



## → Energieberatung Systematisch Professionalisieren (ESysPro) Perspektiven aus Wissenschaft und Praxis

Was macht einen guten Energieberater aus? Welche Kompetenzen darf ein Kunde erwarten, der einen Energieberater beauftragt? Sollte ein Energieberater unabhängig sein? Diese und zahlreiche andere Fragestellungen erörterten und diskutierten gut 70 Wissenschaftler und Praktiker der Energieberatungsdomäne auf der Auftaktveranstaltung des vom BMBF im Forschungsprogramm „Innovationen mit Dienstleistungen“ geförderten Projekts „Energieberatung Systematisch Professionalisieren“ (ESysPro) am 4. Dezember 2008 in Aachen. Kontrovers geführt wurden diese Diskussionen vor dem Hintergrund der gesellschaftlichen Notwendigkeit, in Deutschland Energieeffizienz zu steigern und die Versorgungssicherheit für den Standort Deutschland sicher zu stellen.

Steigende Energiepreise und die novellierte Energieeinsparverordnung, zu der auch der inzwischen zur Pflicht gewordene Energieausweis für Wohngebäude gehört, haben den Bedarf an Energieberatung in Deutschland enorm anwachsen lassen. Gleichzeitig hat sich die klassische Energieberatung im Bereich von Nicht-Wohngebäuden durch Einführung neuer gesetzlicher Regelungen verändert.

Doch die Kompetenzen von Dienstleistern, die Energieberatung anbieten, variieren stark. Auf dem Markt der Energieberatungsdienstleistungen fehlen Standards. „Energieberater“ ist keine geschützte Bezeichnung, und es gibt nur wenige systematische Weiterbildungs- und Qualifizierungsangebote. Sowohl bei Energieberatern als auch bei Kunden herrscht Unklarheit über die angebotenen Leistungen.

ESysPro setzt genau an diesen Punkten an und will Standards für Energieberatungsdienstleistung formulieren und Energieberater systematisch für diese Prozesse professionalisieren. Wie ausdifferenziert das Spektrum von Energieberatungsdienstleistungen ist, wurde auf der Fachtagung deutlich durch Vorträge zum Beispiel der Vertreterin der Verbraucherzentrale, spezialisiert auf Wohngebäude unter sechs Wohneinheiten, oder dem Referenten von Hochtief Energie Management, der Energieberatung für Krankenhäuser, Mensen und Nicht-Wohngebäude liefert.

Entsprechend unterschiedlich sind die Sichtweisen zum Thema „Energieberatung“, dessen aktuelle sowie zukünftige Brisanz sich in den kontroversen und anregenden Diskussionen der Teilnehmer spiegelte und die Notwendigkeit der Bearbeitung durch den Aachener Projektverbund unter der Konsortialführung des IAW bestätigten. So wurde unter anderem die Frage aufgeworfen, ob ein Berater unabhängig von einem speziellen Handwerk oder einem Energieanbieter sein muss oder ob es genügt, dass er eine entsprechende Professionalität der Beratung nachweisen kann.

Auch die Problematik, dass staatlich subventionierte Beratung in Konkurrenz zu privater Energieberatung besteht, und dass die Umsetzung von Energieberatungsmaßnahmen nicht kontrolliert werden, waren Diskussionspunkte. Hingewiesen wurde auch auf die derzeit existierende Diskrepanz, dass in der Praxis mehr Maßnahmen umgesetzt werden könnten als beispielsweise die EnEV vorschreibt, so dass die Grenzen des Machbaren teilweise nicht ausgeschöpft werden.

Auf der Tagung wurde jedoch nicht nur problematisiert, sondern es wurden auch konkrete Lösungsansätze vorgestellt. Ein umfassender und interessanter Lösungsansatz stellte zum Beispiel der Energie-Contracting-Vertrag dar. Dieser umfasst für den Kunden eine garantierte Steigerung der Energieeffizienz, während der Anbieter der Contracting-Verträge an den Einsparungen des Kunden beteiligt wird.

## Projektinformation

BMBF-Verbundprojekt  
„Energieberatung Systematisch Professionalisieren“ (ESysPro)

### Nutzen / Ziel

*Stärkung der Dienstleistungsfacharbeit in der Energieberatung durch Professionalisierung von Energieberatern*

### Projekt / Forschungsträger

*Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) / Deutsches Zentrum für Luft- und Raumfahrt; Forschungsprogramm „Innovationen mit Dienstleistungen“, Förderschwerpunkt „Dienstleistungsqualität durch professionelle Arbeit“*

### Laufzeit

*01.08.2008 – 31.07.2011*

### Projektpartner

*Lehrstuhl und Institut für Arbeitswissenschaft (IAW) der RWTH Aachen University (Verbundkoordinator)  
Lehrstuhl für Baubetrieb und Gebäudetechnik (BGT) der RWTH Aachen University  
Forschungsinstitut für Rationalisierung e.V. (FIR) an der RWTH Aachen University  
Adapton Energiesysteme AG, Aachen*

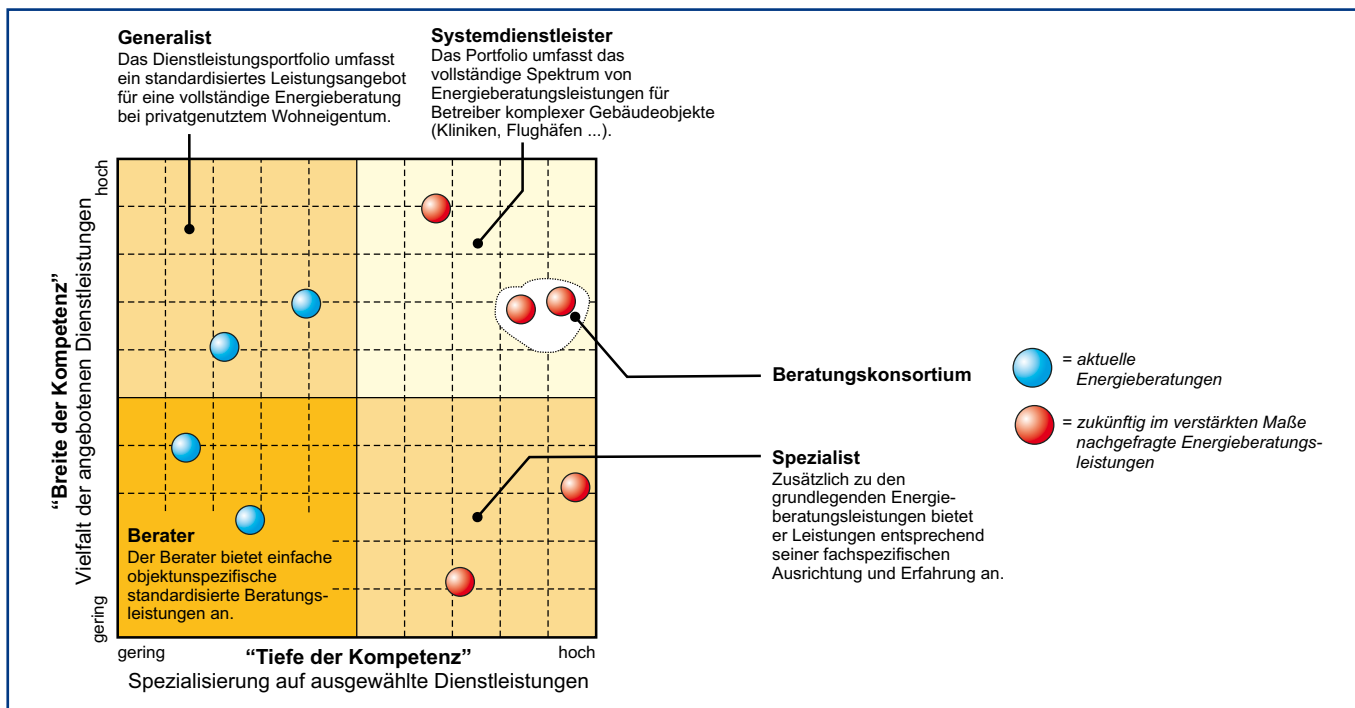


Abb. 1: Energieberatungskompetenz in „Breite“ und „Tiefe“

Die Kick-Off-Veranstaltung macht deutlich, dass die durch ESysPro aufgeworfenen Fragen äußerst relevant und wichtig sind, um den Markt der Energieberatungsdienstleistungen zu strukturieren und zu professionalisieren. Dementsprechend hat sich das IAW mit dem Projekt ESysPro folgende Aufgaben und Ziele gesetzt.

### Zielsetzung

Ziel des Verbundvorhabens ESysPro ist die Entwicklung eines Instrumentariums, mit dem es Energieberatern möglich ist, abhängig von der Breite und Tiefe ihrer vorhandenen Kompetenz entsprechende wertschöpfende Entwicklungsperspektiven zu identifizieren (siehe Grafik). Das Forschungsprojekt im Förderschwerpunkt „Dienstleistungsqualität durch professionelle Arbeit“ will die Dienstleistungsfacharbeit in der Energieberatung durch Professionalisierung von Energieberatern stärken.

Von der Professionalisierung der Energieberatungsdienstleistung profitieren somit alle Beteiligten des Energieberatungsmarktes; neben den Energieberatern und ihren Kunden sind dies auch die Anbieter von Weiterbildungsmaßnahmen:

Die **Kunden** können sich auf einem transparenten und vergleichbaren Dienstleistungsmarkt orientieren. Sie können selbstständig erkennen, welchen Bedarf an Energieberatung sie haben, den für ihre persönlichen Bedürfnisse ge-

eigneten Energieberater finden und schließlich von einer verbesserten Qualität der Energieberatungsdienstleistungen profitieren.

Die **Energieberater** lernen, sich und ihre Kompetenzen auf dem Dienstleistungsmarkt „Energieberatung“ besser einzuschätzen. Mittels einer Internetplattform können sie Kooperationen mit anderen Beratern eingehen und sich im gemeinsamen Angebot breiter und erfolgreicher aufstellen. Anhand von Referenzprozessen wird es ihnen möglich sein, sich in der Energieberatung auf dem Dienstleistungsmarkt eindeutig und qualitativ transparent zu positionieren und gleichzeitig ihr Geschäftsmodell zu erweitern. Weiterhin können sich die Energieberater auf einem transparenten Weiterbildungsmarkt besser entsprechend dem eigenen Bedarf orientieren.

Die **Anbieter von Weiterbildungen** für Energieberater können ihre Leistungen auf einem transparenten Weiterbildungsmarkt anbieten, ihre Bildungsmaßnahmen an die Qualifikationen der Weiterbildungsteilnehmer anpassen, gezielt je nach Fachrichtung Ausbildungslücken schließen sowie einen erweiterten Interessentenkreis für die Ausbildung zum Energieberater ansprechen.

### Strategien und erwartete Ergebnisse

#### Referenzprozesse für Energieberatungsleistungen

Für alle Energieberatungsleistungen sollen im Projekt ESysPro Referenzprozesse identifiziert werden, die als Grundlage für die Entwicklung unternehmenseigener Geschäftsprozesse der Energieberater dienen können. Referenzprozesse dokumentieren allgemeingültige, standardisierte Prozesse zur Abbildung, Erklärung und Gestaltung von Energieberatungssituationen sowie zur Erhebung von Daten.

Wie ausdifferenziert das Spektrum von Energieberatungsdienstleistungen ist, wurde auf der Fachtagung deutlich. Energieberatungsdienstleistungen können sich auf grundsätzlich unterschiedliche Objekte beziehen: Auf Wohngebäude mit weniger als sechs Wohneinheiten, auf komplex genutzte Nicht-Wohngebäude wie Kliniken oder Firmen. Energieberatung unterscheidet sich aber auch hinsichtlich des Umfangs, wie zum Beispiel die Erstellung eines Energieausweises, die Umsetzung eines Energiemonitoringkonzepts oder das Angebot eines umfassenden Energie-Contracting-Vertrags.

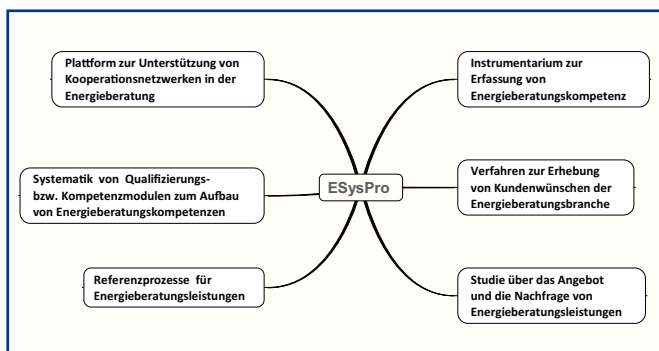


Abbildung 2: Strategien des Projekt ESysPro

### **Instrumentarium zur Erfassung von Energieberatungskompetenz**

Damit Energieberater ihre Kompetenzen einschätzen lernen und sich zugleich systematisch weiterbilden können, werden Instrumente zur Erhebung von Kompetenz für unterschiedlich komplexe Energieberatungssituationen erstellt. Ziel soll es sein, dass ein Set an Instrumenten entwickelt wird, welches sich auf unterschiedliche Kompetenzarten (z. B. Fach-, Human-, Sozialkompetenz) bezieht, zwischen verschiedenen Niveaus differenziert und für unterschiedlich komplexe Energieberatungssituationen adaptierbar ist.

### **Verfahren zur Erhebung von Kundenwünschen**

Weiterhin wird ein Verfahren entwickelt, mit dem Energieberater die Bedürfnisse und Wünsche ihrer Kunden erheben können. In Expertenbefragungen erhobene Erfolgsfaktoren dienen als systematische Grundlage für die Erarbeitung validierter Instrumente zur Erhebung des Kundenbedarfs und der Kundenzufriedenheit.

### **Studie über Angebot und Nachfrage von Energieberatungsleistungen**

Aufbauend auf den ermittelten Referenzprozessen wird die aktuelle Angebots- und Nachfragesituation von Energieberatungsleistungen in einer Studie identifiziert und dokumentiert. Die Haupteinflussfaktoren für den Markt werden bestimmt und Szenarien über die zukünftige Marktstruktur erstellt.

### **Systematik von Kompetenzmodulen in einem Weiterbildungssystem**

Anhand einer bundesweiten Analyse von Weiterbildungsangeboten und den in Stellenanzeigen nachgefragten Qualifikationen von Energieberatern wird im Projekt ein Weiterbildungssystem konzeptioniert. Zusätzlich soll mit neu entwickelten Qualifizierungsmodulen die Dienstleistungsqualität gesichert werden.

### **Plattform für Kooperationsnetzwerke in der Energieberatung**

Auf einer Kooperationsplattform im Internet sollen kleine und mittelständische Energieberater ihre unterschiedlichen Beratungskompetenzen gemeinsam anbieten können. Diese Plattform dient der Bildung von Kooperationen und damit der Entwicklung bedarfsgerechter Beratungsangebote für unterschiedliche Kundengruppen.

→ Dr. phil. Dipl.-Ing. Martin Frenz  
Telefon: (0241) 80-99480  
m.frenz@iaw.rwth-aachen.de

→ Dipl.-Ing. Judith Lüneberger  
Telefon: (0241) 80-99481  
j.lueneberger@iaw.rwth-aachen.de