I-HEROS: Erkenntnisse aus dem EU-Projekt für deutsche Beratungsstrukturen

Jessica Zander und Amke Oltmanns, ZEBAU GmbH

11. November 2023 | Effizienztagung Hannover | Energetische Gebäudemodernisierung mit One-Stop-Shops

This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No 890598

- Was sind One-Stop-Shops?
- Wie ist der Status quo in Deutschland?
- Welche besonderen Ansätze wurden in Toulouse umgesetzt?

Horizon2020 Projekt: I-HEROS

- Ziel: Kombination der existierenden Dienstleistungen in einem One-Stop-Shop
- Konsortium:

Projektlead	Technische Aspekte	Rechtsberatung	Digitale Tools & Marktstudie	Monitoring	Geschäfts-modell	Übertragung

- Auftrag ZEBAU GmbH:
  - Unterstützung bei der Entwicklung des One-Stop-Shops
  - Untersuchung der Übertragbarkeit des Projektansatzes auf deutsche Städte und Kommunen, insb. Hamburg

Hemmnisse für energetische Gebäudemodernisierung

- Verschiedenste Hemmnisse für energetische Gebäudemodernisierung – ob rechtlich, finanziell oder organisatorisch
- Ein One-Stop-Shop löst **nicht** alle diese Hemmnisse, aber kann dennoch **helfen**
- Für viele Eigentümer:innen ist eine Gebäudemodernisierung eine Aufgabe, die sich nur einmal im Leben stellt
- Zahlreiche Akteure müssen einbezogen werden und komplexe Entscheidungen getroffen werden
- Entwurf der EU-Gebäuderichtlinie (Art. 15a) sieht Einrichtung von One-Stop-Shops von Mitgliedsstaaten vor

Geschäftsmodelle One-Stop-Shops

Geschäftsmodell	Aufgaben und Verantwortlichkeiten	Praxisbeispiel, was der One-Stop-Shop Hauseigentümer:innen bietet
1 Orientierungs-modell	• Sensibilisierung für die Vorteile der energetischen Sanierung • Bereitstellung allgemeiner Informationen über optimale energetische Modernisierung • Erste Beratung in der „**Orientierungsphase**“	Das Modell berät bei der energetischen Modernisierung der eigenen Immobilie und stellt eine Liste mit ausführenden Baufachbetrieben zur Verfügung.
2 Koordinations-modell	• **Koordinierung der bestehenden Marktakteure** (Baufachbetriebe) • Sicherstellung, dass alle One-Stop-Shop-Dienste den Hauseigentümer:innen angeboten werden • Keine Verantwortung für das Ergebnis der Renovierungsarbeiten (nur Überblick über den gesamten Prozess) • Keine Verantwortung für den gesamten Weg des Kunden (nur für den ersten Teil)	Das Modell berät bei der energetischen Modernisierung und drängt die ausführenden Baufachbetriebe zur Einhaltung ihrer Versprechen. Die Baufachbetriebe bleiben für das Endergebnis verantwortlich.
3 All-Inclusive Modell	• Angebot eines **kompletten Modernisierungspakets** für die Hauseigentümer:innen • Verantwortung für das Ergebnis der Modernisierungsarbeiten • Verantwortung für den gesamten Weg des Kunden	Der One-Stop-Shop ist ein Auftragnehmer, der das gesamte Modernisierungspaket anbietet und Hauptansprechpartner ist, falls mit den ausführenden Baufachbetrieben Probleme auftreten.
4 ESCO*-Typ Modell *Energy Service Companies	• Angebot eines kompletten Modernisierungspakets für die Hauseigentümer:innen **mit garantierten Energieeinsparungen** • Verantwortung für das Ergebnis der Modernisierungsarbeiten • Verantwortung für den gesamten Weg des Kunden	Der One-Stop-Shop bietet das gesamte Modernisierungspaket und garantiert die Energieeinsparungen für die Vertragslaufzeit. Die Leistungen des One-Stop-Shops werden durch die erzielten Energieeinsparungen bezahlt.

Quelle: Leitfaden „How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation?” INNOVATE project (Horizon 2020): www.energy-cities.eu/wp-content/uploads/2020/07/INNOVATE_guide_final.pdf

One-Stop-Shop Baukasten

1 Orientierungs-Modell	2 Koordinations-modell	3 All-Inclusive Modell	4 ESCO-Typ Modell
Kommunikation & Marketing	Unabhängige Energieberatung	Finanzierungs- und Fördermittel-beratung	Netzwerkbildung & Qualifizierung
Koordination der Modernisierung	Produkt-entwicklung für Verbraucher:innen	Langfristige und erschwingliche Finanzierung	Monitoring der Energie-einsparung

Quelle: abgeleitet und übersetzt aus dem Leitfaden „How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation?" INNOVATE project (Horizon 2020): www.energy-cities.eu/wp-content/uploads/2020/07/INNOVATE_guide_final.pdf

One-Stop-Shop Baukasten

1 Orientierungs-Modell

2 Koordinations-modell

3 All-Inclusive Modell

4 ESCO-Typ Modell

Kommunikation & Marketing

Unabhängige Energieberatung

Finanzierungs- und Fördermittel-beratung

Netzwerkbildung & Qualifizierung

Koordination der Modernisierung

Produkt-entwicklung für Verbraucher:innen

Langfristige und erschwingliche Finanzierung

Monitoring der Energie-einsparung

Quelle: abgeleitet und übersetzt aus dem Leitfaden „How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation?" INNOVATE project (Horizon 2020): www.energy-cities.eu/wp-content/uploads/2020/07/INNOVATE_guide_final.pdf

One-Stop-Shop Baukasten

1 Orientierungs-Modell	2 Koordinations-modell	3 All-Inclusive Modell	4 ESCO-Typ Modell
Kommunikation & Marketing	Unabhängige Energieberatung	Finanzierungs- und Fördermittel-beratung	Netzwerkbildung & Qualifizierung
Koordination der Modernisierung	Produkt-entwicklung für Verbraucher:innen	Langfristige und erschwingliche Finanzierung	Monitoring der Energie-einsparung

Quelle: abgeleitet und übersetzt aus dem Leitfaden „How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation?" INNOVATE project (Horizon 2020): www.energy-cities.eu/wp-content/uploads/2020/07/INNOVATE_guide_final.pdf

One-Stop-Shop Baukasten

1 Orientierungs-Modell

2 Koordinations-modell

3 All-Inclusive Modell

4 ESCO-Typ Modell

+

Kommunikation & Marketing	Unabhängige Energieberatung	Finanzierungs- und Fördermittel-beratung	Netzwerkbildung & Qualifizierung
Koordination der Modernisierung	Produkt-entwicklung für Verbraucher:innen	Langfristige und erschwingliche Finanzierung	Monitoring der Energie-einsparung

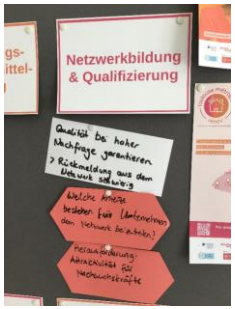
Grenzen für öffentliche Anbieter

Quelle: abgeleitet und übersetzt aus dem Leitfaden „How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation?" INNOVATE project (Horizon 2020)

One-Stop-Shops in Deutschland

Wie ist der Status quo?

Vorgehen



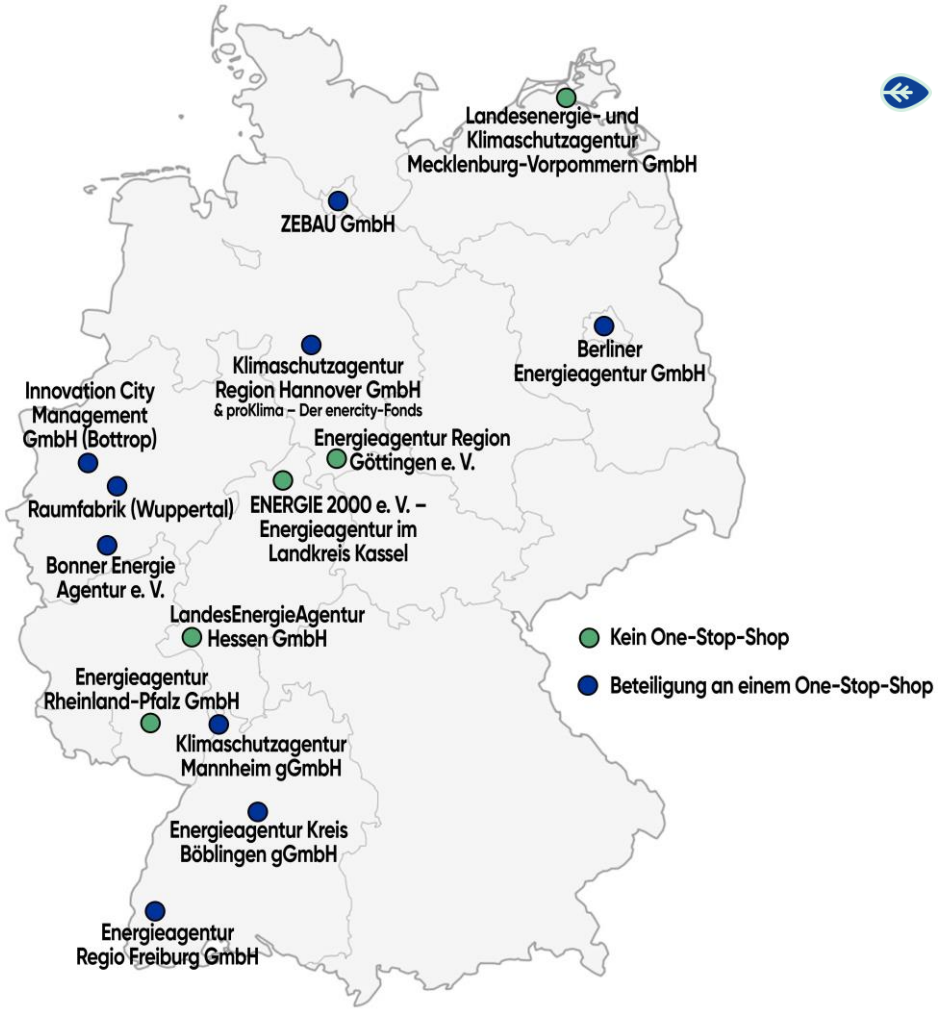
01.06. Workshop eaD

Interviews

01.06. – 15.07. Online-Umfrage

2022

2023



Selbsteinschätzung der Energie- und Klimaschutzagenturen in Deutschland zur Beteiligung an einem One-Stop-Shop.
Quelle: Online-Beteiligung ZEBAU GmbH

Allgemeine Erkenntnisse

- One-Stop-Shops vor allem in verdichteten Raum- und Siedlungsstrukturen
- Erstberatung zur Gebäude-modernisierung bieten alle an

> Stufe 1 Orientierungsmodell

- Wunsch nach (Weiter-)Entwicklung ist vorhanden

(Weiter-)Entwicklung von One-Stop-Shops in Deutschland

Welche Herausforderungen bestehen?

Herausforderungen für die (Weiter-)Entwicklung von One-Stop-Shops in Deutschland

GESCHÄFTSMODELL ONE-STOP-SHOP

GESCHÄFTSSTRATEGIE

Beschreibt die Funktionsweise bzw. Organisation des One-Stop-Shops

> Sicht der Entscheidungsträger (z. B. Klimaschutz- und Energieagentur)

KUNDENREISE

Umfasst den Weg eines Kunden vom ersten Kontakt mit dem One-Stop-Shop bis zum Abschluss der gewünschten Modernisierung

> Sicht des Kunden

Herausforderungen für die Geschäftsstrategie

- Gewinnung von und kontinuierliche Zusammenarbeit mit Fachkräften
- Langfristige Finanzierung des Beratungsangebots und -personals
- Begleitung des gesamten Modernisierungsprozesses
- Effizientes Monitoring

Hemmnisse in der Kundenreise

Unsicherheit und mangelnde Transparenz bei Finanzierungs-möglichkeiten und Subventionen

Koordination mehrerer Disziplinen und Gewerke für ein Projekt

Suche nach und Verfügbarkeit von Fachkräften

Kompliziertes Bauen und Planen aufgrund vielfältiger Vorschriften

Fehlende kontinuierliche Betreuung während des gesamten Modernisierungs-prozesses

Schwierigkeiten bei der Auswahl aus einer Vielzahl konkurrierender Angebote zur Energieberatung

Kostensteigerungen im Baugewerbe und Finanzierungsschwierigkeiten bei umfassenden Sanierungen

Welche besonderen Ansätze wurden in Toulouse umgesetzt?

One-Stop-Shop Toulouse Métropole Rénov

Geschäftsmodelle One-Stop-Shops

Geschäftsmodell	Praxisbeispiel, was der One-Stop-Shop Hauseigentümer:innen bietet
1 Orientierungs-Modell	Das Modell berät bei der energetischen Modernisierung der eigenen Immobilie und stellt eine Liste mit ausführenden Baufachbetrieben zur Verfügung.
2 Koordinations-modell	Das Modell berät bei der energetischen Modernisierung und drängt die ausführenden Baufachbetriebe zur Einhaltung ihrer Versprechen. Die Baufachbetriebe bleiben für das Endergebnis verantwortlich.
3 All-Inclusive Modell	Der One-Stop-Shop ist ein Auftragnehmer, der das gesamte Modernisierungspaket anbietet und Hauptansprechpartner ist, falls mit den ausführenden Baufachbetrieben Probleme auftreten.
4 ESCO-Typ Modell	Der One-Stop-Shop bietet das gesamte Modernisierungspaket und garantiert die Energieeinsparungen für die Vertragslaufzeit. Die Leistungen des One-Stop-Shops werden durch die erzielten Energieeinsparungen bezahlt.

toulouse métropole rénov'
L'aide à la rénovation énergétique

Toulouse Métropole Rénov

Telefonhotline	Kostenfreie Energieberatung	Prüfung Kosten-voranschläge	10 Berater:innen
Kommunikation & Marketing	Unabhängige Energieberatung	Netzwerkbildung & Qualifizierung	Monitoring der Energie-einsparung
ZEIGT EUREN SERVICE	GEHT IN DIE QUARTIERE	BAUT NETZWERKE AUF	NUTZT DIGITALE TOOLS

Beratungszentrum im Herzen der Stadt

Proaktive Ansprache auf Basis einer Marktanalyse

Charter of Commitment und Online-Verzeichnis von Qualitäts-Betrieben

Monitoring & Best Practice System via CoachCopro

Good Practice aus Toulouse

Kommunikation & Marketing

ZEIGT EUREN SERVICE

Beratungszentrum im Herzen der Stadt

Maison de l'energie
Di bis Do, 14-16 Uhr

23 Außenstellen
für Beratungen

762.956 Einwohner:innen in 37 Städten

Good Practice aus Toulouse

Unabhängige Energieberatung

GEHT IN DIE QUARTIERE

Proaktive Ansprache auf Basis einer Marktanalyse

1. Identische Konstruktion und Baujahr (vor 1993)

2. +40 Häuser in einer Nachbarschaft

>> Identifizierte Zielgruppe: 30 Quartiere mit 2.336 Haushalten

+12 units

1. Baujahr vor 1993 in 3 Bezirken

2. Abgleich mit Energieverbrauchsausweisen

>> Identifizierte Zielgruppe: 698 Gebäude (34.615 Wohneinheiten)

Ansprache & Aktivierung

Einfamilienhäuser

	Anschreiben	Infoveranstaltung	Infostände vor Ort	Energieberatung
Balma	405	30 TN	50 TN	28

Good Practice aus Toulouse

Netzwerkbildung & Qualifizierung

BAUT NETZWERKE AUF

Charter of Commitment und Online-Verzeichnis von Qualitäts-Betrieben

Vorteile für die Betriebe	Vorteile für den One-Stop-Shop	Vorteile für den Kunden
Repräsentation auf der Seite des OSS	Angebote des OSS werden durch Betriebe beworben	Zentralisierte Plattform für die Handwerkersuche
Kostenlose Weiterbildungen	Bekanntheitsgrad des OSS wird gestärkt	Qualitätssiegel des OSS sorgt für Vertrauen
Mehr Vertrauen als Teil eines Qualitätsnetzwerkes		Beispielprojekte schaffen Transparenz

https://renov.pro.annuaire-coachcopro.com/

Good Practice aus Toulouse

Monitoring der Energie-einsparung

NUTZT DIGITALE TOOLS

Monitoring & Best Practice System via CoachCopro

30 RUE DUFAY 76100 ROUEN

IDENTITÉ

Année de construction **1974**	Surface **725**
Nombre de bâtiment **1**	Nombre de logement **15**
Type de chauffage **Collectif**	Source d'énergie chauffage **Gaz**

Basisinfos

DONNÉES CLÉS

Performance énergétique	Consommation avant projet	Coût moyen / logement	Consommation après projet
65 %	**297 kWhep/m²/an**	**37.700 €**	**105 kWhep/m²/an**

Energieeinsparungen durch Modernisierung

https://toulousemetropole.coachcopro.com/

Good Practice aus Toulouse

Monitoring der Energie-einsparung

NUTZT DIGITALE TOOLS

Monitoring & Best Practice System via CoachCopro

CONTEXTE DU PROJET DE RÉNOVATION

La copropriété Les Fleurs souffre depuis plusieurs années de différents problèmes :

- Infiltration en terrasse et en façade,
- un affaissement des balcons,
- un mode de chauffage et de production d'eau chaude polluant fonctionnant au fioul,
- une augmentation significative du coût de l'énergie et un classement énergétique en F, classant la copropriété comme passoire thermique en mettant en difficulté les propriétaires notamment bailleurs avec la fin des mises en location au 1er janvier 2028.

La réflexion des travaux démarre dès 2019.

Il en résulte un programme complet permettant de lier à la fois au renforcement structurel nécessaire, une opération énergétique et achitecturale.
La copropriété obtiendra des consommations, après travaux, équivalentes aux projets BBC Rénovation.

Démarrage des travaux : janvier 2024.

Problemanalyse

Zeitlicher Ablauf

https://toulousemetropole.coachcopro.com/

Good Practice aus Toulouse

Monitoring der Energie-einsparung

NUTZT DIGITALE TOOLS

Monitoring & Best Practice System via CoachCopro

Durchgeführte Arbeiten

PRESTATIONS RÉALISÉES

Isolation des planchers sur cave 18.000 €	Renforcement des balcons 29.000 €	Ravalement avec isolation extérieure 206.000 €
Étanchéité des terrasses avec isolation 49.000 €	Remplacement des menuiseries en parties communes et privatives 77.000 €	Remplacement des garde-corps 66.000 €
Chauffage et ventilation 168.000 €	Études, honoraires 87.000 €	

Kosten & Fördermittel

FINANCEMENT

ANAH 111.984 €	Région Normandie 60.000 €	Métropole Rouen Normandie 30.000 €

https://toulousemetropole.coachcopro.com/

Good Practice aus Toulouse

Monitoring der Energie-einsparung

NUTZT DIGITALE TOOLS

Monitoring & Best Practice System via CoachCopro

Beauftragte Firmen

ACTEURS DU PROJET

Syndic de copropriété **FONCIA Normandie**	Architecte **Atelier 2H**	AMO - MPR **ALTERN**	Gros-oeuvre **GAGNERAUD CONSTRUCTION**
Isolation par l'extérieur **SEPIC NORD**	Étanchéité terrasse **ÉTANCHÉITÉ 76**	Menuiseries extérieures **MIRABAT**	Métallerie **CMO**

Vorher/Nachher-Vergleich

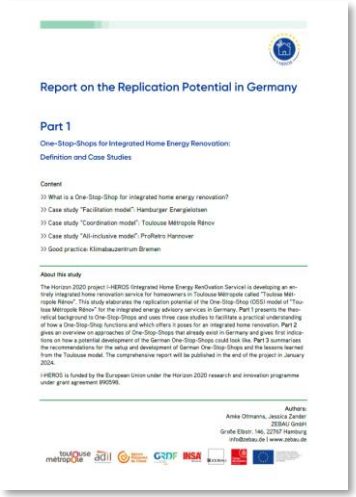
AVANT TRAVAUX EN IMAGES

APRÈS TRAVAUX EN IMAGES

https://toulousemetropole.coachcopro.com/

Weitere Informationen

- **Webinar am 30. November, 10-12.30 Uhr**: One-Stop-Shops in Frankreich & Schweden in Kooperation mit Eurocities und EU Peers
  - Mehr Infos in Kürze auf https://i-heros.eu/
- **Kurzberichte** zum Transferpotenzial online auf i-heros.de
  - Teil 1: Definition und Case Studies
  - Teil 2: Vom Status Quo bis „Wie geht es weiter?“
  - Teil 3: Empfehlungen zum Aufbau und Weiterentwicklung von One-Stop-Shops



Report on the Replication Potential in Germany

Part 1

One-Stop-Shops for Integrated Home Energy Renovation:
Definition and Case Studies

Content

» What is a One-Stop-Shop for integrated home energy renovation?
» Case study "Facilitation model": Hamburger Energielotsen
» Case study "Coordination model": Toulouse Métropole Rénov
» Case study "All-inclusive model": ProRetro Hannover
» Good practice: Klimabauzentrum Bremen

About this study

The Horizon 2020 project I-HEROS (Integrated Home Energy RenOvation Service) is developing an entirely integrated home renovation service for homeowners in Toulouse Métropole called "Toulouse Métropole Rénov". This study elaborates the replication potential of the One-Stop-Shop (OSS) model of "Toulouse Métropole Rénov" for the integrated energy advisory services in Germany. **Part 1** presents the theoretical background to One-Stop-Shops and uses three case studies to facilitate a practical understanding of how a One-Stop-Shop functions and which offers it poses for an integrated home renovation. **Part 2** gives an overview on approaches of One-Stop-Shops that already exist in Germany and gives first indications on how a potential development of the German One-Stop-Shops could look like. **Part 3** summarises the recommendations for the setup and development of German One-Stop-Shops and the lessons learned from the Toulouse model. The comprehensive report will be published in the end of the project in January 2024.

I-HEROS is funded by the European Union under the Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement 890598.

Authors:
Anke Ottmanns, Jessica Zander
ZEBAU GmbH
Große Elbstr. 146, 22767 Hamburg
info@zebau.de | www.zebau.de

Vielen Dank für die Aufmerksamkeit!

ZEBAU GmbH

Amke Oltmanns

Jessica Zander

iheros@zebau.de

040 380 384 0

Weitere Informationen auf:

www.iheros.eu

www.zebau.de/projekte/i-heros-integrated-home-energy-renovation-service/