

△ Wissensaufbau

○ Dienstleistung

□ Produkt

1

BEWUSSTSEIN SCHAFFEN

Der grundlegende erste Schritt auf dem Weg zum Energieausweis besteht darin, den Nutzer:innen die nötigen Grundkenntnisse zu vermitteln, damit sie verstehen, welchen bedeutenden Einfluss Energieausweise auf ihren beruflichen und privaten Alltag haben können. Dieses Verständnis befähigt sie dazu, sich aktiv und vorausschauend an den nächsten Schritten des Prozesses zu beteiligen.

ZENTRALE HERAUSFORDERUNG: Fehlen von Strategien und Ressourcen für die Sensibilisierung.

Wie kann gezeigt werden, dass Energieausweise mehr als nur eine administrative Anforderung sind, sondern ein sinnvoller Teil des Lebens in modernen europäischen Gesellschaften?



Energieausweis erforderlich

2

VERANTWORTUNG, HANDLUNG & MOTIVATION IM FOKUS

In Situationen, in denen Energieausweise von großer Bedeutung sind oder gesetzlich vorgeschrieben werden, ist es entscheidend, dass die Beteiligten ein klares Verständnis ihrer Pflichten im Rahmen des Energieausweis-Systems haben. Gleichzeitig sollten die Vorteile und der Nutzer:innen von Energieausweisen klar vermittelt werden, um die Motivation zur Nutzung dieser Dokumente zu fördern.

ZENTRALE HERAUSFORDERUNG: Unzureichende Kommunikation der Verantwortlichkeiten der Beteiligten und des daraus resultierenden Nutzens.

Wie lassen sich persönliche, situationspezifische Beweggründe und Verantwortlichkeiten bei der Beauftragung oder Verwendung von Energieausweisen effektiv kommunizieren? Und wie lässt sich die Bewertung von Energieausweisen in Aktivitäten und Prozesse integrieren, die für das tägliche Leben der Menschen von Bedeutung sind?



3

DIE BERECHNUNG BEAUFTRAGEN

Der erste Kontakt zwischen dem Kunden und den Kund:innen und den Energieausweis-Ersteller:innen ist der Zeitpunkt, bei welchem die Details der anstehenden Berechnungen besprochen werden. Obwohl dieser Schritt organisatorischer Natur ist, spielt er eine zentrale Rolle bei der Schaffung von Mehrwert für die Kund:innen. Professionalität in diesem frühen Austausch legt den Grundstein für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit und eine hochwertige Dienstleistung in den weiteren Schritten.

ZENTRALE HERAUSFORDERUNG: Unzureichende Qualität und Vorgehensweisen bei der Dienstleistung "Energieausweis erstellen".

Wie kann der Mehrwert für Kund:innen verbessert werden? Wie lässt sich der gesamte Abwicklungsprozess optimieren, sodass er effektiver, einfacher, mühseloser und stärker auf den Mehrwert für Kund:innen ausgerichtet ist?



Beauftragen einer Berechnung

4

DATEN UND INFORMATIONEN SAMMELN

Dienstleister:innen müssen die Daten und Informationen sammeln, die für die Berechnung und Ausstellung des Energieausweises erforderlich sind. Dazu gehören Informationen über die Konstruktion des Gebäudes, die Haustechnik und seine Nutzung. Eine Vor-Ort-Besichtigung durch qualifizierte Energieausweis-Ersteller:innen ist die zuverlässigste Methode.

ZENTRALE HERAUSFORDERUNG: Begrenzte Interaktion zwischen Kund:innen und Energieausweis-Ersteller:innen.

Wie kann die Interaktion zwischen Energieausweis-Ersteller:innen und den Kund:innen während der Besichtigung vor Ort verbessert werden? Wie können die Energieausweis-Ersteller:innen zu besseren Leistungen und die Kund:innen zu mehr Engagement motiviert werden?



Energieausweis-Ersteller:in vor Ort

5

DATEN UND INFORMATIONEN VERARBEITEN

Sobald Ersteller:innen alle erforderlichen Daten und Informationen gesammelt hat, müssen diese gemäß der festgelegten nationalen Methode verarbeitet werden. Dabei handelt es sich hauptsächlich um die Berechnung der Indikatoren und die Durchführung der administrativen Schritte, die für die Ausstellung des Energieausweises als offizielles Dokument erforderlich sind.

ZENTRALE HERAUSFORDERUNG: Verbesserung der Arbeitsprozesse für Energieausweis-Ersteller:innen.

Wie können die Berechnungsmethode und die Benutzeroberfläche der Berechnungssoftware optimiert werden? Wie kann der administrative Prozess der Ausstellung von Energieausweisen als offizielles Dokument optimiert werden?



Energieausweis-Ersteller:in im Büro

6

ENERGIEAUSWEISE ÜBERMITTELN

Die Übergabe des Energieausweises an Kund:innen ist die letzte Phase der Dienstleistung. Das Endprodukt muss so interpretiert, kontextualisiert und präsentiert werden, dass es die Erwartungen der Kund:innen erfüllt oder übertrifft.

ZENTRALE HERAUSFORDERUNG: Mangelndes Interesse und Engagement auf einer oder beiden Seiten der Dienstleistung.

Wie können Dienstleister:innen und Kund:innen motiviert werden, zum Zeitpunkt der Übergabe des Energieausweises Zeit und Aufmerksamkeit für den Energieausweis aufzubringen?



Energieausweis offiziell ausgestellt

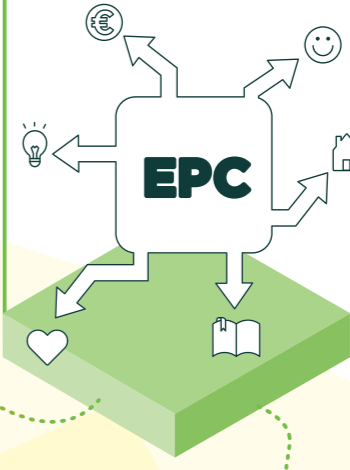
7

ENERGIEAUSWEIS NUTZEN

Die Benutzerfreundlichkeit des Energieausweises und der Dienstleistung als solche sollte als zentrales Element des Energieausweis-Konzepts betrachtet werden. Diese bestimmt letztendlich den Wert für die Nutzer:innen, die davon profitieren sollen. Energieausweise sollten daher nicht nur über die Gesamtenergieeffizienz von Gebäuden informieren, sondern auch sinnvolle Effizienzmaßnahmen unterstützen und erleichtern.

ZENTRALE HERAUSFORDERUNG: Unzureichende Integration von Energieausweisen in gebäudebezogene Maßnahmen und Prozesse.

Wie können wir Energieausweise besser in bereits etablierte und für Menschen bedeutsame Abläufe im Bausektor integrieren?



Aktualisierung des Energieausweises

8

AKTUALISIEREN

Energieausweise haben heute nur eine begrenzte Gültigkeitsdauer, da sie lediglich eine Momentaufnahme der energetischen Gebäudeperformance zum Zeitpunkt ihrer Ausstellung darstellen. Im Laufe der Zeit verändern sich jedoch sowohl die Faktoren, die die Gesamtenergieeffizienz eines Gebäudes beeinflussen, als auch die diesbezüglichen Richtlinien und Vorschriften. Um die Relevanz und Aussagekraft der Energieausweise zu gewährleisten, ist daher eine regelmäßige Aktualisierung unerlässlich.

ZENTRALE HERAUSFORDERUNG: Mangelndes Bewusstsein für die regelmäßige Aktualisierung des Energieausweises und die sich daraus ergebenden Vorteile.

Wie kann das Bewusstsein für die Notwendigkeit regelmäßiger Aktualisierungen bestehender Energieausweise geschärft werden und wie können die Vorteile von Aktualisierungen in der Praxis aufgezeigt werden?



Buchung einer Wiederbewertung



Warum diese Infografik wichtig ist

Der dargestellte Ablauf zeigt den Prozess der Beauftragung, Erstellung und Nutzung des Energieausweises, des offiziellen Dokuments zur Bewertung der Gesamtenergieeffizienz von Gebäuden. Dabei wird nicht nur der Energieausweis selbst betrachtet, sondern auch die Rolle der wichtigsten Beteiligten in jeder Phase. Der Ablauf zeigt das Zusammenspiel von Dienstleister:innen und Kund:innen, sowohl vor als auch nach der eigentlichen Dienstleistung. Diese Betrachtung ist die Grundlage dafür, dass der Energieausweis und die dazugehörigen Dienstleistungen allen Beteiligten einen echten Mehrwert bringen.



Energieausweis-System

Das Energieausweis-System ist ein Netzwerk von Personen und Institutionen, die die Entwicklung des Energieausweises unterstützen und ermöglichen. Neben den Menschen, die das System voranbringen, umfasst es auch einen rechtlichen und organisatorischen Rahmen. Dieser Rahmen enthält Regeln und Methoden, die festlegen, wie Energieausweise berechnet und ausgestellt werden. Darüber hinaus gehören dazu auch technische Ressourcen, die genutzt werden, um das System funktionsfähig zu halten.

Rollen im Energieausweis-System



Regulierungs- und Normungsinstanzen bezieht sich auf die Akteur:innen, die den konzeptionellen Rahmen für die Umsetzung des nationalen Energieausweis-Systems entwickeln, sowie auf die Akteur:innen, die diesen Rahmen ermöglichen und/oder umsetzen.



Fachkundige Nutzer:innen sind Personen, von denen angenommen wird, dass sie über umfassende Kenntnisse auf dem Gebiet des Bauwesens und der bebauten Umwelt verfügen, was auch die Fähigkeit einschließt, Energieausweise als fortgeschrittene Nutzer:innen zu interpretieren und möglicherweise im Rahmen ihrer beruflichen Praxis zu verwenden.



Energieausweis-Ersteller:innen sind Personen, die für die Berechnung und Ausstellung von Energieausweisen befugt sind. Sie spielen eine entscheidende Rolle dabei, die Theorie des Energieausweises in die Praxis umzusetzen und sind das Bindeglied zwischen Energieausweis-System und der Öffentlichkeit.



Allgemeine Nutzer:innen sind Personen, von denen angenommen wird, dass sie über ein geringeres Maß an relevantem Wissen über Energieausweise verfügen, von denen jedoch erwartet wird, dass sie Energieausweise sinnvoll interpretieren und anwenden, um ihre spezifischen Ziele in Bezug auf Gebäude zu erreichen.

Grad der Beteiligung

- WESENTLICH** Der Grad der Beteiligung und Verantwortung ist hoch.
- INDIRECT** Der Grad der Beteiligung und Verantwortung ist moderat.
- KONTEXTABHÄNGIG** Der Grad der Beteiligung und Verantwortung ist gering.

Legende

- ZENTRALE HERAUSFORDERUNG** Zentrale Themen, die die einzelnen Schritten betreffen, ergänzt durch eine Leitfrage, die lösungsorientiertes Denken anregen soll.
- Meilensteine**



Dieses Projekt wurde aus Mitteln des Programms Horizon 2020 der Europäischen Union unter der Finanzhilfvereinbarung Nr. 101033778 finanziert. Die in dieser Veröffentlichung zum Ausdruck gebrachten Ansichten und Meinungen sind die des Autors/der Autoren und spiegeln nicht unbedingt die offizielle Position der Europäischen Union wider. Weder CINEA noch die Europäische Kommission übernehmen irgendeine Verantwortung für die Nutzung der hier dargestellten Informationen.