-Beratung bis Ende des Jahres 2014 verlängert. Die förderfähige Beratung erfolgt ausschließlich durch antragsberechtigte Energieberater/innen, die über bestimmte fachliche Kenntnisse verfügen und unabhängig sein müssen (BAfA 2009).

Inhalt und Aufbau der Beratungen sowie **Mindestanforderungen an die Qualifikation der Berater/innen** sind in der „Richtlinie über die Förderung der Beratung zur sparsamen und rationellen Energieverwendung in Wohngebäuden vor Ort - Vor-Ort-Beratung –“ festgelegt (s. BAfA 2009). Die Richtlinie stellt Anforderungen an die Qualifikation der Berater/innen und lässt nur die folgenden Ausbildungen bzw. Berufsabschlüsse für die Berater/-innen zu:

- „Ingenieure und Architekten, die durch ihre bisherige berufliche Tätigkeit die für eine Energieberatung notwendigen Fachkenntnisse wie Wärmebedarfsermittlung, Wärmeschutztechnik, Heizungstechnik, Erneuerbare Energien und Allgemeine Energiesparberatung, erworben haben;
- Ingenieure und Architekten, die durch zusätzliche Fortbildungsmaßnahmen nach Anlage 3 der Richtlinie die für eine Energieberatung notwendigen speziellen Fachkenntnisse erworben haben;
- Absolventen der Lehrgänge der Handwerkskammern zum/zur geprüften „Gebäudeenergieberater/in (HWK)“;
- Absolventen geeigneter Ausbildungskurse, deren Mindestinhalte und Eingangsvoraussetzungen in Anlage 3 dieser Richtlinie festgelegt sind.“ (BAfA 2009, 3,4)

Zur **Identifikation geeigneter Ausbildungskurse** enthält Anlage 3 der Richtlinie zur Vor-Ort-Beratung **Mindestanforderungen bezüglich Inhalt, Dauer und Teilnehmerkreis**. So werden von Ingenieur/innen und Physiker/innen je nach fachlichem Abschluss 60-200 Unterrichtseinheiten verlangt. Techniker und Meister (Bauwesen oder Haustechnik) benötigen ebenfalls mindestens 200 Unterrichtseinheiten mit einer zusätzlichen Abschlussprüfung. Alle anderen Interes-

senten müssen eine komplette Weiterbildung zum Gebäudeenergieberater absolvieren. Für die Mindestanforderungen an die Inhalte von Ausbildungskursen gilt: Zu mindestens je einem Drittel müssen Kenntnisse zum bauphysikalischen Bereich (baulicher Wärme- und Feuchteschutz) und zur Anlagentechnik (Heizungstechnik, Lüftungstechnik, Technik bei Erneuerbaren Energien) vermittelt werden. Im verbleibenden Drittel können allgemeine Bereiche (wirtschaftliche Bewertungen, Erstellung von Gutachten, etc.) behandelt werden. Bei den zu vermittelnden Lehrinhalten ist vermerkt, dass „Berechnungsvarianten zur Wirtschaftlichkeit mit Angaben zur Amortisation und einer auf den Beratungsempfänger (Laien) zugeschnittenen Darstellung zur Rentabilität der einzelnen Maßnahmen“ erfolgen sollen (BAfA 2009). Kommunikationstrainings sind im Rahmen der Ausbildung nicht vorgeschrieben und auch nicht als mögliche Weiterbildung genannt.

Sobald ein Absolvent einer bislang unbekannten Aus- bzw. Weiterbildung beim BAfA vorstellig wird, wird die Weiterbildungseinrichtung aufgefordert schriftlich zu bestätigen, dass die durch die Richtlinie gesetzten Anforderungen eingehalten werden. Das BAfA überprüft die tatsächliche Einhaltung stichprobenweise. Regelmäßig werden durch das Bundesamt Listen veröffentlicht, die die durch sie anerkannten Weiterbildungsorganisationen aufführen. Anfang des Jahres 2010 enthielt die aktuelle Liste knapp 100 anerkannte Weiterbildungsmaßnahmen unter anderem an Universitäten, Architekten- und Handelskammern und TÜV-Akademien (BAfA 2010a).

Grundlage einer Vor-Ort-Beratung ist eine **umfangreiche Begehung des spezifischen Gebäudes, bei der Daten zu Gebäudehülle und Heizungstechnologie** aufgenommen werden. Auf Basis dieser Daten entwickeln die Berater/innen ein umfassendes Sanierungskonzept, das sowohl Einzelmaßnahmen als auch sinnvolle Maßnahmenpakete enthalten muss. Dabei ist es verpflichtend, dass sowohl Maßnahmen zur Verbesserung der Gebäudehülle als auch der mögliche Einsatz Erneuerbarer Energien berücksichtigt werden. Neben den zu erwartenden Energieeinspareffekten muss die Wirtschaftlichkeit der vorgeschlagenen Maßnahmen berechnet werden. Zur Kalkulation sind **computergestützte Rechenprogramme** zu verwenden. Darüber hinaus sind Informationen zu öffentlichen Förderprogrammen und Hinweise zur Umsetzung der Maßnahmen Teil der Energieberatung. Bei der Beratung sollen explizit spezifische Fragen der Beratungsempfänger berücksichtigt werden. Die Ergebnisse der Beratung und der Berechnungen zu Einspareffekten und Wirtschaftlichkeit werden in einem Bericht zusammengefasst, dessen Struktur bestimmten Vorgaben genügen muss (s. BAfA 2010b). Diese Berichte werden durch das BAfA stichprobenartig überprüft. Zuletzt ist eine ausführliche, persönliche Erläuterung der Ergebnisse gegenüber dem Beratungsempfänger vorgesehen (BAfA 2009).

Im Jahr 2008 wurde eine **Evaluation der BAfA-Vor-Ort-Beratung** durchgeführt (s. IFEU 2008). Mehr als 80 % der Nutzer/innen, mehrheitlich Ein- und Zweifamilienhausbesitzer/innen zeigte sich zufrieden mit der Beratung. Insbesondere die Fachkompetenz und die Unabhängigkeit der Berater/innen wurden positiv hervorgehoben. Mehr als 90% der Beratungsempfänger setzte in der Folge Sanierungsmaßnahmen um oder plante dies in naher Zukunft, wobei ein Großteil der Eigenheimbesitzer/innen bereits vor der Beratung Modernisierungen geplant hatte (IFEU 2008).

4.3.5 Exemplarische regionale Beratungsprogramme

Hannover: „Gut beraten starten“ – Klimaschutzagentur Hannover

Die Klimaschutzagentur Region Hannover bietet seit dem Jahr 2004 im Rahmen der Kampagne „Gut beraten starten“ eine kostenlose, energetische Erstberatung für Eigenheimbesitzer/innen an, die dem Beratungstyp **Initialberatung vor Ort** zuzuordnen ist.

Als Energieberater agieren derzeit Aussteller des Energieausweises nach EnEV 2007, die auf Honorarbasis bei der Klimaschutzagentur Hannover angestellt sind. Sie werden nach ihrer fachlichen Qualifikation, Beratungs- und Kommunikationserfahrung ausgewählt, zusätzlich zählt der persönliche Eindruck im Bewerbungsgespräch (Felten 2010). In der jüngsten Ausschreibung wurden von 290 Bewerbern 20 in den Pool der Energieberater aufgenommen (Klimaschutzagentur Region Hannover 2010), der nächste Ausschreibungszyklus wird im Frühjahr 2011 stattfinden. Derzeit handelt es sich bei der Mehrheit der Berater/innen um **Architekten, Ingenieure und Planer**, Handwerker stellen nur einen geringen Anteil. Die Mehrheit der Berater/innen kann eine Listung bei der BAfA als Vor-Ort-Energieberater/in vorweisen. Die Berater/innen verpflichten sich im Rahmen ihrer Tätigkeit zur Einhaltung eines Beraterkodex, mit dem sie ihre Unabhängigkeit und Neutralität bescheinigen. Zudem dürfen die Berater/innen im Rahmen ihrer Tätigkeit keine aktive Akquisition für ihre sonstige Tätigkeit betreiben. Zu Beginn des Beschäftigungsverhältnisses erfolgt eine zweitätige Einführungsveranstaltung, die der Abstimmung des Kommunikationsverhaltens sowie fachlicher Aspekte dient. **Vier bis fünf Mal pro Jahr** werden darüber hinaus **Schulungstermine** zu Themen wie Förderprogramme, Kommunikation oder auch Herstellerseminare angeboten, an denen die Berater/innen regelmäßig teilnehmen sollen. Zwei Mal pro Jahr findet zusätzlich eine Pflichtveranstaltung statt, bei der gegenseitiges Feedback zwischen der Klimaagentur Region Hannover sowie den Berater/innen gegeben wird (Felten 2010).

Die Eigenheimbesitzer/innen werden im Rahmen dieser Kampagne aktiv über eine **Haus-zu-Haus-Akquise** angesprochen und erhalten zuvor einen Brief der jeweiligen Bürgermeister/innen, der die Kampagne ankündigt (ausführlichere Informationen zur Vorgehensweise siehe Kapitel 6). Vor Ort wird entweder ein Termin für die kostenlose Energieberatung vereinbart oder die Beratung findet direkt statt.

Die etwa einstündige Energieberatung vor Ort geht auf die Themen Wärmedämmung, Fenstererneuerung, Heizungstechnologie, Solaranlagen, Lüftungstechnik und Nutzerverhalten ein und gibt darüber hinaus Hinweise zu Förderprogrammen und Anregungen zur Umsetzung der Maßnahmen. Wirtschaftlichkeitsberechnungen oder konkrete Maßnahmenempfehlungen sind nicht Teil der Beratung. Als Beratungshilfsmittel wird ein **Energie-Check** mit dem Fragebogen der Kampagne „Haus sanieren – profitieren“ (s. Kapitel 4.3.1) durchgeführt. Zum Abschluss erhalten die Beratungsempfänger eine Präsentationsmappe mit den Ergebnissen des Energie-Checks, weiteren Informationen und Adressen. In der Regel wird den Eigenheimbesitzer/innen eine weiterführende, kostenpflichtige Energieberatung und die Ausstellung eines Energieausweises empfohlen (Klimaschutzagentur Region Hannover 2010).

Die Kampagne „Gut beraten starten“ wird regelmäßig hinsichtlich ihrer Wirkung und Akzeptanz evaluiert. Im März 2010 wurde die zweite **Evaluation der Kampagne** veröffentlicht. Die Ergebnisse der Evaluation zeigen, dass die Mehrheit von 78 % der Befragten nach der Beratung energetische Maßnahmen umgesetzt haben oder dies konkret planen und durchschnittlich mit über 30.000 Euro verhältnismäßig hohe Summen investiert werden. In der Regel erfolgt die Finanzierung über Eigenkapital. Allerdings hat eine Mehrheit von 86 % nach der Initialberatung weder eine weitere kostenpflichtige Beratung in Anspruch genommen noch ist dieses geplant. Als Fazit der Studie wird genannt, dass „Gut beraten starten“ eine Zielgruppe von Hausbesitzer/innen erreicht, die durch kostenpflichtige Beratungsangebote kaum ansprechbar sind und ansonsten ohne Beratung zur Umsetzung schreiten würden. Da in vielen Fällen kein vertiefendes Beratungsangebot in Anspruch genommen wurde, empfehlen die Autoren eine deutlichere Kommunikation der Grenzen einer Initialberatung (Stieß und Birzle-Harder 2010).

Nordrhein-Westfalen: „Energieberatung bei Ihnen zu Hause“ – Verbraucherzentrale NRW

Neben der stationären Energieberatung (s. Kapitel 4.3.3) bietet die Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen (VZ NRW) im Rahmen des Projektes „Sparnachbar[11] – energetische Modernisierungsberatung der Verbraucherzentrale NRW“ die „Energieberatung bei Ihnen zu Hause“ an. Das Projekt „Sparnachbar“ läuft seit April 2007 bis zunächst Ende 2011[12].

Die „Energieberatung bei Ihnen zu Hause“ ist eine **Initialberatung vor Ort** mit einer Dauer von zirka 90 Minuten, deren Kosten 60 Euro für 1,5 Stunden betragen. Nach Vereinbarung ist eine Verlängerung der Beratung möglich, jede weitere abgeschlossene, halbe Stunde kostet 20 Euro. Themen, die in der Beratung angesprochen werden können, sind baulicher Wärmeschutz, Heizungs- und Regelungstechnik, Erneuerbare Energien, Nutzerverhalten und Fördermittel. Der Grad der Individualisierung ist dabei sehr hoch, so dass in der Beratung bestimmte Themen vertieft behandelt werden können. Die „Energieberatung bei Ihnen zu Hause“ wird ebenso wie die stationäre Beratung (s. Kapitel 4.3.3) überwiegend von **Architekten, Ingenieuren und Physikern** durchgeführt. Gebäudeenergieberater im Handwerk sind nicht ausgeschlossen, da jedoch neben der fachlichen Qualifikation die mehrjährige Berufserfahrung als unabhängige/r Energieberater/in ein entscheidendes Einstellungskriterium ist, ist der Anteil der Handwerker insgesamt sehr gering (Steinestel 2010).

Nach dem Vor-Ort-Termin erstellen die Berater/innen ein **strukturiertes Protokoll**, das die wichtigsten Ergebnisse wieder gibt. Dies dient zum einen den Kund/innen als Beratungsergebnis, zum anderen wird es zur Qualitätskontrolle herangezogen. Denn die kontinuierliche Qualitätssicherung ist ein wichtiger Bestandteil des Angebotes der VZ NRW (siehe Kapitel 5.5). Um möglichst flächendeckend Energieberatungen vor Ort anbieten zu können, arbeitet die VZ NRW neben festangestellten Energieberatern mit Honorarkräften. Die festangestellten Energieberater

---

11 Ehemals lief dieses Projekt unter dem Titel „Mein Haus Spart“.

12 Das Projekt wird gefördert aus dem Programm „progress.NRW Programmbereich Energieberatung“ und dem EU-Programm „Ziel 2-Programm NRW Regionale Wettbewerbsfähigkeit und Beschäftigung 2007-2013“ (EFRE).

bieten über die „Energieberatung bei Ihnen zu Hause“ hinaus als eine weitere Beratung im Themenfeld energetische Sanierung das „Gebäudeenergiegutachten“ an, das in inhaltlicher Tiefe und Umfang der BAfA-Vor-Ort-Beratung gleicht (Steinestel 2010).

Baden-Württemberg: Der EnergieSparCheck

Seit 1999 bietet das Umweltministerium Baden-Württemberg in Kooperation mit dem Baden-Württembergischen Handwerkstag den so genannten EnergieSparCheck an. Seit dem Jahr 2007 sind zusätzlich die Architektenkammer und die Ingenieurkammer in Baden-Württemberg am EnergieSparCheck beteiligt.

Derzeit sind über 1000 Energieberater beim Handwerkstag Baden-Württemberg registriert. Energieberater können **Handwerksmeister aus den Bau- und Ausbaugewerken, Ingenieure, Architekten oder Bautechniker** sein, die eine fundierte Zusatzqualifikation im Bereich Energiediagnose und -beratung besitzen. Anerkannte Zusatzqualifikationen sind:

- Lehrgang zum Gebäudeenergieberater im Handwerk (ca. 240 h Fortbildung),
- Eintrag bei der Ingenieurkammer Baden-Württemberg in der Fachliste 11 „Energieberatung“ und der Fachliste 30 „Sachverständige für EnEV“,
- Lehrgang „Energetische Gebäudesanierung“ des Instituts Fortbildung Bau gGmbH sowie
- eine andere von der BAfA anerkannte Weiterbildungsmaßnahme für das Förderprogramm Vor-Ort-Beratung (BWHT 2010).

Mit etwa **75-80 % stammt die Mehrheit der Berater/innen aus dem Handwerk**, da das Programm erst im Jahr 2007 auch für Ingenieure, Architekten und Bautechniker geöffnet wurde. Alle Berater/innen verpflichten sich zu einer unabhängigen und gewerkeübergreifenden Beratung. Den Kontakt zum/zur Energieberater/in nehmen die Ein- und Zweifamilienhausbesitzer/innen in der Regel selbst auf, eine Liste der registrierten Berater wird auf der Internetseite[13] zur Verfügung gestellt. Zusätzlich können die Berater/innen einen Anzeigen- und Messezuschuss erhalten, um für das Angebot zu werben, Informationsmaterialien wie Broschüren und Flyer werden durch den Baden-Württembergischen Handwerkstag den Energieberatern und Partnerorganisationen für die Bewerbung vor Ort zur Verfügung gestellt (Müller 2010).

Der Check, der sich explizit an Eigentümer/innen von Ein- und Zweifamilienhäuser richtet, beinhaltet eine **energetische Bestandsaufnahme des Wohngebäudes** und **Vorschläge für Maßnahmen zur Energieeinsparung**. Auf Basis einer Datenaufnahme zu Gebäudehülle und -technik vor Ort erfolgt eine computergestützte Auswertung mit akkreditieren EDV-Programmen. Die Ergebnisse werden in einem strukturierten Bericht zusammengefasst. Ein zweiter Vor-Ort-Termin dient einem Beratungsgespräch, bei dem die Ergebnisse erläutert werden. Die Kosten für die Eigenheimbesitzer/innen betragen 100,- Euro, weitere 100,- Euro zahlt das Land Baden-Württemberg pro EnergieSparCheck und die Berater/innen selbst tragen einen Eigenanteil von ebenfalls etwa 100,- Euro (BWHT 2010). Inhaltlich ähnelt der EnergieSparCheck der BAfA-Vor-

[13] www.energiesparcheck.de

Ort-Beratung, deckt jedoch insgesamt weniger Themen ab. Denn Wirtschaftlichkeitsberechnungen sowie Fördermittelberatung sind nicht Teil der Beratungsleistung (BWHT 2010). Mit Vor- und Nachbereitung nimmt die Beratung nach Aussage des Handwerkstags in etwa einen Arbeitstag von sechs bis acht Stunden in Anspruch, der Kundentermin dauert etwa eine Stunde. Abhängig von der spezifischen Situation der Kund/innen sollte der EnergieSparCheck in einer tiefer gehenden Beratung oder einer direkten Umsetzung von energetischen Sanierungsmaßnahmen münden (Müller 2010). Da der Fokus der Beratung auf der Gebäudeanalyse und der Erstellung eines Gebäudeenergiegutachtens liegt, lässt sich der EnergieSparCheck dem Beratungstyp **Orientierungsberatung vor Ort** zuordnen.

Jeder Kunde beziehungsweise jede Kundin erhält nach Durchführung des EnergieSparCheck einen **Fragebogen zur Evaluation** der Beratungsleistung, die zur Verbesserung des Angebots beitragen soll. Die voraussichtliche Beratungswirkung wird in Form der als Folge des EnergieSparCheck geplanten Sanierungsmaßnahmen ebenfalls abgefragt (BWHT 2010).

4.4 Adressierung der Einsparpotenziale und Hemmnisse

Eine Potenzialanalyse, die im Projekt ENEF-Haus durchgeführt wurde, zeigt, dass die bisherigen Maßnahmen zur Steigerung der Gebäudeenergieeffizienz nicht ausreichen, um die zentralen Einsparpotenziale zu heben. Eine hohe Reduktion des Heizwärmebedarfs ist insbesondere durch zwei Maßnahmen an der Gebäudehülle, die Dämmung der Außenwände und die Dämmung der Dächer beziehungsweise der obersten Geschossdecken möglich. Der Primärenergiebedarf kann außerdem durch den Einbau neuer Heizungsanlagen gesenkt werden. Hohe Reduktionen sind dabei vor allem durch den Einsatz von Erneuerbare-Energien-(EE)-Heizungssystemen, insbesondere Biomasseheizungen und Solarthermieanlagen sowie Wärmepumpen bei Einsatz von Strom aus erneuerbaren Energien möglich. Gleichzeitig stehen insbesondere der Dämmung der Außenwand sowie dem Einbau von EE-Heizungen in der Praxis eine Reihe von gebäudebezogenen Hemmnissen entgegen (Ästhetik der Fassade, Abstandsregelungen, Ausrichtung des Daches etc.). Energetische Sanierungen werden hierdurch häufig aufwändiger und damit teurer (vgl. Weiß und Dunkelberg 2010)

Darüber hinaus hindern verschiedene Hemmnisse und Barrieren Eigenheimbesitzer/innen daran, eine energetische Sanierung umzusetzen. Diese Hemmnisse wurden im Rahmen des Projektes durch eine Befragung von 1.008 Ein- und Zweifamilienhausbesitzer/innen analysiert (vgl. Stieß et al. 2010). Auf der Grundlage der Befragung wurden die folgenden Hemmnisgruppen identifiziert:

- *Baulich-technische Barrieren inklusive Denkmalschutz*
- *Finanzbarrieren:* Abneigung gegen eine (weitere) Kreditaufnahme, fehlende finanzielle Möglichkeiten, Kreditrahmen ausgeschöpft
- *Fehlende Perspektive:* ungewisse wirtschaftliche Zukunft, rechnet sich für das Alter nicht mehr

– *Ängste und Bedenken:* Technologien nicht ausgereift, Planung/Durchführung zu schwierig, Befürchtung vor Bauschäden, Dreck und Stress, Angst vor unseriösen Anbietern, Rentabilität unklar

– *Geringes Involvement:* kein Interesse, fehlende Zeit, es wird kein Handlungsbedarf gesehen (Haus in gutem Zustand)

Die verschiedenen Barrieren unterscheiden sich mit Blick auf ihre Häufigkeit und durch den Grad ihrer Beeinflussbarkeit. Dies ist in Abb. 4.1 dargestellt.

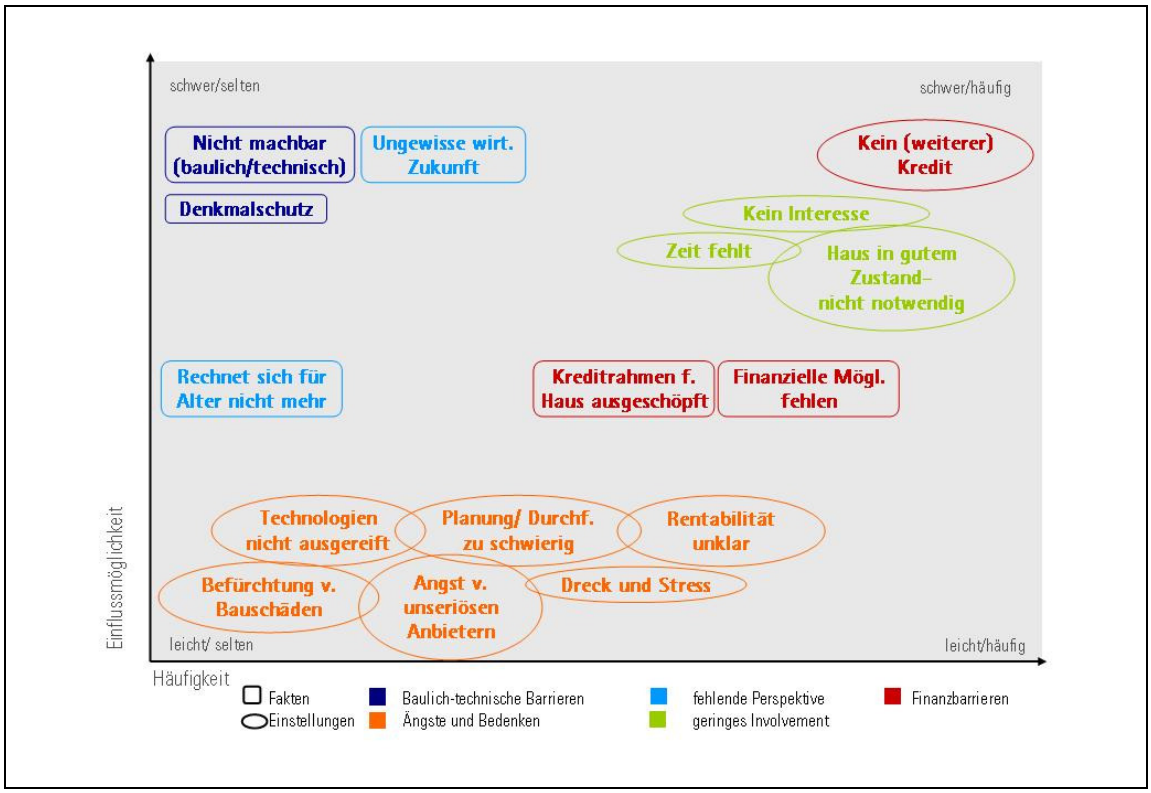

Abb. 4.1: Häufigkeit und Beeinflussbarkeit von Barrieren gegenüber einer energetischen Sanierung
Quelle: Stieß et al. (2011)

Energieberatungen können eine bessere Adressierung der zentralen Einsparpotenziale sowie einen direkten oder indirekten positiven Einfluss auf die Minderung der Hemmnisse bewirken. An dieser Stelle wird der Frage nachgegangen, inwiefern die dargestellten Beratungstypen einen (unterschiedlichen) Beitrag dazu leisten, die zentralen Einsparpotenziale und die zentralen Barrieren zu adressieren. Zunächst werden die Beratungstypen in einer Tabelle einander gegenübergestellt, um im Folgenden den Einfluss der Typen auf die jeweiligen Hemmnisse zu diskutieren.

Tab. 4.7: Übersicht über die verschiedenen Beratungstypen

	Energiechecks	Energiefachberatung im Baustoffhandel	Initialberatung stationär	Initialberatung Vor Ort	Orientierungsberatung Vor Ort	Konzeptorientierte Beratung
Dauer des Beratungsgesprächs	< 30 min	< 30 min	< 30 min	1-2 h	1-2 h	2 h
Ort der Beratung	Vor Ort	Baustofffachhandel	Verbraucherzentralen, Rathäuser etc.	Vor Ort	Vor Ort	Vor Ort
Themenvielfalt						
Baulicher Wärmeschutz, Anlagentechnik	(X)	X	X	X	X	X
Fördermittel			(X)	(X)	(X)	X
Wirtschaftlichkeit						X
Beratungstiefe zu den Themen						
Sanierungsempfehlungen	allgemein	allgemein	allgemein	gebäudebezogen	gebäudebezogen	gebäudebezogen
Energetischer Zustand des Gebäudes	fragebogenbasiert	computergestützte Berechnung	-	-	computergestützte Berechnung	computergestützte Berechnung
Maßnahmenspezifische Energieeinsparpotenziale	-	computergestützte Berechnung	-	-	computergestützte Berechnung	computergestützte Berechnung
Kosten	-	-	< 25 €	< 100 €	100-300 €	> 300 €
Produkt	Energiecheckbogen	Berechnungsergebnisse	ggf. Notizen	Beratungsprotokoll	Gebäudeenergiegutachten	umfassender Beratungsbericht

Die zentralen Einsparpotenziale werden durch alle Energieberatungen jedoch in unterschiedlichem Maße durch die verschiedenen Beratungstypen adressiert. Bereits mit dem Fragebogen des Energiechecks lässt sich identifizieren, welche Bauteile energetisch besonders ungünstig dastehen. Allerdings beruht diese Auswertung auf groben Abschätzungen und die Höhe der jeweiligen Einsparmöglichkeiten wird nicht verglichen. Dies kann dazu führen, dass Eigentümer/innen voreilige Schlüsse ziehen, indem sie beispielsweise ein energetisch besonders ungünstiges Bauteil sanieren, obwohl diese Maßnahme nicht die höchsten Einsparpotenziale erzielt. Aufgrund der wenig umfangreichen Weiterbildung der Aussteller und ihrer fehlenden Unabhängigkeit ist es außerdem möglich, dass sie Sanierungsempfehlungen zu Gunsten ihrer jeweiligen Gewerke formulieren. Deutlich besser können besonders sanierungsbedürftige Bauteile und vor allem Sanierungsmaßnahmen mit hohen energetischen Einsparpotenzialen auf Basis eines Gebäudeenergiegutachtens identifiziert werden. Derartige Gutachten werden im Rahmen der Orientierungsberatung vor Ort und der konzeptorientierten Beratung erstellt.

Die **Hemmnisgruppe** Ängste und Bedenken vor einer Überforderung bei Planung und Umsetzung einer Sanierung sowie wegen nicht ausgereiften Technologien oder unklarem Nutzen kann prinzipiell durch alle Beratungstypen adressiert werden. Ängste, die die Wirtschaftlichkeit betreffen, können durch Wirtschaftlichkeitsberechnungen unter Angabe von Unsicherheiten, gemindert werden. Eine kompetente, unabhängige Energieberatung kann entscheidend dazu beitragen, bestehende Ängste und Bedenken – nicht zuletzt gegenüber unseriösen Anbietern – abzubauen, da sie unabhängigen fachlichen Rat bietet.

Bei den Zielgruppen, bei denen ein geringes Involvement das zentrale Hemmnis gegenüber der Sanierung ist, sind kostenlose Angebote, für die die Nutzer/innen kaum vorinformiert sein müssen, am ehesten erfolgversprechend. Denn in der Regel werden Energieberatungen, insbesondere kostenpflichtige, vornehmlich von Personen nachgefragt, die von vornherein offen gegenüber einer energetischen Sanierung sind (vgl. Frondel et al. 2008). Erforderlich ist jedoch eine aktive Ansprache der Hausbesitzer/innen, um diese Hemmnisgruppe zu adressieren. Energiechecks, bei denen die Ansprache der Eigenheimbesitzer/innen durch Handwerker erfolgt, stellen daher einen geeigneten Typ dar. Ebenso kann die Energieberatung im Baufachhandel einen Beitrag leisten, da im Fall von Instandhaltungsmaßnahmen der Baufachhandel aufgesucht wird und eine aktive Ansprache durch Mitarbeiter/innen des Baufachhandels erfolgen kann. Eine wichtige Funktion dieser Beratungstypen kann daher die Sensibilisierung von Ein- und Zweifamilienhausbesitzer/innen sein. Die Wirkung dieser Beratungsangebote kann durch ein gezieltes soziales Marketing deutlich erhöht werden (vgl. Deffner et al. 2011).

Voraussetzung dafür, dass die Hemmnisgruppe Finanzbarrieren adressiert wird, ist eine Fördermittelberatung. Denn eine umfassende Information über regionale und bundesweite Förderprogramme kann einen positiven Beitrag zur Minderung der Barrieren fehlende finanzielle Mittel und Abneigung gegenüber einer (weiteren) Kreditaufnahme leisten. Darüber hinaus können individuelle, in diesem Fall niedriginvestive oder in Eigenleistung umsetzbare Sanierungskonzepte vorgeschlagen werden. Beratungstypen, die diese Hemmnisse adressieren, sind die stationäre Initialberatung, die Initialberatung vor Ort sowie die konzeptorientierte Beratung. Aller-

dings werden vermutlich gerade Sanierergruppen, bei denen das Hemmnis fehlende finanzielle Mittel eine große Bedeutung hat, eine kostenpflichtige Energieberatung kaum in Anspruch nehmen, so dass die stationäre Initialberatung am ehesten einen Beitrag zu Minderung dieses Hemmnisses erbringen kann.

Einen indirekten positiven Einfluss können Energieberatungen auf das Hemmnis bauliche und technische Barrieren haben. Zwar werden diese Barrieren durch die Beratung nicht aus dem Weg geräumt, doch ein qualifizierter, erfahrener Energieberater kann energetische Sanierungsmaßnahmen aufzeigen, die trotz dieser Barrieren eine hohe Energieeinsparung ermöglichen. Bedingung dafür ist, dass gebäudebezogene Sanierungsempfehlungen gegeben werden. Diese Hemmnisgruppe wird daher durch die Beratungstypen Initialberatung vor Ort, Orientierungsberatung vor Ort und konzeptorientierte Beratung adressiert.

Beim Hemmnis fehlende Perspektive kann ebenfalls ein indirekter positiver Effekt durch Energieberatungen vermerkt werden. Denn in einigen Beratungstypen werden die persönlichen Bedürfnisse der Beratungsempfänger berücksichtigt und individuell zugeschnittene Lösungen aufgezeigt. Dabei sollte berücksichtigt werden, wie die Prioritäten der Eigenheimbesitzer/innen liegen: Wie viel Geld möchte ich bei unsicherer Wohnperspektive maximal in die Hand nehmen? Nach wie viel Jahren sollten sich eine Maßnahme spätesten gerechnet haben? Dementsprechend bedarf es Aussagen über die Höhe der Investitionskosten oder auch der Amortisationszeiten sowie möglicher Unsicherheiten hinsichtlich der Wirtschaftlichkeit (Energiepreissteigerungen, Zinssätze). Auch kann die Beratung gezielt auf Möglichkeiten geringinvestiver Maßnahmen eingehen. Umfassende Wirtschaftlichkeitsberechnungen werden ausschließlich bei konzeptorientierten Beratungen durchgeführt. Grobe Abschätzungen der Wirtschaftlichkeit können auch in anderen Beratungstypen wie der Energiefachberatung im Baustoffhandel erfolgen.

Da die Beratungstypen die Hemmnisgruppen oder auch einzelne Barrieren in unterschiedlichem Maße adressieren, stellen sie ein sinnvolles Nebeneinander dar. Für Programmanbieter ist es außerdem interessant, durch welche Kriterien sie die Ansprache der unterschiedlichen Zielgruppen beeinflussen können. Relevante Einflussgrößen sind – neben den Beratungsinhalten – die Art der Kontaktaufnahme zwischen Berater und Beratungsempfänger sowie die Höhe der Kosten. Bei der Konzeption neuer Beratungsangebote oder der Überarbeitung existierender Angebote sollten diese Kriterien daher berücksichtigt werden. Kostenlose, niederschwellige Angebote sind besonders geeignet uninformierte oder wenig informierte Zielgruppen anzusprechen und können vor allem der Sensibilisierung dienen. Derartige Angebote ermöglichen außerdem sanierungswilligen, bislang wenig informierten Personen einen einfachen Einstieg in das Thema und eine erste Einschätzung zum energetischen Zustand des eigenen Gebäudes. Eigentümer/innen mit bestehenden Sanierungsplänen und konkreten Fragen wenden sich dagegen meist aktiv an Energieberater/innen, sind bereit einen Preis für die Beratung zu zahlen und achten eher auf die Qualifikation der Energieberater/innen und deren Unabhängigkeit. Die Funktion solcher Beratungsangebote kann die Bereitstellung einer qualifizierten Entscheidungshilfe sein sowie die positive Beeinflussung des Sanierungsgeschehens sein, so dass beispielsweise höhere Dämmdicken als geplant oder zusätzliche Maßnahmen umgesetzt werden. Wünscht sich ein Eigentümer Sanierungsempfehlungen auf Basis von Kalkulationen der Ener-

giebedarfswerte des Gebäudes oder ein umfassendes Sanierungskonzept, so rückt das Produkt der Beratung als Entscheidungshilfe in den Vordergrund.

Diese Überlegungen machen deutlich, dass die verschiedenen Energieberatungsangebote wichtige Beiträge zum Abbau von Barrieren gegenüber einer energetischen Sanierung leisten können. Allerdings darf ihre Wirkung auch nicht überschätzt werden. In vielen Fällen wird erst eine Kombination aus Kommunikation und Beratung, finanziellen Anreizen, passenden Dienstleistungsangeboten und Geschäftsmodellen dazu führen, dass bestehenden Hemmnisse abgebaut und die Bereitschaft für eine energieeffiziente Sanierung deutlich erhöht werden kann.

4.5 Zwischenfazit

Die Vielzahl an Energieberatungsangeboten in Deutschland führt zur Einschätzung der Autor/innen sowie auch von Beratungsanbietern, dass es einer Systematisierung der Angebote bedarf. Daher wurden auf Basis ausgewählter Kriterien wie Themenvielfalt, Beratungstiefe, Ort, Dauer und Produkt der Beratung sechs verschiedene **Beratungstypen** abgeleitet. Die Beratungstypen können den Hauseigentümer/innen die Auswahl einer geeigneten Energieberatung erleichtern. Selbständige Energieberater sowie beratungsanbietende Institutionen können sich bei der Gestaltung von Beratungsangeboten an diesen Typen orientieren. Die Beispiele von bestehenden Energieberatungsangeboten verdeutlichen, dass einige Kriterien wie die Qualifikation und die Unabhängigkeit der Berater/innen innerhalb mancher Beratungstypen variabel sind. Solange der Beruf des Energieberaters nicht geschützt ist, wird dies in der Praxis vermutlich beibehalten werden. Die hier vorgestellten Kriterien können Eigenheimbesitzer/innen dabei unterstützen, die Beratungsleistung und Unabhängigkeit eines Angebotes abzuschätzen.

Da die Beratungstypen in unterschiedlichem Maße die zentralen Hemmnisse der Eigenheimbesitzer/innen adressieren, stellen sie ein sinnvolles Nebeneinander dar. Insgesamt wird ein weites **Spektrum an Zielgruppen** von Uninformierten bis hin zu Sanierungswilligen mit konkreten Sanierungswünschen adressiert. In Praxis und Wissenschaft besteht häufig die Erwartung, dass ein Heranführen der Eigenheimbesitzer/innen an eine energetische Sanierung über verschiedene Sensibilisierungsinstrumente und ein Durchlaufen verschieden intensiver Beratungstypen anzustreben ist. Evaluationen der bestehenden Angebote zeigen jedoch, dass dieses Stufenmodell in der Realität nur bedingt greift. Denn das Modell setzt voraus, dass alle Kunden mit ähnlichen Wünschen und Vorstellungen in die Beratungssituation eintreten oder diese angeglichen werden können. Stattdessen reicht das Spektrum von Personen mit minimalem Vorwissen und dem Wunsch ein Sanierungskonzept zu erhalten bis hin zu Personen mit umfangreichem Vorwissen und konkreten Fragen zu einem bereits bestehenden Sanierungsplan. Unterschiedliche Beratungstypen sind daher sinnvoll, wichtig ist eine deutlichere Abgrenzung, wie dies hier versucht wurde. Interessierten Eigenheimbesitzer/innen sollte unabhängig vom Anbieter der passende Energieberatungstyp empfohlen werden. Eine Sensibilisierung der Eigenheimbesitzer/innen durch Haus-zu-Haus-Beratung kann zum Beispiel in allen Beratungstypen münden. Daher sollte diese Gelegenheit genutzt werden, die Eigenheimbesitzer/innen über die jeweiligen Beratungsleistungen der verschiedenen Typen zu informieren und somit den am besten geeigneten Typ für die konkrete Situation und die jeweilige Person auszuwählen.

5. Möglichkeiten zur Qualitätssicherung von Energieberatungen

Über die Systematisierung allein lässt sich noch keine Aussage über die Qualität einer Energieberatung ableiten, da die Zielsetzungen und Funktionen der Beratungstypen unterschiedlich sind. Der Beruf des Energieberaters ist derzeit nicht geschützt, so dass die Ausübung nicht an eine vorgeschriebene Qualifikation gekoppelt ist. Akteure aus Praxis und Wissenschaft bemängeln diesen fehlenden Schutz der Berufsbezeichnung (Heinen und Frenz 2009; Seo 2010), da er zu „schwarzen Schafen“ im Markt der Energieberatung führen und Unsicherheit und Misstrauen bei den Kunden hervorrufen kann. In Kapitel 5.1 werden zunächst zentrale Qualitätsanforderungen an Energieberatungsangebote vorgestellt. Parallel zu der Forderung nach einer geschützten Berufsbezeichnung haben sich verschiedene Ansätze zur Qualitätssicherung herausgebildet, auf deren Funktionsweise, Reichweite sowie Umsetzbarkeit im Folgenden eingegangen wird. Dabei wird auch der Frage nachgegangen, inwiefern diese Ansätze zusätzlich dazu beitragen die zentralen Einsparpotenziale sowie die zentralen Barrieren gegenüber energetischen Sanierungen zu mindern.

5.1 Qualitätsanforderungen an Energieberatungsangebote

Mindestanforderung für eine Energieberatung sind nach den Vorgaben der BAfA die gewerkeübergreifende Beratung, ein Objektbezug sowie ein persönlicher Kontakt zwischen Berater/in und Beratungsempfänger – so, wie dies auch in dieser Studie definiert ist. Hinzu kommt bei der BAfA die Forderung nach Unabhängigkeit der Berater/innen. Auch nach Meinung der Autor/innen sowie von Experten aus Beratungspraxis, Aus- und Weiterbildung ist die Unabhängigkeit eine entscheidende Voraussetzung für die meisten Beratungstypen. Bei niederschwelligen Angebote wie Energiechecks, die durch Handwerker durchgeführt werden, überwiegt aus Sicht der Autor/innen der Vorteil, dass schwer motivierbare Zielgruppen erreicht werden können, den Nachteil der fehlenden Unabhängigkeit. Entscheidend ist, dass die fehlende Unabhängigkeit seitens Anbieter kommuniziert wird.

Über die Mindestanforderungen hinaus sollten weitergehende Anforderungen bei der Qualitätssicherung beachtet werden. Diese wurden aus eigenen Überlegungen ergänzend durch Literaturrecherchen und Experteninterviews mit Weiterbildungsakteuren und Beratungsanbietern entwickelt. Die genannten Empfehlungen richten sich in dieser Formulierung vor allem an beratungsanbietende Institutionen. Aus Sicht der Eigenheimbesitzer/innen sollte die Einhaltung oder Nichteinhaltung dieser Anforderungen nachvollziehbar sein. Auch freiberufliche Energieberater/innen, die an keine Institution angebunden sind, sollten sich möglichst an diesen Empfehlungen orientieren.

Weitergehende Empfehlungen:

- *Berufspraxis der Berater/innen*
  Hierunter ist die Erfahrung der Berater/innen zu verstehen, die sich aus einer mehrjährigen Berufspraxis sowie der Regelmäßigkeit der umgesetzten Energieberatungen ergibt. Evaluationen zeigen, dass teilweise Einträge von Berater/innen in Beraterlisten vorliegen, die schon seit längerer Zeit keine Beratungen mehr durchführt haben *(IFEU 2008)*. In diesem

Fall ist die notwendige Routine für eine hochwertige Beratung nicht mehr gegeben und möglicherweise ist der neueste Stand der Technik nicht mehr bekannt. Langjährige Berufserfahrung mit den entsprechenden Berechnungs-Softwares ermöglicht außerdem eine höhere Individualisierung der Berechnungen.

– *Kommunikative Schulung der Berater/innen*
  Ein wichtiger Aspekt für die Verständlichkeit und den Erfolg einer Beratung ist die Kommunikationsfähigkeit der Energieberater/innen. Kommunikationstrainings sollten deshalb, sofern sie nicht Teil der Ausbildung sind, von den beratungsanbietenden Institutionen durch entsprechende Weiterbildungsangebote abgedeckt werden.

– *Evaluation der Kundenzufriedenheit*
  Um eine stetige Verbesserung eines Energieberatungsangebots aber auch eine Weiterentwicklung eines konkreten Beraters beziehungsweise einer Beraterin zu erzielen, sind regelmäßige Rückmeldungen der Kund/innen notwendig. Eine institutionalisierte Erfassung der Kundenzufriedenheit und eine darauf aufbauende Weiterentwicklung des Beratungsangebots ist deshalb eine zentrale Qualitätsanforderung.

– *Evaluation der Beratungswirkung*
  Neben der Kundenzufriedenheit sollte im Rahmen von Evaluationen die Beratungswirkung z.B. die zusätzlich zur ursprünglichen Planung umgesetzten Maßnahmen erfasst werden. Auf dieser Basis kann das Beratungsangebot zielgerichtet weiterentwickelt werden.

– *Erfolgskontrolle nach der Sanierung (nicht unbedingt erforderlich[14])*
  Über die Beratungswirkung im Sinne der umgesetzten Maßnahmen hinaus kann eine Erfolgskontrolle nach der Sanierung des Gebäudes erfolgen. Möglich ist eine erneute Datenaufnahme und Berechnung der Energiebedarfswerte, so dass die tatsächlichen Energieeinsparungen ermittelt werden und ein Abgleich mit der Abschätzung im Rahmen der Energieberatung erfolgen kann.

– *Stichprobenartige Kontrolle (nicht unbedingt erforderlich)*
  Berichte, Gutachten oder Beratungsprotokolle werden in einigen Beratungsprogrammen stichprobenartig überprüft. Sind die Produkte mangelhaft, kann dies mit Sanktionen verbunden sein.

5.2 Eintrag in der BAfA-Liste als Qualitätsnachweis

Vielen Eigenheimbesitzer/innen dient ein Eintrag der Energieberater/innen in die BAfA-Liste als Qualitätsnachweis für die Berater/innen, was dadurch bestärkt wird, dass viele Energieberater/innen mit dem Listeneintrag werben (IFEU 2008). Die BAfA-Liste ist in sofern als Qualitätsnachweis geeignet, dass sie transparente Anforderungen an die Qualifikation und die Weiterbildung der Energieberater/innen formuliert. Wird eine Förderung beantragt, muss die Beratung außerdem gewerkeübergreifend erfolgen, sie muss unabhängig von wirtschaftlichem Eigeninteresse sein und die Ergebnisdarstellung muss nach vorgegebener Struktur in Berichtsform erfolgen. Allerdings beinhaltet die BAfA-Listung keine Qualitätskontrolle der konkreten Beratungs-

[14] Die folgenden Empfehlungen sind als nicht unbedingt erforderlich eingestuft, da abhängig vom Beratungstyp der Aufwand für diese Maßnahmen nicht in allen Fällen gerechtfertigt ist.

leistung. Zwar werden einige Berichte im Rahmen der Stichprobenüberprüfung durch das BAfA dahingehend geprüft, ob sie den formalen Förderansprüchen genügen. Dem Berater beziehungsweise der Beraterin drohen jedoch abgesehen von der nicht erhaltenen Förderung keine Sanktionen. Bei der Überprüfung der Berichte handelt es sich ferner nicht um eine inhaltliche Überprüfung sondern vielmehr um eine Kontrolle formaler Ansprüche wie z.B. an Struktur und Umfang. Im Jahr 2008 waren einige Berater/innen in der BAfA-Liste eingetragen, die schon seit längerer Zeit keine Beratungen mehr durchführt hatten. Dies wurde vor zwei Jahren bereits vom IFEU (2008) kritisiert, woraufhin das BAfA reagierte und ab dem Jahr 2011 alle Energieberater/innen aus der Liste entfernen wird, die im Laufe eines Jahres keine Fördergelder beantragt haben. Außerdem soll die Liste nicht mehr als .pdf-file sondern nur als online-Suchfunktion vorliegen. Dies verhindert den Umlauf veralteter Listen.

Adressierung der Einsparpotenziale und Hemmnisse

Im Folgenden wird der Frage nachgegangen, welchen Beitrag eine Eintragung in die BAfA-Liste zur zielgerichteteren Ausschöpfung der hohen Einsparpotenziale als auch zur Minderung konkreter Hemmnisse seitens der Ein- und Zweifamilienhausbesitzer/innen gegenüber einer energetischen Sanierung leisten können. Zur zielgerichteten Ausschöpfung der hohen Einsparpotenziale kann der BAfA-Eintrag einen indirekten Beitrag leisten. Dazu tragen die Anforderungen an die Lehrgänge für Listung bei, da diese auf eine hinreichende Vermittlung von technischem Fachwissen der verschiedenen Gewerke, Bauphysik, Anlagentechnik sowie von Materialkenntnissen abzielen.

Hinsichtlich der Minderung relevanter Barrieren gegenüber einer energetischen Sanierung kann der BAfA-Eintrag ebenfalls einen Beitrag leisten. Dies betrifft vor allem die konkrete Angst vor unseriösen Anbietern, die in der Befragung des Projektes ENEF-Haus 20 % der Sanierer/innen angaben. Denn zumindest hinsichtlich ihrer Ausbildung werden die Energieberater/innen kontrolliert. Bei einigen Hemmnissen sind außerdem indirekte positive Effekte zu erwarten. Denn ein qualifizierter, erfahrener Energieberater kann Vorschläge zur energetischen Sanierung aufzeigen, die trotz baulich-technischer Barrieren eine hohe Energieeinsparung ermöglicht. Ebenso werden in einer „guten“ Energieberatung die persönlichen Bedürfnisse der Beratungsempfänger berücksichtigt und individuell zugeschnittene Lösungen – in diesem Fall Sanierungsmaßnahmen mit geringen Amortisationszeiten – aufgezeigt. Vermutlich eher gering und ebenfalls indirekt ist der Einfluss eines Gütesiegels auf die Hemmnisse Abneigung gegenüber einer Kreditaufnahme und fehlende finanzielle Mittel. Zwar ist eine Fördermittelberatung Teil der BAfA-Vor-Ort-Beratung, was ebenfalls in der Richtlinie festgeschrieben ist. Allerdings werden vermutlich gerade Sanierergruppen, bei denen das Hemmnis fehlende finanzielle Mittel eine große Bedeutung hat, diese verhältnismäßig teure Energieberatung kaum in Anspruch nehmen. Bei den Zielgruppen, bei denen ein geringes Involvement das zentrale Hemmnis gegenüber der Sanierung ist, ist kein positiver Effekt durch diese Art der Qualitätssicherung zu erwarten.

Reichweite und Grenzen

Für den Beratungstyp konzeptorientierte Beratung ist der Eintrag in die BAfA-Liste insofern ein geeigneter Qualitätsnachweis, dass sie transparente Anforderungen an die Qualifikation und die Weiterbildung der Energieberater/innen formuliert und das Produkt der Beratung definierten Anforderungen genügen muss. Der Prozess der Energieberatung selbst wird dabei jedoch nicht überprüft oder kontrolliert. Werden Mängel beim Beratungsbericht entdeckt, findet auf der Ebene der betroffenen Eigenheimbesitzer/innen keine Korrektur statt, das heißt der Bericht muss nicht nachgebessert werden. Der BAfA-Eintrag beschränkt sich außerdem auf Energieberater/innen, die zur Ausführung einer konzeptorientierten Beratung bemächtigt sind, niederschwellige Angebote, die ebenfalls einer Qualitätssicherung bedürfen, werden dadurch nicht abgedeckt.

5.3 Bundesweite personenbezogene Zertifizierung

Um den Eintrag in die BAfA-Liste als Qualitätsmerkmal abzulösen, wird in der Studie des IFEU empfohlen zu prüfen, in welcher Form ein unabhängiges Gütesiegel für Energieberater („Berater-TÜV“) etabliert und kommuniziert werden kann. Unter einer bundesweiten personenbezogenen Zertifizierung ist ein Güte- oder Qualitätssiegel für Energieberater zu verstehen, das durch eine externe Institution wie einen Verband oder eine Agentur vergeben wird. Auch die Kontrolle der Einhaltung der für das Siegel formulierten Qualitätsanforderungen erfolgt in diesem Fall durch eine externe Einrichtung. In der Studie des IFEU werden keine möglichen Indikatoren dieses Gütesiegels genannt, es wird jedoch darauf hingewiesen, dass ein solches Siegel nur in enger Abstimmung der entsprechenden Verbände (DEN, GIH, Architektenkammer, Ingenieurkammer etc.) zu realisieren wäre. Grundsätzlich stehen einer Befragung zufolge drei Viertel der befragten Energieberater des BAfA einem so genannten „Berater-TÜV“ positiv gegenüber (IFEU 2008). Derzeit existieren verschiedene Güte- und Qualitätssiegel parallel, die im Folgenden vorgestellt werden.

Gütesiegel für Energieberater des GIH

Ein Akteur bei der Entwicklung und Etablierung eines Gütesiegels für Energieberater/innen ist der Bundesverband Gebäudeenergieberater, Ingenieure und Handwerker (GIH), der derzeit etwa 1.900 Mitglieder hat. Ziel des Verbands ist es, mit der Etablierung eines Gütesiegels einen Beitrag zu „einem umfassenden Qualitätsmanagement bei Energieberatungen“ zu leisten (Ina Röpcke Public Relations 2006). Das GIH-Gütesiegel wurde im Frühjahr des Jahres 2006 vom Arbeitskreis Technik des GIH ins Leben gerufen. Die Zertifikate zur Ausstellung von Energieausweisen mit dem GIH-Qualitätssiegel werden dezentral von den Landesverbänden vergeben. In einer bundesweiten Datenbank werden die zertifizierten Energieberater/innen und Aussteller von Energieausweisen aufgeführt und können darüber von Hausbesitzer/innen nachgefragt werden (Ina Röpcke Public Relations 2006). Derzeit sind knapp 100 Energieberater/innen zertifiziert, allerdings wurde im vergangen Jahr die Zertifizierung eingestellt, da derzeit ein Verbände

übergreifendes Qualitätssiegel (ENQE – Europäisches Netzwerk qualifizierter Energieberater[15]) erarbeitet wird (Weigl 2010). Ein Nachteil des GIH-Gütesiegels sei, dass es bislang nur für Wohngebäude Gültigkeit besitzt. Das Qualitätssiegel ENQE setzt an diesem Kritikpunkt an, denn es soll auch für Energieberater/innen gelten, die im Bereich der Nicht-Wohngebäude tätig sind (Weigl 2010). Die Regelungen für Berater/innen des Bereichs Wohngebäude werden für das neue Qualitätssiegel vermutlich weitestgehend von dem GIH-Siegel übernommen werden (Weigl 2010).

Derzeit setzt die Siegelordnung des GIH die Anforderungen an Energieberater/innen für eine Zertifizierung mit dem GIH-Gütesiegel fest. Unter anderem stellt die Siegelordnung dabei Mindestanforderungen an die **Aus- und Weiterbildung** von Energieberater/innen. Als eine mögliche berufliche Ausbildung ist der Gebäudeenergieberater-Lehrgang an einer Handwerkskammer anerkannt, alle anderen Ausbildungen müssen höher- oder gleichwertig sein. Dies bedeutet konkret, dass die durch die BAfA anerkannten Ausbildungen übernommen werden und in Ausnahmefällen Einzelfallprüfungen zur Gleichwertigkeit der Ausbildung erfolgen. Zusätzlich verpflichten sich die Siegelträger innerhalb von zwei Jahren an Fortbildungen teilzunehmen. Art und Umfang der Weiterbildungen können durch die Energieberater/innen individuell ausgewählt werden (Weigl 2010). Im Qualitätssigel der ENQE soll ein Mindestumfang in Stunden festgesetzt werden (Weigl 2010).

Außerdem verpflichtet die Siegelordnung die Fachleute auf eine objektive Beratung im Sinne des Immobilienbesitzers, Vermieters oder Verwalters und schreibt eine Haftpflichtversicherung vor. Um ein Siegel zu erhalten, muss der oder die Berater/in neben dem Qualifikationsnachweis einen exemplarischen Beratungsbericht, einen Neutralitätsbericht, und weitere Unterlagen vorlegen (Ina Röpcke Public Relations 2006). Der Beratungsbericht wird in Bezug auf Inhalt und Struktur übergeprüft und geht damit über die rein formalen Anforderungen der BAfA hinaus. Beispielsweise wird auf Verständlichkeit der Berichte und ausreichende Erklärungen von Werten und Fachbegriffen geachtet (Weigl 2010). Das GIH-Gütesiegel hat zunächst Gültigkeit für einen Zeitraum von drei Jahren, danach wird es bei Nachweis entsprechender Fortbildungen und ausgeübter Tätigkeiten jeweils für zwei Jahre verlängert.

Güteanerkennung für Umwelt- und Energieberater/-innen durch den Bundesverband für Umweltberatung e.V. (bfub)

Der Bundesverband für Umweltberatung (bfub) ist seit über zehn Jahren darum bemüht, die Professionalität, Glaubwürdigkeit und Transparenz im Tätigkeitsfeld Umweltberatung zu verbessern. Seit dem Jahr 2003 vergibt der bfub eine spezifizierte Güteanerkennung für Energieberatungsleistungen, allerdings sind aktuell nur 20 Energieberater/innen zertifiziert (Duscha 2010).

[15] Bislang sind DEN – Deutsche Energieberaternetzwerk e.V., GIH, Ingenieurkammer Baden-Württemberg, Akademie der Ingenieure Baden-Württemberg an der Erarbeitung des ENQE-Qualitätssiegels beteiligt. Zusätzlich sind einige Handwerksinstitutionen angefragt.

Die Entwicklung der Vergabekriterien erfolgte durch einen Güteanerkennungsausschuss (bfub o.J.) und sie sind in einer Güteanerkennungsrichtlinie festgelegt. Diese sieht die folgenden Anforderungen an Aus- und Weiterbildung sowie Berufspraxis der Energieberater vor: Die Berater/innen müssen über einen passenden Universitäts- oder Fachhochschulabschluss oder vergleichbare Ausbildung mit Studieninhalten Energietechnik, Bauphysik und Ähnlichem verfügen. Außerdem müssen sie eine Zusatzqualifikation von mindestens 300 Stunden vorweisen, fünf dokumentierte Projektberichte vorlegen und über eine mindestens zweijährige Berufserfahrung als Energieberater/in verfügen. Zusätzlich verpflichten sie sich zur Verwendung zertifizierter Software für EnEV-Berechnungsverfahren sowie zur Einhaltung eines Ehrenkodex (Unparteilichkeit, Gewissenhaftigkeit, Pflicht zur persönlichen Auftragsbearbeitung).

Interessierte Energieberater/innen reichen beim Vorstand des bfub einen Antrag auf Nutzung des Zeichens ein, woraufhin der Güteanerkennungsausschuss einen Vorschlag zur Genehmigung oder Ablehnung macht. Die Entscheidung erfolgt letztlich durch den Vorstand des bfub. Zunächst wird das Siegel für einen Zeitraum von zwei Jahren vergeben, für eine Wiederanerkennung ist eine kontinuierliche Berufsausübung sowie der Besuch von Weiterbildungen nachzuweisen (bfub o.J.).

DEN - Anerkannt nach den Qualitätsstandards des Deutschen Energieberater-Netzwerks

Das Deutsche Energieberater-Netzwerk hat seit dem Jahr 2007 ebenfalls eigene Qualitätsanforderungen formuliert und vergibt ein Siegel, mit dem die Energieberater/innen ihre Neutralität, Unabhängigkeit sowie fachliche Qualifikation bescheinigen können. Eine Aufnahme in das Verzeichnis der Energieberater/innen des DEN sieht Anforderungen an die Qualifikation und Berufspraxis der Energieberaterinnen vor (s. DEN 2007). Dies beinhaltet unterschiedlich umfangreiche Zusatzausbildungen in Abhängigkeit von der Vorbildung, drei dokumentierte Beratungsberichte sowie zwei Jahre Berufpraxis als Energieberater/in. Darüber hinaus verpflichten sich die Berater/innen zur Verwendung einer aktuellen Software für EnEV-Berechnungsverfahren, zur Unabhängigkeit und Neutralität. Zuletzt müssen sie einen Nachweis über eine geeignete Berufshaftpflichtversicherung vorlegen (DEN 2007).

Die Energieberater/innen sind zunächst für zwei Jahre in das Verzeichnis aufgenommen beziehungsweise dürfen das Gütesiegel verwenden, für eine Folgeanerkennung ist ein Mindestumfang an fachlicher sowie methodischer Weiterbildung vorgeschrieben. Energieberater/innen verpflichten sich außerdem zu einer unabhängigen, individuellen Beratung. Darüber hinaus hat der Fachausschuss das Recht Beschwerden nachzugehen und die zur Beurteilung der Beschwerde relevanten Unterlagen anzufordern (DEN 2007).

Darüber hinaus sind Anforderungen an die Struktur der Berichte formuliert, die sich an der Richtlinie zur BAfA-Vor-Ort-Beratung orientiert. Es ist ebenfalls ein weiterer Termin mit dem Beratungsempfänger vorgesehen, bei dem die Ergebnisse der Beratung und der Bericht erläutert werden sollen (DEN 2007).Die Berichte werden regelmäßig durch Mitarbeiter des DEN kontrol-

liert (Fell 2010). Anfang des Jahres 2010 waren etwa 30 Energieberater/innen durch das DEN zertifiziert (Duscha 2010).

dena-Gütesiegel Energieausweis

Die dena hat unter dem Titel *dena-Gütesiegel Energieausweise* eine Qualitätsauszeichnung für Energieausweise erarbeitet (dena 2008), das in erster Linie Energieausweisaussteller adressiert, jedoch auch für Energieberater/innen einen möglichen Qualitätsnachweis darstellt.

Da die Energieeinsparverordnung zur Erstellung von Energieausweisen, was die Qualifikation der Aussteller sowie das Ausstellungsverfahren betrifft, kaum Vorgaben enthält, bestehen große Unterschiede in der Qualität von Energieausweisen (Wolff 2009). Im Fall eines bedarfsorientierten Energieausweises erfolgt die Erstellung meist in Kombination mit einer Vor-Ort-Begutachtung. Möglich ist jedoch auch eine fragebogenbasierte Ausstellung, die Eingabe kann teilweise webbasiert erfolgen. Dies führt dazu, dass Energieausweise zu sehr unterschiedlichen Preisen und mit unterschiedlichem Qualitätsanspruch erstellt werden.

Die dena hat ein freiwilliges, von Marktpartnern getragenes Qualitätssicherungssystem (QSS) erarbeitet, das als Produkt das Gütesiegel für Energieausweise ergab. Ziel des QSS ist es, mehr Transparenz bei der Vergabe von Energieausweisen zu erreichen und eine einheitliche und professionelle Erstellung von Energieausweisen sicherzustellen. Das Gütesiegel für Energieausweise kann nur von zertifizierten Ausstellern vergeben werden.

Das QSS zeichnet sich durch die zwei folgenden Bausteine aus:

- Für alle Aussteller von Energieausweisen sollen einheitliche Qualifikationsstandards gelten. Diese orientieren sich am Qualifikationsniveau der BAfA-Energieberater. Es werden jedoch auch Aussteller zugelassen, die nicht vom BAfA gelistet sind, sofern sie eine vom BAfA anerkannte oder gleichwertige Weiterbildung abgeschlossen haben. In diesem Fall muss der Bildungsträger der besuchten Aus- oder Weiterbildungsmaßnahme eine Gleichwertigkeitsprüfung beauftragen und anfallende Kosten übernehmen. Die Zulassung der Energieausweisaussteller erfolgt durch die dena (dena 2008).
- Darüber hinaus beinhaltet das QSS eine Vereinheitlichung der Qualitätsstandards im Verfahren zur Erstellung von Energieausweisen. So werden nur bedarfsbasierte Energieausweise zugelassen, eine Vor-Ort-Begehung ist obligatorisch und es müssen zusätzliche Dokumente mit Erläuterungen durch den Aussteller angefertigt werden, die neutrale Modernisierungsempfehlungen enthalten (dena 2008).

Damit gehen die Anforderungen an den Energieausweis mit dena-Gütesiegel deutlich über die gesetzlichen Anforderungen hinaus. Die Energieausweise mit dena-Gütesiegel müssen außerdem Empfehlungen für zwei alternative Maßnahmenpakete für eine energetische Modernisierung enthalten. Ein Paket beschreibt kostengünstige und schnell umsetzbare Maßnahmen, das zweite beinhaltet Vorschläge für eine umfassende, energetische Sanierung (dena 2010). Das QSS richtet sich an alle Marktteilnehmer im Bereich Energieberatung, die die erforderlichen Qualifikationen erfüllen. Diese Aussteller können sich bei der dena registrieren lassen und wer-

den in einer bundesweiten Datenbank geführt. Die Aufnahmegebühr beträgt derzeit 150 € (netto), hinzu kommt eine regelmäßige Jahresgebühr von 100 € (netto) (Kraus 2008). Zur Qualitätssicherung werden die aufgenommenen Daten in anonymisierter Form an die dena weitergeleitet und dort einer elektronischen Prüfung nach Vollständigkeit und Plausibilität unterzogen. Außerdem soll durch eine Stichprobe von rund 1% der Energieausweise die Einhaltung der Qualitätsstandards geprüft werden. Werden Fehler oder Unvollständigkeiten bei Energieausweisen aufgedeckt, so ist der Aussteller nach den *„Regeln für die Ausstellung von Energieausweisen mit dena-Gütesiegel“* zur Nachbesserung verpflichtet (dena 2008). Anfang des Jahres 2010 waren etwa 1.000 Energieausweisaussteller/innen bei der dena zertifiziert.

Adressierung der Einsparpotenziale und Hemmnisse

Ähnlich wie beim BAfA-Eintrag tragen die Anforderungen an die Lehrgänge im Rahmen einer Zertifizierung zu Erschließung der zentralen Einsparpotenziale bei, da diese auf eine hinreichende Vermittlung von technischem Fachwissen der verschiedenen Gewerke, Bauphysik, Anlagentechnik sowie von Materialkenntnissen abzielen. Die verpflichtende, regelmäßige Teilnahme an Weiterbildungen führt darüber hinaus dazu, dass die Energieberater/innen neue technische Entwicklungen in die Beratung einfließen lassen können.

Hinsichtlich der Minderung relevanter Hemmnisse der Eigenheimbesitzer/innen gegenüber energetischen Sanierungen können Qualitätssiegel einen Beitrag leisten. Dies betrifft wiederum vor allem die konkrete Angst vor unseriösen Anbietern. Ein Gütesiegel kann Vertrauen bei den Hausbesitzer/innen schaffen, indem die Zertifizierung eine hohe Qualität der Energieberatung gewährleistet, denn „Schwarze Schafe“ unter den Energieberatern können auf diese Weise vom Markt gedrängt werden (Weigl 2010). Die indirekten positiven Effekte gleichen denen, die durch einen BAfA-Eintrag erzielt werden können. Bei den Zielgruppen, bei denen ein geringes Involvement das zentrale Hemmnis gegenüber der Sanierung ist, kann ein Gütesiegel ebenfalls nicht zu einer Aktivierung beitragen. Eine aktive Kundenakquise durch die Berater/innen könnte zur Aktivierung dieser Zielgruppen beitragen – dies wird in bestehenden Zertifizierungssystemen bislang nicht gefordert.

Reichweite und Grenzen

Bestehende Zertifizierungssysteme adressieren in erster Linie Energieberater/innen, die konzeptorientierte Beratungen anbieten. Aus Sicht der Autor/innen sind für niederschwellige Angebote wie Energiechecks geringere Anforderungen an die Qualifikation von Energieberater/innen hinreichend – generell sollten jedoch allgemein gültige Anforderungen auch für solche Angebote vorgegeben werden. Kritik am QSS der dena wird von den Nordrhein-Westfälischen Handwerkskammern, dem Fachverband Sanitär-Heizung-Klima NRW und den Baugewerblichen Verbänden geäußert. Diese kritisieren den zu bürokratischen Aufbau des QSS und die damit verbundenen hohen Kosten des Systems, die von den Mitgliedern getragen werden müssen (WHKT und FVSHK-NRW 2006). Diese Kritik lässt sich auf Qualitäts- und Gütesiegel im Allgemeinen übertragen, sofern eine Kontrolle der Einhaltung der Anforderungskriterien vorgesehen und damit die Kosten für die Qualitätssicherung hoch sind. Die hohen Mehrkosten für eine Zerti-

fizierung, die die Endkunden nicht tragen möchten, sind nach Einschätzung von Herrn Ahlers von der Handwerkskammer Hannover auch der entscheidende Grund für die geringe Nachfrage nach Zertifizierungen (Ahlers 2010).

Die derzeitige Situation mit mehreren parallel bestehenden Zertifizierungssysteme ist aus einem weiteren Grund unbefriedigend: Seitens der Hauseigentümer/innen kann die Verwendung unterschiedlicher Siegel, deren Unterschiede nicht augenscheinlich sind, zu Verunsicherung führen. Ein zentrales Ziel der Qualitätssicherung – nämlich Vertrauen und Transparenz zu generieren – wird dadurch nicht erreicht.

Als Alternative für eine personengebundene Zertifizierung setzen sich die oben genannten Verbände für Fortbildungsstandards als Qualitätssicherung ein. In diesem Zusammenhang wird von den Verbänden das Qualitätsniveau des BAfA Vor-Ort-Energieberatungsprogramms als grundlegender Maßstab für Energieberater/innen und als Voraussetzung für die Erstellung von Energieausweisen vorgeschlagen. Im folgenden Abschnitt soll deshalb geprüft werden, welchen Beitrag Standards in der Aus- und Weiterbildung zur Qualitätssicherung erbringen können.

5.4 Qualitätssicherung durch Standards in der Aus- und Weiterbildung

In diesem Abschnitt wird auf die mögliche Rolle von Aus- und Weiterbildungseinrichtungen bei der Qualitätssicherung von Energieberatung eingegangen. Mit vier Weiterbildungseinrichtungen wurden zu diesem Thema leitfadengestützte Interviews geführt. Die Betrachtung beschränkt sich auf Aus- und Weiterbildungen, die durch die BAfA-Richtlinie anerkannt sind und die die Absolvent/innen demnach zu einer konzeptorientierten Beratung befähigen. Diese Einschränkung erfolgt aus dem Grund, dass die durch das BAfA gelisteten Ausbildungslehrgänge (s. BAfA 2010a) beziehungsweise die Mindestanforderungen an die Ausbildung der Energieberater/innen in der BAfA-Vor-Ort-Richtlinie (s. BAfA 2009) bislang die einzige Orientierung zu Art und Umfang der Aus- und Weiterbildungen zum Energieberater geben. Das Absolvieren eines der durch das BAfA gelisteten Ausbildungslehrgänge gilt bei vielen Beratungsanbietern als Einstellungskriterium für unabhängige Energieberater. Allgemein gültige Anforderungen existieren bislang nicht – für niederschwelligere Angebote fehlt zudem eine vorübergehende Orientierungshilfe, wie sie durch die Vorgaben durch das BAfA für konzeptorientierte Beratungen vorliegt.

Die in Aus- und Weiterbildung vermittelten Inhalte und Fähigkeiten bestimmen die Güte einer Energieberatung in erheblichem Maße. Dementsprechend ist es aus Sicht der Autor/innen sinnvoll bereits auf dieser Ebene Mindestanforderungen an die Lehrpläne festzusetzen – derzeit erfolgt dies für die Anbieter förderfähiger BAfA-Vor-Ort-Beratungen im Rahmen der BAfA-Richtilinie (s. BAfA 2009). Eine Anforderung an Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen, die in der Richtlinie festgelegt ist, ist die Verpflichtung zur gewerkeübergreifenden Ausbildung der Berater/innen. Demnach müssen die Gebäudehülle, Anlagen-, Heizungs- und Lüftungstechnik sowie Wärmebrücken- und -verluste in der Ausbildung gleichermaßen behandelt werden. Zur Ausstellung eines Gebäudeenergiegutachtens müssen außerdem der Umgang mit Berechnungssoftware sowie Wirtschaftlichkeitsberechungen erlernt werden. Eine Beschäftigung mit den Themen

gesetzliche Grundlagen und Fördermittel im Rahmen der Ausbildung ist ebenfalls verpflichtend. Dementsprechend werden diese Themen durch die von der BAfA anerkannten Ausbildungslehrgänge vermittelt – wenn auch in unterschiedlichem Umfang. Die Handwerkskammern setzen die Anforderungen der BAfA im bundeseinheitlichen Rahmenlehrplan um (Ahlers 2010). Die Lehrpläne der Architekten- und Ingenieurskammern stimmen mit diesem Rahmenlehrplan weitestgehend überein. Unabhängige Anbieter wie das DEN erstellen in der Regel eigene Lehrpläne, die sich ebenfalls an den Vorgaben der BAfA orientieren (Fell 2010). Kann ein Energieberater, ob freiberuflich oder an eine Institution angebunden, eine durch das BAfA anerkannte Ausbildung zum Energieberater vorweisen, so kann der Kunde demnach von gewerkeübergreifendem Wissen rund um das Gebäude, Fähigkeiten zum Umgang mit Berechnungssoftware sowie einem Basiswissen zu Fördermitteln ausgehen.

Gerade zu den Bereichen Genauigkeit der Datenaufnahme, Berechnung der Energieverbrauchswerte sowie zu Soft Skills enthalten die Mindestanforderungen der BAfA jedoch kaum Vorgaben. Beispielsweise ist es einigen Weiterbildungsakteuren zufolge wünschenswert, dass die Berater/innen hinsichtlich des Umgangs mit der Berechnungssoftware in die Lage versetzt werden, die Berechnungen nach dem Nutzerverhalten (z.B. dem Heizverhalten) anzupassen, um auf die individuellen Verhaltensweisen und Wünsche der Kunden einzugehen (Fell 2010). In den Interviews genannte, entscheidende Qualitätsanforderungen für eine Energieberatung sind außerdem die Fähigkeit die Kundenwünsche mit den gesetzlichen Anforderungen überein zu bringen und die Fähigkeit zu einem hohen Grad an Individualisierung der Beratung, so dass realisier- und finanzierbare Modernisierungsvorschläge erbracht werden (Ahlers 2010). Keine Anforderungen enthalten die Mindestanforderungen der BAfA hinsichtlich der kommunikativen Schulung der Berater/innen sowie bezüglich der Themen Marketing und aktive Kundenakquisition. Ob und in welchem Umfang diese Themen behandelt werden, wird in bestehenden Weiterbildungsangeboten unterschiedlich gehandhabt. In der Regel sind diese Inhalte nur in geringem Maße in den Lehrgängen verankert, stattdessen werden sie in freiwilligen Tages- oder Fachseminaren angeboten. Bislang zu wenig in den Aus- und Weiterbildungen verankert ist Einzelaussagen zufolge das Thema „Haushalte als Energieerzeuger“ (Weigl 2010).

Von großer Bedeutung für die Qualität der Weiterbildung ist die Auswahl der **Referenten**, zu der bislang keine Vorgaben existieren. Referenten können demnach Professoren, angestellte Lehrer oder Freiberufler wie Architekten, Energieberater oder Juristen sein. Da der Beruf des Energieberaters viel Praxiserfahrung fordert und in ein sehr dynamisches Umfeld eingebettet ist – sowohl rechtlich als auch technisch –, sollte die Weiterbildung mehrheitlich durch freiberufliche Energieberater ausgeführt werden (Ahlers 2010; Fell 2010). Regelmäßige Befragungen der Teilnehmer/innen können bei der Verbesserung der Qualität der Weiterbildung und der Evaluation der Lehrtätigkeit einzelner Referenten hilfreich sein (Falk 2010; Fell 2010).

Wichtig für die Qualität der Weiterbildung ist selbstverständlich die Aktualität der Lehrinhalte und Skripte (Fell 2010; Gehbauer-Schumacher 2010) – dies betrifft sowohl den technischen Fortschritt als auch ordnungsrechtliche und förderpolitische Änderungen. Aktuell betrifft dies die Änderungen der KfW-Programme, außerdem steht bald die Anpassung der Lehrpläne an die kommende EnEV 2012 an (Gehbauer-Schumacher 2010; Weigl 2010). Einmalige Aus- und

Weiterbildungen kommen hinsichtlich der Aktualität selbstverständlich an ihre Grenzen. Um seitens der Berater/innen den aktuellen Stand des Wissens aufrecht zu erhalten, sind daher regelmäßige Schulungen und die Teilnahme an Netzwerken von zentraler Bedeutung.

Zu den oben genannten Empfehlungen zu Qualitätsanforderungen wie Berufspraxis der Berater/innen und Evaluation der Kundenzufriedenheit zur Verbesserung der Angebote können Standards in der Aus- und Weiterbildung nur einen geringen Beitrag leisten, indem auf die Bedeutung dieser Qualitätsanforderungen hingewiesen wird. Die Differenzierung verschiedener Beratungstypen wird in den meisten Lehrgängen angesprochen (Ahlers 2010; Fell 2010).

An den Lehrgängen und Weiterbildungen wird teilweise bemängelt, dass sich das Weiterbildungsangebot stark nach der Nachfrage richtet und dadurch Lehrinhalte, die den Teilnehmer/innen nicht wichtig sind, aber dennoch für die Beratungsqualität oder die Reichweite der Energieberatungsangebote bedeutsam sein können wie z.B. die aktive Kundenansprache, nicht längerfristig angeboten werden. Dies verstärkt sich dadurch, dass die meisten Weiterbildungsangebote berufsbegleitend stattfinden und die Teilnehmer/innen genau abschätzen, für welche sie einen Arbeitsausfall in Kauf nehmen (Berthold 2010; Gaisbauer 2010). Einigen Berater/innen wird zudem erst während der Ausübung ihres Berufes klar, welche weiteren Qualifikationen wie z.B. Kommunikationstraining sinnvoll wären.

Nach Absolvieren der Lehrgänge sollten den Berater/innen daher Ansprechpersonen an den Weiterbildungsinstitutionen für weitere Fragen aus dem Berufsalltag zur Verfügung stehen (Fell 2010; Gehbauer-Schumacher 2010). Eine Individualberatung der Energieberater nach Absolvieren der Lehrgänge kann den Berater/innen wichtige Hinweise hinsichtlich Vernetzung und aktive Kundenakquise vermitteln (Ahlers 2010).

Adressierung der Einsparpotenziale und Hemmnisse

Hinsichtlich der Adressierung der zentralen Einsparpotenziale gilt die Einschätzung, dass eine gute Aus- oder Weiterbildung die Basis für eine fachlich ausgewogene, gewerkeübergreifende Energieberatung und damit zum Erreichen hoher Energieeinsparungen legen kann. Durch Standards in der Weiterbildung ausschließlich für die BAfA-Vor-Ort-Beratung kann die Angst vor unseriösen Anbietern vermutlich nur bedingt verringert werden, da im Markt Energieberater/innen mit unterschiedlichster Berufsabschlüssen tätig sind. Für die Eigenheimbesitzer/innen ist nicht unbedingt ersichtlich, welche Energieberater/innen eine durch das BAfA anerkannte Ausbildung haben, es sei denn die Berater/innen selbst sind bei der BAfA gelistet und werben aktiv mit diesem Eintrag. Zudem setzt eine Anerkennung der Qualifizierung zur Energieberatung durch die Eigenheimbesitzer/innen voraus, dass sich diese bereits weitergehend mit dem Thema Energieberatung und Ausbildung zum Energieberater beschäftigt haben.

Eine Adressierung der weiteren Hemmnisse ist oftmals dadurch möglich, dass die individuelle biographische, finanzielle Situation sowie die Gebäudespezifika bei den Sanierungsempfehlungen berücksichtigt werden. Standards in Aus- und Weiterbildung tragen zu einer soliden fachlichen Grundlage eines Energieberaters bei und ermöglichen bei entsprechenden Vorgaben an

die Lehrpläne (z.B. Umgang mit Berechnungstools) einen hohen Gebäudebezug sowie eine hohe Individualisierung der Beratung.

Reichweite und Grenzen

Aus Sicht der Eigenheimbesitzer/innen ist die Qualitätssicherung in Form von Standards in der Weiterbildung durchaus hilfreich, da das Angebot an Lehrgängen ebenso vielfältig und unübersichtlich ist wie das der Beratungsangebote. Voraussetzung ist allerdings, dass der Beruf des „Energieberaters“ geschützt und mit dem Absolvieren anerkannter Lehrgänge verbunden ist. Energieberater/innen könnten dann das gesamte Spektrum an Beratungstypen anbieten. Für niederschwellige Angebote wie beispielsweise EnergieChecks oder Initialberatungen sind gegebenenfalls eigenständige Standards zu entwickeln. Aus Sicht der beratungsanbietenden Institutionen sind Standards in der Weiterbildung ebenfalls hilfreich, da sie eine Entscheidungsgrundlage bei der Einstellung von unabhängigen Energieberatern bieten können.

5.5 Qualitätssicherung innerhalb von Programmen / Institutionen

Neben einem bundesweit gültigen Qualitätssiegel für Energieberater und Standards in Aus- und Weiterbildungen existieren weitere Alternativen zur Qualitätssicherung. Dies betrifft vor allem Institutionen, die Energieberatungen anbieten, wie Verbraucherschutzzentralen oder Klimaschutz- und Energieagenturen, da diese die notwendigen finanziellen und zeitlichen Kapazitäten besitzen. Bei freiberuflichen Energieberatern, die nicht an eine solche Institution angebunden sind, sind diese Möglichkeiten deutlich eingeschränkt.

Viele der im Feld der Energieberatung tätigen Institutionen bemühen sich um eine Qualitätssicherung. Zahlreiche Anbieter lassen Evaluationen zur Kundenzufriedenheit und der Wirkung der Beratung von unabhängigen Forschungseinrichtungen erstellen wie z.B. im Rahmen der Kampagne „Gut beraten starten“ (Stieß und Birzle-Harder 2010) oder der Energieberatungsangebote der Verbraucherzentralen (IFEU 2005). Um die oben genannten Qualitätsanforderungen Wirkungs- und Zufriedenheitsevaluation zur Verbesserung der Beratungsleistung abzudecken, müssen diese Evaluationen zur Verbesserung der Angebote verwendet werden und sollten nicht allein die Bedarfe der Fördermittelgeber befriedigen. Ein Ideen- und Beschwerdemanagement, in das Kund/innen und Berater/innen eingebunden werden, kann neben Evaluationen zur Verbesserung des generellen Angebots sowie der einzelnen Berater/innen beitragen.

Bei der Auswahl der Energieberater/innen durch die jeweiligen Institutionen werden meist sowohl die Qualifikation als auch die bisherige Berufserfahrung der Berater/innen berücksichtigt. Allerdings ist es für potenzielle Kund/innen – über pauschale Aussagen auf den Websites wie „gut ausgebildete“ und „erfahrene“ Berater/innen hinaus – häufig kaum erkennbar, welche konkrete Qualifikation die Berater/innen aufweisen. Dies sollte auf den Websites oder spätestens bei der Vermittlung der Berater/innen kommuniziert werden, um mehr Transparenz zu schaffen. Außerdem liegt es in der Verantwortung der Programmanbieter ihren Berater/innen regelmäßige Weiterbildungen zukommen zu lassen. Dies ist rechtlich teilweise nur bedingt möglich, wenn es sich bei einem Teil der Energieberater/innen um Honorarkräfte handelt. In diesen Fällen soll-

te und wird teilweise bereits im Rahmen der Möglichkeiten darauf geachtet werden, dass die Honorarkräfte regelmäßig interne und externe fachliche oder organisatorische Inputs erhalten. Insbesondere kommunikative Schulungen sollten Teil dieser Weiterbildungen oder Fachaustausche sein, da sie nur selten innerhalb der Lehrgänge thematisiert werden.

Weitere Möglichkeiten zur Qualitätssicherung sind regelmäßige Zusammenkünfte zwischen den Berater/innen und den Programmanbietern, in denen Inhalte neu abgestimmt werden, ein Fachaustausch zwischen den Berater/innen ermöglicht sowie gegenseitiges Feedback zwischen Berater/innern und Anbietern gegeben wird. Dies ist wie bereits angedeutet insbesondere dann wichtig, wenn die Anbieter mit Honorarkräften zusammenarbeiten. Eine derartige Pflichtveranstaltung findet beispielsweise im Rahmen der Kampagne „Gut beraten starten“ der Klimaagentur Region Hannover statt (Felten 2010).

Eine regelmäßige Erstellung und stichprobenartige Kontrolle von Beratungsprotokollen oder Berichten bietet den Institutionen die Möglichkeit die Einhaltung wichtiger Qualitätsanforderungen wie die Unabhängigkeit der Beratung[16] und die gewerkeübergreifende Information zu überprüfen. Telefonische Stichprobenbefragungen von Beratenen, wie es die Klimaschutzagentur Region Hannover plant, sind eher zur Überprüfung des Auftretens der Energieberater/innen geeignet – Freundlichkeit, Verständlichkeit und fachliche Kompetenz spielen hier eine wichtige Rolle (Felten 2010). Teilstandardisierte Beratungsmaterialien wie Datenaufnahmebögen, Informationsbroschüren oder Vorgaben für Berichtsstrukturen können darüber hinaus zu einer konstanten Qualität der Beratungen beitragen.

Vorbildlichen Umgang mit dem Thema Qualitätssicherung zeigt die Verbraucherzentrale NRW: Um eine unabhängige Beratung von hoher Qualität zu gewährleisten hat die VZ NRW einige Maßnahmen zur Qualitätssicherung eingeführt. So wird den Honorarkräften zur Einarbeitung und fachlichen Begleitung ein angestellter Energieberater zur Seite gestellt. Zudem werden die Beratungsprotokolle, die im Anschluss an jede „Energieberatung bei Ihnen zu Hause“ entstehen, stichprobenweise überprüft. Sofern Auffälligkeiten hinsichtlich der Empfehlungen auftreten oder formale Kriterien nicht eingehalten werden, findet ein Gespräch zwischen dem betreuenden Energieberater und der Honorarkraft statt. Bleiben die Protokolle weiterhin mangelhaft, so werden Gespräche zwischen der Projektleitung und den Honorarkräften geführt. Darüber hinaus sind regelmäßige Treffen zum Fach- bzw. Erfahrungsaustausch zwischen den Projektverantwortlichen der VZ NRW, den festangestellten Energieberater/innen, den Honorarkräften und teilweise externen Referenten ein wichtiger Bestandteil der fachlichen sowie organisatorischen Abstimmung. Teilstandardisierte Beratungsmaterialien tragen darüber hinaus zur Qualitätssicherung bei (Sieverding 2010a).

[16] So sucht beispielsweise die VZ NRW das Gespräch mit Energieberatern, falls auffällt, dass eine bestimmte Technologie sehr häufig empfohlen wird.

Adressierung der Einsparpotenziale und Hemmnisse

Hinsichtlich der Adressierung der zentralen Einsparpotenziale gilt die Einschätzung, dass eine gute Qualitätssicherung auf der Ebene der Programmanbieter die Ausschöpfung dieser Potenziale verbessern kann. Zusätzliche Chancen hohe Einsparpotenziale zu adressieren haben kommunale Programme, die gezielt Eigenheimbesitzer/innen in Regionen mit alten, sanierungsbedürftigen Gebäuden ansprechen (siehe zum Beispiel die Haus-zu-Haus-Akquise im Rahmen der Kampagne „Gut beraten starten“ in Kapitel 4.3.5). Eine Minderung der Angst vor unseriösen Anbietern sowie anderer relevanter Hemmnisse kann ähnlich wie bei Gütesiegeln erfolgen (vgl. Kapitel 5.3), ist jedoch in höherem Maße von der Reputation der jeweiligen Institution abhängig. Vorteile gegenüber Gütesiegeln oder Standards in der Weiterbildung ergeben sich bei lokalen Anbietern von Energieberatungen dadurch, dass diese bei den Bürger/innen Vertrauen aufbauen können und ein direkterer Austausch zwischen Anbietern und Kund/innen möglich ist.

Reichweite und Grenzen

Wichtige Akteure sind unabhängige Anbieter wie vor allem Verbraucherzentralen und Klimaschutz- und Energieagenturen. Das Eigeninteresse zur Qualitätssicherung ist bei diesen Anbietern hoch, da Kund/innen diese Anbieter gezielt mit dem Wunsch nach unabhängiger und neutraler Beratung aufsuchen. Aus diesem Grund überprüfen viele Anbieter freiwillig, inwiefern im Beratungsalltag tatsächlich gewerkeübergreifend und unabhängig beraten wird. Evaluationen und nachfolgende Programmverbesserungen finden ebenfalls häufig statt, um die Angebote erfolgreich auf dem Markt zu platzieren. Die Umsetzung der Qualitätssicherung erfolgt derzeit in unterschiedlicher Intensität. Ein Austausch zwischen Verbraucherschutzzentralen, Klimaschutz- und Energieagenturen und anderen Anbietern kann dazu beitragen, Good-Practise-Beispiele zu verbreiten. Ein Nachteil dieser Art von Qualitätssicherung ist sicherlich, dass das Eigeninteresse nicht bei allen Akteuren gleichermaßen gegeben ist. Freiberufliche Energieberater, die nicht an eine beratungsanbietende Institution angebunden sind, können außerdem nicht an dieser Möglichkeit zur Qualitätssicherung partizipieren, was deren Reichweite stark eingrenzt.

5.6 Qualitätssicherung durch Qualitäts- oder Kompetenznetzwerke

Auf kommunaler Ebene entstehen in einigen Regionen Qualitäts- oder Kompetenznetzwerke, da freiberufliche Akteure nach einer Möglichkeit streben, ihre Qualität (Neutralität, Unabhängigkeit, Qualifikation) nachweisen zu können. Ein Beispiel für ein solches Netzwerk nennt sich „Energie Experten“ und wurde im Jahr 2006 durch die Bremer Energiekonsens gegründet. Zum Netzwerk zählen derzeit ungefähr 30 Energieberater. Neben Energieberater/innen können Architektur- und Ingenieurbüros, Handwerksbetriebe aus allen Bau- und Energiebereichen, Bauträger und Bauunternehmen, Hersteller und Handel von Bauteilen und Dämmstoffen Mitglieder des Netzwerks werden. In das Netzwerk „Energie Experten“ werden erfahrene Firmen aus der Region aufgenommen, die ihre Fachkompetenz bereits in Referenzprojekten nachgewiesen haben. Bei der Aufnahme verpflichten sich die Unternehmen einem Energiekodex, der beinhaltet, dass die Firmen stets energieoptimierte Lösungen anstreben. Eine Energieberatung soll

umfassend und technologieoffen erfolgen. Alle Mitglieder verpflichten sich außerdem regelmäßig an Weiterbildungen und Qualifizierungsmaßnahmen teilzunehmen. Kund/innen erhalten die Kontaktdaten der qualitätsgeprüften Mitglieder, so dass ihnen die mühsame Suche nach geeigneten Anbietern erleichtert wird. In einem Kundenfeedbacksystem kann die Arbeit des jeweiligen Fachmanns bewertet werden, woraufhin ein „Energie Experte des Jahres“ ausgezeichnet wird (vgl. Energie Experten 2010).

Wie hoch der Beitrag von Qualitäts- oder Kompetenznetzwerken zur Qualitätssicherung ist, hängt von der Ausrichtung ab. In einigen Kommunen in NRW beispielsweise erfolgt ein Qualitätsmanagement in der Form, dass alle gelisteten Energieberater eine Selbstverpflichtungserklärung unterschreiben müssen, dass sie bestimmte Standards bei der Energieberatung einhalten sowie in regelmäßigen Abständen Weiterbildungen besuchen. Andere Kommunen setzen härtere Kriterien durch: In diesem Fall zahlen die Mitglieder der Kompetenznetzwerke in der Regel Beiträge, so dass Kontrollen durchgeführt werden können und bei Nichteinhaltung der Qualitätsanforderungen Sanktionen wie im schlimmsten Fall der Ausschluss aus dem Kompetenznetzwerk folgen. Die Umsetzbarkeit härterer Kriterien hängt stark von den Einstellungen der lokalen Akteure ab.

Adressierung der Einsparpotenziale und Hemmnisse

Hinsichtlich der Adressierung der zentralen Einsparpotenziale sowie der Minderung der relevanten Hemmnisse gilt die gleiche Einschätzung wie bei Gütesiegeln (siehe Kapitel 5.3). Der konkrete Beitrag hängt von der Gestaltung der Kompetenznetzwerke ab. Dabei ist es entscheidend, welche Kriterien bei der Aufnahme tatsächlich überprüft werden und inwiefern die Arbeit der Netzwerkmitglieder kontrolliert wird. Wie bei der Qualitätssicherung im Rahmen von Programmen trägt die Lokalität der Netzwerke dazu bei, dass die Bürger/innen Vertrauen aufbauen. Kunden geben gegebenenfalls eher ein Feedback an ein lokales Kompetenznetzwerk als an eine unbekannte Zertifizierungsinstitution. Außerdem ist der Aufwand bei der Suche nach einem geeigneten Berater für die Eigentümer/innen über ein lokales Netzwerk vermutlich deutlich geringer als ohne Anknüpfungspunkt einen geeigneten, zertifizierten Berater zu finden.

Reichweite und Grenzen

Qualitätsnetzwerke sind eine gute Möglichkeit, um lokal eine Alternative oder Ergänzung zur Qualitätssicherung durch beratungsanbietende Institutionen zu bieten. Für freiberufliche Energieberater/innen ist dies derzeit die einzige Alternative zu personenbezogenen Gütesiegeln. Ein Vorteil gegenüber den bereits genannten Ansätzen ist die Einbindung verschiedener Akteure, die im Prozess der energetischen Sanierung eine Rolle spielen (Energieberater, Planer, Architekten, Handwerker). Kund/innen erhalten auf diesem Wege seriöse Ansprechpartner für den gesamten Sanierungsprozess. Da die Maßnahmen, die Kompetenznetzwerke zur Qualitätssicherung (Kundenfeedbacksysteme, Berichtskontrolle, Erfolgskontrolle von Sanierungen) ergreifen, derzeit sehr unterschiedlich sind, ist eine pauschale Bewertung existierender Netzwerke nicht möglich. Voraussetzung für solche Netzwerke ist, dass eine unabhängige Institution vor

Ort die Organisation und Kontrolle übernimmt. Dies sind in der Regel wie im Fall der Bremer Energiekonsens häufig Klimaschutz- oder Energieagenturen.

5.7 Zwischenfazit

Aktuell werden mehrere Ansätze zur Qualitätssicherung von Energieberatungen diskutiert. Dies sind die Liste der BAfA, personenbezogene Qualitätssiegel, Standards in Aus- und Weiterbildung sowie die Qualitätssicherung innerhalb von beratungsanbietenden Institutionen und Kompetenznetzwerken.

Sowohl die Mehrheit der freiberuflichen Energieberater/innen als auch der Programmanbieter stehen einem bundesweit anerkannten, personenbezogenen Güte- oder Qualitätssiegel positiv gegenüber. Denn für freiberufliche Energieberater/innen stellen Siegel eine gut geeignete Möglichkeit zur Qualitätssicherung dar. Allerdings bestehen derzeit mehrere Zertifizierungssysteme parallel, so dass die Situation für Eigenheimbesitzer/innen wenig übersichtlich ist. Aufgrund der bislang noch mangelnden Abstimmung der betroffenen Akteure ist es nicht abzusehen, dass sich ein allgemein anerkanntes Zertifizierungssystem kurzfristig implementieren lässt, obwohl die Anforderungen relativ ähnlich sind. Die Mehrkosten, die mit dem Zertifizierungsprozess und der meist vorgesehenen Kontrolle von Berichten einhergehen, stellen ebenfalls ein Hindernis für die breite Umsetzung eines derartigen Siegels dar. Das Zustandekommen eines Zertifizierungssystems mit einheitlichen Kriterien und Verfahren ist deshalb vermutlich nur unter staatlichen Vorgaben möglich. Unklar ist derzeit noch, inwiefern Anbieter von niederschwelligeren Beratungen zertifiziert werden sollen – die Reichweite solcher Siegel wäre bei einer Fokussierung auf Anbieter konzeptorientierter Beratungen sehr beschränkt.

Eine Alternative zur Qualitätssicherung in Form eines Gütesiegels mit einer zeit- und kostenaufwändigen Kontrolle von Berichten, sind Standards für Lehrpläne in Aus- und Weiterbildungen. Das BAfA stellt für die förderfähige Vor-Ort-Beratung bereits Mindestanforderungen an die Ausbildung von Energieberater/innen und hat in der entsprechenden Richtlinie Anforderungen an die Lehrpläne der Weiterbildungseinrichtungen festgesetzt. Ein vergleichbares Dokument zur Festlegung von Mindestanforderungen für niederschwelligere Beratungsangebote existiert nicht – wäre aber wünschenswert, um in diesem Bereich mehr Transparenz zu generieren. Möglich wäre es, die Mindestanforderungen an die verschiedenen Beratungstypen in einer einheitlichen Richtlinie ähnlich der Richtlinie zur BAfA-Vor-Ort-Beratung festzulegen. Diese sollte sich stärker als die Richtlinie der BAfA an den Kundenwünschen orientieren und auch hinsichtlich des Trainings von Soft Skills wie z.B. Kommunikationstraining genauere Vorgaben enthalten. In der Richtlinie sollten außerdem die verschiedenen Beratungstypen (konzeptorientierte Beratung, Initialberatung, Energiecheck) für die Kunden leicht verständlich definiert werden. Zu überprüfen ist, welche Mindestanforderungen für die Qualifikation der Berater/innen unterschiedlicher Beratungstypen notwendig sind, so dass entsprechend Anforderungen an Aus- und Weiterbildung festgesetzt werden können. Für die Abwicklung bedarf es einer unabhängigen Institution, bei denen die jeweiligen Weiterbildungseinrichtungen ihre Anerkennung beantragen könnten und die Listen der anerkannten Einrichtungen ähnlich der BAfA bereitstellen würde.

Tritt in einer Region ein unabhängiger Beratungsanbieter wie Energie- und Klimaschutzagenturen oder die Verbraucherzentrale auf, ergeben sich weitere Möglichkeiten zur Qualitätssicherung. Diese beginnen bei der Auswahl der Energieberater/innen und sollten außerdem regelmäßige Weiterbildungsmaßnahmen, die Kontrolle von Beratungsprotokollen oder Berichten sowie ein Beschwerde- und Ideenmanagement beinhalten. Regelmäßige Evaluationen der Kundenzufriedenheit und Beratungswirkung tragen darüber hinaus zur stetigen Verbesserung der Programme bei. Für freiberufliche Energieberater/innen, die nicht an solche Anbieter angebunden sind, steht diese Art der Qualitätssicherung nicht zur Verfügung. Eine Alternative für freiberufliche Energieberater/innen bieten lokale Qualitäts- und Kompetenznetzwerke, die im Prinzip ähnlich funktionieren. Energieberater/innen werden nach Überprüfung der Anforderungen in eine Liste aufgenommen. Vorteil dieser Formen von Qualitätssicherung ist die Möglichkeit durch Mund-zu-Mund-Propaganda regional Vertrauen zu gewinnen und zu verstetigen.

6. Kommunale Vernetzung und kommunenübergreifende Koordination

Kommunale beziehungsweise regionale Vernetzung im Bereich der energetischen Gebäudesanierung kann mit verschiedenen Zielen verknüpft sein und verschiedene Akteure einbeziehen. Als übergeordnetes Ziel der kommunalen Vernetzung im Bereich der energetischen Gebäudesanierung werden häufig die Steigerung der energetischen Sanierungsrate in einer konkreten Region und die Verbesserung der Sanierungsqualität genannt, ein weiteres Ziel ist die Steigerung der kommunalen Wertschöpfung durch Akteurskooperationen und Kompetenzentwicklung auf kommunaler Ebene (vgl. Momper 2009; Sinning et al. 2009). In dieser Studie werden die Aspekte der kommunalen Vernetzung fokussiert, die die Bereitstellung von Informations- und Beratungsangeboten betreffen. Da in NRW viele Vernetzungsaktivitäten stattfinden, werden Aspekte der kommunalen Vernetzung anhand dieses Bundeslands als Good-Practise-Beispiel herausgearbeitet. Wichtige Bestandteile der kommunalen Vernetzung in NRW sind die Gemeinschaftsaktion „Mein Haus spart“, das Projekt „AltbauNeu“ und separate, kommunale Kompetenznetzwerke, die unter anderem durch die VZ NRW unterstützt werden.

Die Gemeinschaftsaktion „Mein Haus spart“ ist eine Kampagne, die durch das Ministerium für Wirtschaft, Energie, Bauen, Wohnen und Verkehr des Landes NRW initiiert wurde. Ziel der Kampagne ist es, die energetische Sanierung von Gebäuden im Bestand voranzutreiben beziehungsweise die Sanierungsquote in NRW auf drei Prozent zu erhöhen. Das Wirtschaftsministerium hat die maßgeblichen Akteure auf dem Gebiet der Gebäudesanierung unter dem Dach der Gemeinschaftsaktion zusammengebracht und die EnergieAgentur.NRW mit der Koordination des Projektes beauftragt. An der Initiative sind zahlreiche Akteure verschiedener Interessensgruppen beteiligt[17]. Eine wichtige Funktion der Initiative ist es, Eigenheimbesitzer/innen bei der Planung und Durchführung einer Gebäudesanierung zu unterstützen. Dies geschieht zum einen durch Vermittlungsarbeit: Bei einem bestimmten Anliegen zum Thema Gebäudesanierung wie z.B. Energieberatung oder Finanzierung werden Interessenten an geeignete Beratungsstellen weitergeleitet. Hierfür steht eine Gebäudesanierungs-Hotline der EnergieAgentur.NRW zur Verfügung, die außerdem die Möglichkeit bietet die Erwartungen der Interessenten an die Energieberatung abzufragen und auf diese Weise den am besten geeigneten Beratungstypen zu identifizieren. Die gemeinsame Außendarstellung in Form einer Internetseite[18] stellt Interessenten Ansprechpartner und Kontakte für konkrete Themenfelder zur Verfügung und informiert neutral über die im Bundesland angebotenen Beratungsmöglichkeiten. Messeauftritte tragen zur Bekanntheit der Gemeinschaftsaktion bei.

Für die beteiligten Akteure, die im Bereich der Energieberatung tätig sind, bietet die Vernetzung im Rahmen von „Mein Haus spart“ bei regelmäßigen Treffen die Möglichkeit parallel existieren-

---

[17] Hierzu zählen die Architektenkammer NRW, der Deutsche Mieterbund Nordrhein-Westfalen e.V., die EnergieAgentur.NRW, der Fachverband des Tischlerhandwerks NRW, der Fachverband Elektro- und Informationstechnische Handwerke NRW, der Fachverband Sanitär, Heizung, Klima NRW, Haus & Grund NRW - Eigentümerschutz-Gemeinschaft, die Ingenieurkammer Bau NRW, der Landesinnungsverband des Schornsteinfegerhandwerks NRW, das Umweltzentrum HWK Düsseldorf, der Verband Gebäudeenergieberater Ingenieure Handwerksmeister - GIH Rhein-Ruhr, der Verband der Wohnungswirtschaft Rheinland Westfalen, die Verbraucherzentrale NRW und der Westdeutsche Handwerkskammertag.

[18] http://www.mein-haus-spart.de

de Beratungsangebote abzustimmen, komplementäre Angebote zu schaffen und auf diese Weise Konkurrenzen zu vermeiden (Sieverding 2010b). Zwar bestehen im Bereich der Energieberatung teilweise Konkurrenzen, die durch einen solchen Abstimmungsprozess nicht aus dem Weg geräumt werden können, doch regelmäßige Treffen aller beteiligten Akteure im neutralen Raum wie z.B. im Ministerium können Konflikte entschärfen und ein gemeinsames Bewusstsein für Zielsetzungen und Themen schaffen.

Die kommunale Ebene (Landkreis, Kommune, Stadt) wird in NRW unter anderem durch das Projekt „AltbauNeu“ abgedeckt, das ebenfalls der Gemeinschaftsaktion „Mein Haus spart“ angehört. Zum Basisangebot[19] zählt eine Internetseite[20], auf der die Kommunen Kontaktdaten lokaler Ansprechpartner und Dienstleister aus den Bereichen Energieberatung und Handwerk sowie zu Architekten, Ingenieuren, Banken und Sparkassen zur Verfügung stellen. Eigenheimbesitzer/innen erhalten auf diese Weise konkrete Ansprechpartner zu allen relevanten Schritten des Sanierungsprozesses (Hübner 2010).

Im Rahmen des Projektes „AltbauNeu“ erfolgen außerdem gezielte Aktivitäten in einzelnen Kommunen. So werden lokale Projekte wie Haus-zu-Haus-Beratungen durchgeführt, angelehnt an die Haus-zu-Haus-Akquise des Programms „Gut beraten starten“ der Klimaschutzagentur Hannover (Hübner 2010)[21]. In NRW werden für die Haus-zu-Haus-Beratung ebenso wie in Hannover homogene Stadtteile ausgewählt, in denen aufgrund von Gebäudestruktur und Soziodemografie davon auszugehen ist, dass zeitnah Sanierungen und/oder Eigentumsübertragungen anstehen. Das gemeinsame Auftreten lokaler Akteure und entsprechende Pressearbeit im Rahmen solcher Aktionen kann dazu beitragen auch schwer zu motivierende Zielgruppen an das Thema energetische Sanierung heranzuführen.

Neben der Gemeinschaftsaktion tragen kommunale Kompetenznetzwerke dazu bei, die oben genannten Ziele, Steigerung der Sanierungsrate und der Sanierungsqualität, zu erreichen. Solche Netzwerke werden in NRW in der Regel durch Klimaschutz- oder Energieagenturen koordiniert, teilweise treten auch die Verbraucherzentrale NRW oder Umweltämter als Koordinatoren auf. Wichtige Tätigkeiten der Netzwerke, denen über die Energieberater hinaus unter anderem

---

19 An dieser Stelle werden ausschließlich Maßnahmen dargestellt, die das Handlungsfeld Energieberatung von Ein- und Zweifamilienhausbesitzer/innen betreffen. AltbauNeu beinhaltet außerdem Aktionen im Bereich der energetischen Sanierung von Nichtwohngebäuden.

20 http://alt-bau-neu.de

21 Im Rahmen der Kampagne „Gut beraten starten“ werden die Kommunen der Region mit einem Informationsstand oder einer Informationsveranstaltung besucht – dort erhalten Interessenten erste Antworten auf ihre Fragen zum Thema energetische Sanierung und können einen Termin für eine Beratung Vor Ort vereinbaren. Zuvor werden in Kooperation mit Vertretern der städtischen Verwaltungen Zielgebiete mit älteren, sanierungsbedürftigen Gebäuden identifiziert, wobei zusätzlich sozio-ökonomische Faktoren berücksichtigt werden, um vor allem Eigenheimbesitzer/innen zu erreichen, die sich eine Sanierung leisten können. Die Bürgermeister der jeweiligen Stadt verschicken zur Sensibilisierung der Eigenheimbesitzer/innen zuvor einen sogenannten Bürgerbrief, in dem die Kampagne angekündigt wird. Handwerker erhalten ebenfalls einen Brief, in dem sie zu Marketingaktionen aufgefordert werden (z.B. Tag der offenen Tür). Teilweise werden mit einer im öffentlichen Raum bekannten Persönlichkeit Musterberatungen für die lokale Presse veranstaltet. In den ausgewählten Zielgebieten mit etwa 300-400 Haushalten findet nach dieser Sensibilisierung eine Haus-zu-Haus-Akquise statt. Gleichzeitig erfolgt regelmäßige Pressearbeit und Beratungstermine können auch telefonisch vereinbart werden (Felten 2010; Deffner et al. 2011).

Handwerker, Architekten und Kommunalvertreter/innen angehören, sind regelmäßige Stammtische zum gegenseitigen Austausch und gemeinsame Aktionen zur Öffentlichkeitsarbeit. Art und Umfang der Aktivitäten unterscheiden sich in den jeweiligen Kommunen (Hübner 2010). Die VZ NRW ist im Rahmen des Projektes „Sparnachbar“ ein maßgeblicher Akteur im Bereich „Energieberatung in Privathaushalten“ in den Kompetenznetzwerken. In der Regel arbeitet ein bei der VZ NRW angestellter Energieberater in der jeweiligen Kommune im Team des kommunalen Netzwerks. Hauptaufgaben der Energieberater/innen sind es, eigene Energieberatungen in der Kommune durchzuführen sowie Anfragen an entsprechend qualifizierte und zur Unabhängigkeit verpflichtete Honorarberater/innen weiterzuleiten. Auf diese Weise ist gewährleistet, dass auch in weniger dicht besiedelten Gebieten qualifizierte, unabhängige Energieberater/innen zur Verfügung stehen (Sieverding 2010b). Die Qualitätssicherung der Energieberater/innen inklusive der Honorarberater/innen erfolgt durch die VZ NRW – zur genauen Beschreibung der Qualitätssicherung siehe Kapitel 5.5). Über die genannten Aspekte hinaus kann die Bildung von kommunalen Kompetenznetzwerken, wie in Kapitel 5.6 beschrieben, einen wichtigen Beitrag zur Qualitätssicherung von Energieberatungen sowie von Handwerksleistungen erbringen.

Die beschriebenen Aktivitäten in NRW tragen dazu bei, dass den Eigenheimbesitzer/innen der Sanierungsprozess erleichtert wird und die Sanierungsqualität gesteigert wird. Dabei spielen, wie beschrieben wichtige Teilaspekte eine Rolle:

- *Erstens* kann das Zusammenbringen verschiedener Anbieter von Energieberatungen im Rahmen der Gemeinschaftsaktion „Mein Haus spart“ zur Abstimmung von Beratungstypen führen, so dass insgesamt ein sich ergänzendes Beratungssystem entsteht. Die gemeinsame Außendarstellung über die Website vermittelt den Eigentümer/innen einen schnellen Überblick über verschiedene Beratungsangebote und die Sanierungshotline ermöglicht die Identifikation geeigneter Angebote und Weitervermittlung an die entsprechenden Akteure.
- *Zweitens* tragen gezielte Aktionen in einzelnen Kommunen dazu bei auch weniger gut ansprechbare Zielgruppen zu erreichen und Hemmnisse gegenüber einer energetischen Sanierung abzubauen.
- *Drittens* erhalten Eigentümer/innen über die kommunalen Netzwerke insbesondere auch in weniger dicht besiedelten Regionen Zugang zu unabhängigen Informations- und Beratungsangeboten, die in der Regel in bundes- oder landesweite Programme eingebettet sind.
- Und *viertens* fördern kommunale Kompetenznetzwerke den gewerkeübergreifenden Erfahrungsaustausch und tragen zum Aufbau von Kompetenzen für eine energetische Sanierung im lokalen Handwerk und Fachhandel bei. Darüber hinaus können sie den Boden für die Etablierung eines Qualitätssicherungssystems auf kommunaler Ebene bereiten und liefern den Hauseigentümer/innen Ansprechpartner für den gesamten Sanierungsprozess – von der Beratung bis zur Umsetzung.

Da die Kompetenzentwicklung und Steigerung der Sanierungsquote auch mit einer Steigerung der kommunalen Wertschöpfung einhergehen kann (vgl. Schüle 2005), ist es Ländern und Kommunen zu empfehlen regionale Akteure bei der Vernetzungsarbeit zu unterstützen.

7. Zusammenfassung und Fazit

Ziel des Projekts „ENEF-Haus – Energieeffiziente Modernisierung von Ein- und Zweifamilienhäusern“ ist es, einen Beitrag zur Steigerung der energetischen Sanierungsquote zu leisten. Diese Studie fokussiert auf die Energieberatung und die Frage, welche Verbesserungen möglich sind, damit Eigenheimbesitzer/innen häufiger von Energieberatungsangeboten Gebrauch machen und die Sanierungsqualität gesteigert wird. Denn Energieberatungen bieten die Chance die Sanierungsentscheidung sowie das Sanierungsgeschehen positiv zu beeinflussen.

Das vielfältige Angebot an parallel bestehenden Energieberatungen kann, da die konkrete Beratungsleistung aufgrund unterschiedlicher Finanzierungsstrukturen nicht transparent ist, zu Verwirrung oder sogar Ablehnung einer Beratung bei Hauseigentümer/innen führen. Um mehr Transparenz zu schaffen, wurden in dieser Studie Kriterien zur **Systematisierung von Beratungsangeboten** entwickelt. Zentrale Kriterien sind die Dauer des Kundenkontakts sowie der Vor- und Nachbereitung, der Ort der Beratung, die inhaltliche Themenvielfalt und die Beratungstiefe. Auf Grundlage dieser Kriterien konnten sechs Beratungstypen definiert werden. Diese sind: Energiecheck, Energieberatung im Baufachhandel, stationäre Initialberatung, Initialberatung vor Ort, Orientierungsberatung vor Ort und konzeptorientierte Beratung. In der Reihe der Nennung nehmen Zeitaufwand der Berater/innen, Gebäudebezug sowie inhaltliche Tiefe zu.

Eigenheimbesitzer/innen, die Sanierungsentscheidungen zu treffen haben, richten unterschiedliche Erwartungen an Energieberatungen. Einige Eigenheimbesitzer/innen bringen kaum Vorwissen mit und wünschen sich eine erste Einschätzung zum energetischen Zustand ihres Gebäudes, andere haben konkrete Fragen zum Sanierungsprozess, und wieder andere haben den Wunsch nach einem Gesamtsanierungskonzept. Daher sollten vor der Durchführung einer Beratung die Erwartungen der Eigenheimbesitzer/innen bezüglich der Beratungsleistung zum Beispiel durch eine Beratungshotline geklärt und ein geeignetes Angebot empfohlen werden. Um Eigeninteressen der anbietenden Institutionen zu vermeiden, sollte möglichst eine unabhängige Institution die **Vermittlung der Beratung** übernehmen. Eine entsprechende kommunale oder regionale Vernetzung ist hierfür eine zentrale Voraussetzung. Sofern Beratungsanbieter einer Region ihre Angebote abstimmen und die Beratungsvermittlung erfolgreich ist, stellen die Beratungstypen ein sinnvolles Nebeneinander dar. Denn die Beratungstypen adressieren in unterschiedlichem Maße bestehende Hemmnisse bei den Eigenheimbesitzer/innen. Um den Eigenheimbesitzer/innen mehr Transparenz zu ermöglichen, ist es wichtig, anhand der genannten Systematisierungskriterien ausführliche Informationen zu den Beratungsangeboten bereit zu stellen – beispielsweise durch Kommunikation auf den Websites.

Die Angst vor unseriösen Anbietern kann ein zentrales Hemmnis gegenüber der Inanspruchnahme einer Energieberatung sein. Außerdem hat die Güte der Energieberatung große Auswirkungen auf die Qualität und Effektivität der energetischen Sanierung. Gleichzeitig ist die Berufsbezeichnung „Energieberater“ nicht geschützt, so dass das Thema **Qualitätssicherung** bei der Energieberatung sehr wichtig ist. Bundesweit anerkannte Güte- oder Qualitätssiegel stellen eine geeignete Möglichkeit zur Qualitätssicherung dar. Da im Moment verschiedene Siegel parallel existieren, entsteht für die Eigenheimbesitzer/innen jedoch eine wenig übersichtliche Situation. Bestehende Siegel werden außerdem nur in sehr geringem Umfang nachgefragt - ver-

mutlich wegen hoher Beitrittskosten. Die Herausbildung eines allgemein anerkannten Zertifizierungssystems ist aufgrund des schwierigen Abstimmungsprozesses zwischen den betroffenen Akteuren nicht abzusehen. Daher bedarf es vermutlich staatliche Vorgaben und Koordination, damit ein Zertifizierungssystem mit einheitlichen Kriterien und Verfahren zustande kommt.

Standards hinsichtlich der Inhalte von **Weiterbildungen**, die einen Beitrag zur Qualitätssicherung leisten können, existieren bereits in der BAfA-Vor-Ort-Richtlinie. Es ist jedoch wünschenswert, dass sich diese stärker nach den Kundenwünschen und weniger an rein formalen Aspekten ausrichten. Ein wichtiger Aspekt bei Weiterbildungen ist die Einbindung von Freiberuflern in die Lehre, da der Beruf des Energieberaters viel Praxiserfahrung erfordert und in ein sehr dynamisches Umfeld eingebettet ist. Bislang beschränkt sich die Vorgabe von Mindestanforderungen an Inhalte von Ausbildungslehrgängen auf solche für Berater/innen von konzeptorientierten Beratungen – für die Ausbildung zum Durchführen niederschwelligerer Beratungstypen fehlen entsprechende Mindestanforderungen. Eine Möglichkeit zur Qualitätssicherung wäre eine einheitliche Richtlinie, die die Beratungsleistung der verschiedenen Beratungstypen für die Kunden verständlich definiert und Anforderungen an die jeweiligen Ausbildungslehrgänge oder Schulungen enthält. Vor der Beratung könnte das Einhalten der Richtlinie vertraglich geregelt werden.

Beratungsanbieter wie Energie- und Klimaschutzagenturen oder die Verbraucherzentrale können weitere Möglichkeiten zur Qualitätssicherung nutzen. Neben der sorgfältigen Auswahl der Energieberater/innen sollte die Qualitätssicherung regelmäßige Weiterbildungsmaßnahmen beziehungsweise im Fall der Einbindung von Honorarfachkräften Fachaustausche, die Kontrolle von Beratungsprotokollen oder Berichten sowie ein Beschwerde- und Ideenmanagement beinhalten. Regelmäßige Evaluationen der Kundenzufriedenheit und Beratungswirkung tragen darüber hinaus zur stetigen Verbesserung der Programme bei. Für freiberufliche Berater/innen besteht – teilweise kostenpflichtig – die Möglichkeit sich an kommunale Kompetenznetzwerke anzubinden, die ähnliche Maßnahmen zur Qualitätssicherung enthalten.

Das Zusammenbringen verschiedener Akteure zur Abstimmung von Beratungstypen sollte auf Bundes-, Landes sowie auf Kommunalebene erfolgen, so dass insgesamt ein sich ergänzendes Beratungssystem entsteht. Wichtige Aspekte der **kommunalen Vernetzung** wurden am Beispiel NRW erarbeitet: Eine Gemeinschaftsaktion auf Landesebene, die die verschiedenen Akteure vereint und eine Kommunikationsplattform für gemeinsame Öffentlichkeitsauftritte bietet, ist eine gute Basis für eine Abstimmung von Beratungsangeboten. Eine neutrale Beratungshotline vermittelt Interessenten an geeignete Beratungsanbieter. Kommunale Kompetenznetzwerke ermöglichen es, Energieberatungen außerhalb von großen Städten möglichst flächendeckend anzubieten und eine hohe Qualität der Beratung zu sichern. Gezielte lokale Aktionen können ebenfalls dazu beitragen, Energieberatungen lokal zu verbreiten. Eigenheimbesitzer/innen ausgewählter Regionen werden beispielsweise durch Haus-zu-Haus-Beratungen gezielt adressiert, um die energetische Sanierungsquote in besonders sanierungswürdigen Stadtteilen zu erhöhen. Prinzipiell sind die genannten Maßnahmen zur kommunalen Vernetzung und kommunenübergreifenden Koordination auf alle Bundesländer übertragbar – förderlich ist eine Unterstützung durch die Landes- oder Kommunalvertretung.

Die Ergebnisse dieser Studie können dazu beitragen mehr Transparenz hinsichtlich der Beratungsleistung verschiedener Beratungsangebote zu schaffen. Unterschiedliche Möglichkeiten zu Qualitätssicherung wurden aufgezeigt, die unter anderem Multiplikatoren und insbesondere beratungsanbietende Institutionen aufgreifen können, um qualitativ hochwertige Beratungen anzubieten sowie vor Ort Vertrauen zu generieren und zu festigen. Die Möglichkeiten der kommunalen Vernetzung zur Abstimmung und Bereitstellung von Energieberatungsangeboten zeigen, dass Kommunen und Länder zu einer Optimierung der Beratung und damit zu einer Steigerung der energetischen Sanierungsrate und -qualität beitragen können.

8. Literaturverzeichnis

Ahlers, Franz-Peter (2010): Gebäudeenergieberaterlehrgang an der HWK Hannover. Interviewt von Elisa Dunkelberg. Telefon. August 4.

BAfA [Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle] (2009): Richtlinie über die Förderung der Beratung zur sparsamen und rationellen Energieverwendung in Wohngebäuden vor Ort - Vor-Ort-Beratung - vom 10. September 2009. www.bafa.de (Zugegriffen 25. Mai 2010).

BAfA [Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle] (2010a): Bislang anerkannte Weiterbildungsmaßnahmen für das Förderprogramm der "Vor-Ort-Beratung". http://www.bafa.de (Zugegriffen 3. Juni 2010).

BAfA [Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle] (2010b): Allgemeine Hinweise zur Berichtserstellung und Checkliste zur Ausarbeitung von Beratungsberichten für Antragseingänge ab dem 01.10.2009. http://www.bafa.de (Zugegriffen 3. Juni 2010).

Berthold, Alexander (2010): Weiterbildung zum Energieberater; Fortbildungsinitiative Handwerk und Energieeffienz. Interviewt von Franziska Mohaupt. Juni 3.

bfub [Bundesverband für Umweltberatung bfub e.V.] Güteanerkennung für Energieberater/innen. o.J. http://www.umweltberatung.org (Zugegriffen 29. Juli 2010).

BMVBS [Bundesministerium für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung] (2007): CO2-Gebäudereport 2007. www.bmvbs.de (Zugegriffen 3. Juni 2010).

BWHT [Baden-Württembergische Handwerkstag e.V.] (2010): Der EnergieSparCheck. EnergieSparCheck. http://www.energiesparcheck.de (Zugegriffen 16. Juli 2010).

DBU [Deutsche Bundesstiftung für Umwelt] (2009a): Haus sanieren-profitieren! Berliner Energietage 2009 - Energieeffizienz in Deutschland. Berlin. Mai 4.

DBU [Deutsche Bundesstiftung für Umwelt] (2009b): Auszeichnung für DBU-Kampagne "Haus sanieren - profitieren". Deutsche Energie-Agentur (dena) verleiht das neue Label "Good Pracitce Energieeffizienz". Dezember 14. http://www.dbu.de (Zugegriffen 3. Juni 2010).

DBU [Deutsche Bundesstiftung für Umwelt] (2010): Schulungsablauf. Haus sanieren - profitieren! www.sanieren-profitieren.de (Zugegriffen 20. Mai 2010).

Deffner, Jutta, Immanuel Stieß, und Sylke Reisenauer (2011): Neue Wege in der Kommunikation energetischer Sanierung für EigenheimbesitzerInnen. Konzeptbausteine für eine integrierte Kommunikations- und Marketingstrategie mit dem Schwerpunkt auf dialogische Maßnahmen. Frankfurt am Main: Institut für sozial-ökologische Forschung.

DEN [Deutsches Energieberater-Netzwerk e.V] (2007): Qualitätsstandards für Energieberatungs- Dienstleistungen. http://www.den-ev.de (Zugegriffen 5. August 2010).

dena [Deutsche Energie-Agentur] (2007): Hauseigentümer können 80 Prozent Heizenergie einsparen. www.dena.de (Zugegriffen 3. Juni 2010).

dena [Deutsche Energie-Agentur] (2008): Das dena-Gütesiegel für den Energieausweis. Regeln

für die Ausstellung von Energieausweisen mit dena-Gütesiegel (Regelheft). Berlin. http://www.zukunft-haus.info (Zugegriffen 26. Mai 2010).

dena [Deutsche Energie-Agentur] (2010): Welche Vorteile bietet Ihnen der Energieausweis mit dena-Gütesiegel als Auftraggeber? http://www.zukunft-haus.info (Zugegriffen 26. Mai 2010).

Diefenbach, Nikolaus, und Andreas Enseling (2007): Potentiale zur Reduzierung der CO2-Emissionen bei der Wärmeversorgung von Gebäuden in Hessen bis 2012.

Dudda, Christiane (2008): Die Energieberatung der Verbraucherzentralen. http://www.dbu.de (Zugegriffen 4. August 2010).

Duscha, Markus (2010): Qualitätssicherung und Zertifizierung für Energieberater Mai 11, Berlin. http://www.berliner-energietage.de (Zugegriffen 5. August 2010).

EnBauSa (2010): DBU hat 10.000 Handwerker im Energiecheck geschult. Juli 1. http://www.enbausa.de (Zugegriffen 15. Juli 2010).

Energie Experten (2010): Energie Experten: Unser Qualitäts-Check ist Ihr Vorteil ! http://www.energie-experten.net (Zugegriffen 3. November 2010).

Falk, Ramona (2010): Energetische Gebäudesanierung; Institut Fortbildung Bau gGmbH. Interviewt von Elisa Dunkelberg. Telefon. August 16.

Fell, Jochen (2010): Aufgabe von Weiterbilungseinrichtungen hinsichtlich der Qualitätssicherung von Energieberatung; Deutsches Energieberater-Netzwerk. Interviewt von Elisa Dunkelberg. Telefon. August 13.

Felten, Christoph (2010): Gut beraten starten; Klimaagentur Region Hannover. Interviewt von Elisa Dunkelberg. Telefon. Juli 28.

Frondel, Manuel, Peter Grösche, und Christoph M. Schmidt (2008): Energiesparen: Warum wird Beratung gefördert? Zeitschrift für Energiewirtschaft 2. 97-101.

Gaisbauer, Thomas (2010): Energie-Fachberater im Baustoffhandel; Zentrale Koordination der ISOVER Akademie. Interviewt von Elisa Dunkelberg. Telefon. Juli 21.

Gehbauer-Schumacher, Bettina. (2010): Weiterbildung zum Energieberater; EW Medien und Kongresse GmbH. Interviewt von Elisa Dunkelberg. E-Mail. Juli 28.

Heinen, Simon, und Martin Frenz (2009): Beruflichkeit in der Energieberatung - Eine Analyse der curricalen Strukturen. http://www.projekte.iaw.rwth-aachen.de (Zugegriffen 3. November 2010).

Hübner, Andreas (2010): Kommunale Vernetzung in NRW. Interviewt von Elisa Dunkelberg. Telefon. August 27.

HWK Leipzig [Handwerkskammer Leipzig] (2009): Haus sanieren - profitieren! www.hwk-leipzig.de (Zugegriffen 20. Mai 2010).

IFEU [Institut für Energie- und Umweltforschung] (2005): Evaluation der stationären Energieberatung der Verbraucherzentralen, des Deutschen Hausfrauenbundes

Niedersachsen und des Verbraucherservice Bayern. Heidelberg. http://www.ifeu.de (Zugegriffen 16. Juli 2010).

IFEU [Institut für Energie- und Umweltforschung] (2008): Evaluation des Förderprogramms "Energiesparberatung vor Ort". Heidelberg: Im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie.

Ina Röpcke Public Relations (2006): Erste Gebäudeenergieberater mit GIH-Gütesiege. Pressbot. http://www.pressbot.net (Zugegriffen 21. Mai 2010).

Klimaschutzagentur Region Hannover (2010): Gut beraten starten: Klimaschutzregion Hannover. http://www.klimaschutz-hannover.de/Gut-beraten-starten.1665.0.html (Zugegriffen 3. Juni 2010).

Kraus, Felicitas (2008): Markteinführung und Qualitätssicherung von Energieausweisen gehalten auf der Berliner Energietage, Berlin. http://www.dena.de (Zugegriffen 26. Mai 2010).

van der Land, Victoria, Immanuel Stieß, und Natalie Streich (2010): Erwartungen und Anforderungen an eine Energieberatung aus Sicht der EigenheimbesitzerInnen. Ergebnisse einer qualitativen Befragung von BeratungsempfängerInnen einer Initialberatung und einer BAFA – Vor-Ort-Beratung. Frankfurt am Main.

Momper, Peter (2009): Bioenergie-Region Mittelhessen. Regionale Wertschöpfung steigern - Vorstellung von beispielhaften Ansätzen - Teil 1. http://www.bioenergie-regionen.de.

Müller, Karin (2010): EnergieSparCheck. Interviewt von Elisa Dunkelberg. Telefon. August 3.

Paech, Niko (2010): Basisstudie 2: Interaktionismus, Diffusion, und Resultate einer Nutzerbefraung. Forschungsprojekt GEKKO - Gebäude, Klimaschutz und Kommunikation. http://www.gekko-oldenburg.de (Zugegriffen 3. November 2010).

produkt+markt (2008): Haus sanieren profitieren! 1. Welle Evaluation. http://www.sanieren-profitieren.de (Zugegriffen 15. Juli 2010).

produkt+markt (2009): Evaluation September 2009 - Wiederholungsbefragung Hausbesitzer in Niedersachsen. http://www.sanieren-profitieren.de.

Schneider, Hans Dietmar (2010a): Ratgeber energetische Modernisierung, Brancheninitiative. http://www.energie-fachberater.de (Zugegriffen 20. Mai 2010).

Schneider, Hans Dietmar (2010b): Brancheninitiative "Energie-Fachberater im Baustoff-Fachhandel" ausgezeichnet. www.energie-fachberater.de (Zugegriffen 25. Mai 2010).

Schüle, Ralf (2005): Ressourceneffizienz. Neue Chancen für nachhaltiges Wirtschaften in Stadt und Region gehalten auf der Umweltkongress, Wuppertal. http://www.wupperinst.org (Zugegriffen 10. Oktober 2010).

Seo, Hyewon (2010): Wo sind die Experten? DNR-Themenheft 2.

Sieverding, Udo (2010a): Das sparnachbar-Projekt - Landesgeförderte Energieberatung unter dem Dach der Gemeinschaftskampagne „Mein Haus spart“ gehalten auf der „Beratungsangebote adressatengerecht gestalten“, ENEF-Haus Workshop, Juli 7, Düssel-

dorf.

Sieverding, Udo (2010b): "Mein Haus spart". Kommunale Vernetzung in NRW. Interviewt von Elisa Dunkelberg. Telefon. August 10.

Sinning, Heide, Guido Spohr, und Holger Kreft (2009): Klimaschutz in Kommunen - Strategische Umsetzung des nachhaltigen Energiemanagements zur CO2-Minderung. Institut für Stadtforschung, Planung und Kommunikation (ISP), Büro für zukunftsfähige Regionalentwicklung (BzR). http://www.eisenach.de (Zugegriffen 6. August 2010).

Steege, Andreas (2010): Energiecheck - Haus sanieren profitieren. Interviewt von Elisa Dunkelberg. Telefon. August 3.

Steinestel, Martin (2010): Energieberatung der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen. Interviewt von Elisa Dunkelberg. Telefon. August 4.

Stieß, Immanuel, und Barbara Birzle-Harder (2010): Evaluation der Kampagne "Gut beraten starten". http://www.klimaschutz-hannover.de (Zugegriffen 3. Juni 2010).

Stieß, Immanuel, Victoria van der Land, Barbara Birzle-Harder, und Jutta Deffner (2010): Handlungsmotive, -hemmnisse und Zielgruppen für eine energetische Gebäudesanierung - Ergebnisse einer standardisierten Befragung. Institut für sozial-ökologische Forschung. www.enef-haus.de (Zugegriffen 25. Mai 2010).

Stieß, Immanuel, Victoria van der Land, Barbara Birzle-Harder, und Jutta Deffner (2011): Eigenheimbesitzer zielgruppengerecht für eine energetische Sanierung motivieren. Zielgruppenbezogene Ansatzpunkte, Informationswege und Kommunikationsinstrumente. Frankfurt am Main: Institut für sozial-ökologische Forschung.

vzbv [Verbraucherzentrale Bundesverband] (2010): Energieberatung der Verbraucherzentralen. Verbraucherzentrale. www.verbraucherzentrale-energieberatung.de (Zugegriffen 25. Mai 2010).

Weigl, Fred (2010): Qualitätssicherung durch Gütesiegel; Vorsitzender des Gebäudeenergieberater Ingenieure Handwerk Bundesverbands. Interviewt von Elisa Dunkelberg. Telefon. Juni 8.

Weiß, Julika, und Elisa Dunkelberg (2010): Erschließbare Energieeinsparpotenziale im Ein- und Zweifamilienhausbestand. Institut für ökologische Wirtschaftsforschung. http://www.enef-haus.de (Zugegriffen 6. August 2010).

WHKT, und FVSHK-NRW [Westdeutscher Handwerkskammertag, Fachverband Sanitär Heizung Klima NRW, Baugewerbliche Verbände] (2006): Positionspapier des nordrhein-westfälischen Handwerks zu Qualitätssicherungssystemen für die zukünftige Erstellung von Energieausweisen auf der Grundlage der EU-Energieeffizienzrichtlinie. http://www.handwerk-nrw.de (Zugegriffen 26. Mai 2010).

Wolff, Dieter (2009): Softe EnEV verschwendet Steuergelder. Energiedepeche 3: 34.

ZUB [Zentrum für Umweltbewusstes Bauen e.V.] (2010): Energie-Fachberater. Zentrum für Umweltbewusstes Bauen e.V. http://www.zub-kassel.de (Zugegriffen 20. Mai 2010).