

# 10 Fakten über österreichische Bauherren und Frontrunner, die an umfassenden, hochwertigen Sanierungen (nZEB) beteiligt waren<sup>1</sup>

## TREIBER, KUNDENZUFRIEDENHEIT UND PROBLEME BEI UMFASSENDEN SANIERUNGEN

**1** Bauherren geben an, dass die Gründe für eine umfassende, hochwertige Sanierung vielfältig sind. Die Verbesserung des Gebäudezustandes, ökologische und umweltrelevante Aspekte, Erhöhung des Innenraumkomforts, Schaffung eines gesunden Wohnraumklimas sowie finanzielle Gründe spielen dabei eine Rolle.

**2** Bauherren, die eine nZEB Sanierung durchführen, haben in der Regel konkrete Energieeffizienzziele. 71% der befragten HausbesitzerInnen geben dabei an, diese Ziele bereits vor der Sanierung zu haben. Bauherren waren nach Fertigstellung der Sanierung im Großen und Ganzen mit den Ergebnissen zufrieden (ebenso 71%).

**3** Fragt man Frontrunner, so kommt es bei nahezu allen Sanierungsphasen zu Problemen bzw. Mängeln. Am häufigsten liegen diese in den Bauphasen Diagnose/Analyse und Entwurf/Planung (20%) vor, gefolgt von der Ausführungsphase (14%) und der Übergabe (11%).

Die am häufigsten auftretenden Probleme liegen in:

- Unzureichendes Know-how von ArchitektInnen/BeraterInnen - 82% der Frontrunner
- Fehlende unabhängige Energieberatung vor der Sanierung - 76%
- Fehler im Konzept/Plan des/der ArchitektIn. Ziele unzureichend formuliert - 71%
- Fehlende Koordination der beteiligten Unternehmen auf der Baustelle - 65%
- Mangelhafte Qualitätskontrolle(n) nach Abschluss der ausführenden Arbeiten - 65%

## KNOW-HOW UND QUALIFIKATION DER BETEILIGTEN, QUALITÄT DER VERWENDETEN PRODUKTE UND IHR EINFLUSS AUF DIE KUNDENZUFRIEDENHEIT

**4** Im Vergleich zu anderen Ländern, ist der Einsatz von Qualitätssicherungs-Instrumenten bei Frontrunnern hierzulande nicht sehr stark ausgeprägt. Nur eine geringe Zahl denkt über die Einführung und den Einsatz solcher Instrumente nach.

Zu den häufigsten verwendeten Instrumenten zählen:

- Handbücher, Richtlinien und Leitfäden (47% der Befragten)
- praktisches Sammeln von Sanierungserfahrung auf der Baustelle (35%)
- Qualitätslabels / Zertifizierungsstandards für Unternehmen (35%)
- Spezielle Weiterbildungsprogramme zum Thema Sanierung (29%)

**5** Rund die Hälfte der Bauherren führt an, sich über die speziellen Kompetenzen und Erfahrungen von den beteiligten Unternehmen vor der Sanierung informiert zu haben. Bauherren überzeugten sich zumeist durch die praktische Baustellenerfahrung der Beteiligten (43%) oder durch die Bestätigung Dritter, z.B. findet sich das Unternehmen auf einer Liste empfohlener Anbieter (14%) bzw. ist es Mitglied eines branchenweiten Qualitäts-Netzwerks (29%) wie beispielsweise Passivhaus Austria oder Innovative Gebäude (IG).

**6** Bauherren geben an, bei der Sanierung bewusst auf Qualitätslabels (67%) sowie empfohlene Bauprodukte und -materialien (33%) zu achten.

## METHODEN UND WERKZEUGE ZUR ERREICHUNG DER GESTECKTEN SANIERUNGSZIELE UND IHR EINFLUSS AUF DIE KUNDENZUFRIEDENHEIT

**7** Lediglich eine Minderheit von Bauausführenden stellt sicher, Instrumente zur Einhaltung der gemeinsam vereinbarten Ziele und Umsetzungsschritte einzusetzen. Die potenzielle Bereitschaft zum Einsatz solcher Instrumente könnte von derzeit 17% auf 28% leicht steigen, die Motivation dazu ist gering.

Zu den am häufigsten verwendeten Qualitätssicherungsinstrumenten zählen derzeit eine standardisierte und anerkannte Energieberatung (35%), die noch dazu von unabhängigen Dritten durchgeführt wird (18%) sowie Qualitätslabels und Zertifizierungsstandards (18%). Keiner der befragten Frontrunner kann sich im Moment jedoch vorstellen, über das derzeitige Ausmaß an qualitätssichernden Instrumenten hinaus, neue und anspruchsvollere Methoden einzuführen.

**8** Die Hälfte der Bauherren sehen Instrumente zur Sicherstellung der gewünschten Sanierungsziele als wichtige Maßnahme zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit. Nur 5% der Befragten gaben an, dass qualitätssichernde Aspekte keinen Einfluss auf ihre Zufriedenheit haben.

Qualitätssicherungs-Instrumente, die Zufriedenheit geben:

- Nach Festlegung der durchzuführenden energetischen Sanierungsmaßnahmen, sollten alle beteiligten Akteure über die Zielsetzungen informiert werden und gewährleisten, dass diese erreicht werden (71%)
- Die Akteure sollen vertraglich zusichern, dass der geforderte Energiestandard nach der Sanierung erreicht wird (71%)
- Mein Haushalt sollte Baubeteiligte für die energetische Sanierung beauftragen, die mir gewährleisten, dass nach der Sanierung ein bestimmter Effizienzhausstandard oder ein Qualitätszertifikat erreicht wird (57%)

## ASPEKTE DER UNTERNEHMENSÜBERGREIFENDEN ZUSAMMENARBEIT BZW. KOORDINATION DES SANIERUNGSVORHABENS UND IHR EINFLUSS AUF DIE KUNDENZUFRIEDENHEIT

**9** Prozessbezogene Qualitätssicherungsinstrumente kommen in der Praxis wenig zum Einsatz. Auch das Interesse oder die Absicht, solche Instrumente vermehrt einzusetzen, hält sich bei den beteiligten Frontrunnern sehr in Grenzen.

Protokolle, Checklisten und Methoden zur Evaluierung von Sanierungsprozessen werden lediglich von 24% der befragten Frontrunner eingesetzt.

**10** Nur 1 von 10 Frontrunnern gibt an, einen verantwortlichen Baustellenkoordinator oder Projektmanager für die Sanierung zu ernennen. Vielfach wird diese Aufgabe im Zuge eines beteiligten Gewerks (mit) wahrgenommen, ohne jedoch für den notwendigen reibungslosen Ablauf der unterschiedlichen Gewerke zu sorgen.

<sup>1</sup> Ergebnisse aus der Befragung (Online-Fragenbogen, vertiefende Interviews und ein nationaler Workshop) mit Bauherren und Frontrunnern in Österreich. Weiterführende Informationen zur Definition von nZEB Sanierungen finden sich auf der Website [cohereno.eu](http://cohereno.eu)



# Kundenzufriedenheit durch Qualitätssicherung in der Sanierung von Einfamilienhäusern auf Fast-Null-Energie-Niveau (nZEB)



Co-funded by the Intelligent Energy Europe Programme of the European Union

Disclaimer: The sole responsibility for the content of this publication lies with the authors. It does not necessarily reflect the opinion of the European Union. Neither the EASME nor the European Commission are responsible for any use that may be made of the information contained therein.

## Kundennutzen

Welche der Probleme von KundInnen sollen gelöst und im Geschäftsmodell besonders adressiert werden?

**1** Der Nutzen einer hochwertigen, umfassenden Sanierung, aus Sicht von Bauherren, ist:

- Verbesserung des Gebäudezustands (Aufwertung, Vergrößerung der Wohnfläche)
- Erhöhung des Komforts und Schaffung eines gesunden Wohnraumklimas
- Reduktion der Energiekosten

Eine Vielzahl an Treibern lassen sich für die Entscheidung, eine umfassende und hochwertige Sanierung durchzuführen, identifizieren. Wichtig ist, **einfache und maßgeschneiderte Lösungen** anzubieten, die den Nutzer UND die ausführenden Unternehmen **nicht überfordern**. Es gilt auch darauf zu achten, den Bauherren dort abzuholen, wo er/sie steht – und dabei den Lebensabschnitt der Person zum Zeitpunkt der Sanierung zu beachten.

**2** Die Mehrheit der befragten Bauherren, die eine umfassende Sanierung durchführte, hatte bereits vor der Sanierung eine konkrete Vorstellungen und (Energieeffizienz-)Ziele, die erreicht werden sollten. **Um diese Zielgruppe anzusprechen, sollte der Mehrwert hinsichtlich dem Komfortgewinn und der Energieeinsparung bewusst kommuniziert werden – nicht ausschließlich die Kosteneinsparung.**

## Schlüsselressourcen

Welche Kompetenzen und Qualifikationen muss ein erfolgreiches Geschäftsmodell berücksichtigen?

**1** In erster Linie vertrauen Bauherren etablierten Qualitätskriterien und -standards (67%) wie klimaaktiv oder den PH-Standard, Listen empfohlener Produkte (33%) und sonstige Maßnahmen wie der Internet-Auftritt von Unternehmen oder die persönlichen Erfahrungen von Bekannten, die sie über die Qualität überzeugen. **Die Qualität der verwendeten Produkte und Materialien bzw. der Haustechnik-Komponenten sollten einem hochwertigen Qualitätsstandard entsprechen, der von unabhängigen Dritten bestätigt oder empfohlen wird.**

**2** Sowohl konkrete Zielvereinbarungen über das gewünschte Ergebnis der Sanierung als auch die Erreichung eines nach Kriterien festgelegten Gebäudestandards schaffen Vertrauen bei den Bauherren und erhöhen die Kundenzufriedenheit.

**3** Qualitätslabels und Zertifizierungsstandards sind sehr starke Faktoren, die Bauherren ansprechen. Wertangebote sollten allgemein anerkannte und von unabhängigen Dritten festgelegte Qualitätskriterien und -standards für beteiligte Unternehmen, Produkte als auch für die übergeordnete Sanierungsqualität (z.B. Passivhaus-Standard, klimaaktiv, TQB, etc.) beinhalten.

## Wichtigste Aktivitäten

Welche Aktivitäten können dem Bauherrn durch das kooperative Geschäftsmodell angeboten werden und welche müssen zugekauft werden? Mit welchen Aktivitäten erreicht man KundInnen?

**1** Die unternehmensübergreifend kooperierenden Beteiligten sollten sich vor Sanierungsbeginn gemeinsam auf die angestrebten Sanierungsziele verständigen. Innerhalb von Kooperationsstrukturen wird die Verständigung gemeinschaftlicher und mit dem Bauherrn vereinbarter Ziele nur unzureichend wahrgenommen. Der überwiegende Anteil von befragten HausbesitzerInnen hat jedoch bereits vor der Sanierung konkrete (Energieeffizienz-) Ziele im Kopf.

**2** Ausgangspunkt für eine erfolgreiche nZEB Sanierung ist eine professionell durchgeführte Energieberatung. Rund drei Viertel der Befragten gibt an, dass es vor allem in der Entwurfs- und Planungsphase zu Fehlern im Konzept/Plan von ArchitektInnen kommt, obwohl gerade in dieser Phase die Identifizierung von Energiesparmaßnahmen am zielführendsten ist. Plausibilitätsprüfungen durch Dritte könnten Fehlplanungen vermeiden und die Kundenzufriedenheit erhöhen. Die Sanierung sollte zusätzlich auch auf die persönliche Lebenssituation und individuellen Bedürfnisse der NutzerInnen abgestimmt sein.

**3** Fehlende Koordination und Kontrolle der beteiligten Unternehmen auf der Baustelle sowie mangelhafte Qualitätskontrolle(n) nach Abschluss der ausführenden Arbeiten sind weitere Problemstellen, die von Frontruntern genannt werden. Das Schaffen eines gemeinsamen Verständnisses aller beteiligten Akteure soll die Zusammenarbeit und das Ineinandergreifen der verschiedenen Gewerke auf der Baustelle unterstützen. Eine gute Baustellenaufsicht und -kontrolle erfordert umfassendes Sanierungs-Know-how. Die wenigsten der befragten Frontrunner verwenden Instrumente zur Verbesserung der Baustellenkoordination bzw. -zusammenarbeit.

## Relevante Partner

Welche Partner brauchen wir, um das Angebot bzw. die Aktivitäten durchzuführen?

**1** Unzureichendes Know-how von ArchitektInnen/BeraterInnen zur praktischen Umsetzung von Sanierungsmaßnahmen wird von 82% der Frontrunner bescheinigt. **Beteiligte Partner eines unternehmensübergreifenden Netzwerks sollten über ausreichend Qualifikationen und Erfahrungen im Bereich hochwertiger Sanierungen verfügen. Ausbildungsschienen und -programme können dazu beitragen, indem sie ein allgemeines Grundverständnis der unterschiedlichen Gewerke schaffen.**

Weniger als die Hälfte der befragten Bauherren (43%) konnte sich vor Beginn der Sanierung umfassend über die Qualifikation und Kompetenz der engagierten Unternehmen überzeugen. **Die Sicherstellung der Qualifikation und das nachgewiesene Know-how jedes einzelnen Partners haben entscheidenden Einfluss auf den Erfolg der Zusammenarbeitsstruktur.**

**2** Mehr als die Hälfte der Befragten gibt an, sich über die Kompetenzen und Qualifikationen der beteiligten Unternehmen ausreichend zu informieren oder sich zu überzeugen, ob das Unternehmen Mitglied in einem unabhängigen Netzwerk mit entsprechenden Qualitätsstandards, wie beispielsweise Passivhaus-Organisationen, ist. **Erfolgreiche Geschäftsmodelle berücksichtigen den Umstand, dass sich potenzielle KundInnen ausreichend über die Qualifikationen und Kompetenzen überzeugen können.**

**3** Unternehmensübergreifende Netzwerke funktionieren in der Regel dann, wenn es keine "Geheimnisse" voreinander und keinen "Stillstand" gibt. Der ständige Erfahrungsaustausch hilft den Partnern im Netzwerk, eigenes Know-how aufzubauen und Synergien zu nutzen.

