

Umwelt- und Gesundheitsschutz der Stadt Zürich (UGZ)

Begleitende Evaluation Energie- Coaching

Periode 2013/2014

Arbeitsbericht

Zürich, 12. November 2014

Donald Sigrist, Stephan Hammer, Bettina Schäppi

Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung	3
1. Einleitung	4
1.1. Ausgangslage	4
1.2. Ziel und Evaluationsfragen	4
1.3. Methodik	5
2. Beurteilung der Leistungen	6
2.1. Leistungen für die Kundschaft	6
2.2. Leistungen für die Energie-Coachs	11
3. Beurteilung der Wirkungen	13
3.1. Wissenstransfer	13
3.2. Änderungen der Sanierungsabsichten	17
4. Gesamtbeurteilung und Empfehlungen	21
4.1. Gesamtbeurteilung	21
4.2. Empfehlungen	23
Anhang 1: Ergänzende Angaben zur Methodik	25
Kundenbefragung	25
Qualitative Interviews mit Energie-Coachs	30
Anhang 2: Ergänzende Auswertungen der Kundenbefragung	32
Literatur	40

Zusammenfassung

Die begleitende Evaluation dient der Beurteilung der Leistungen und der Wirkungen des Energie-Coachings seit Anfang 2013, insbesondere im Hinblick auf die Optimierung des Angebots. Die Ergebnisse der Kundenbefragung (97 Antworten) und der qualitativen Interviews mit 17 Energie-Coachs können wie folgt zusammengefasst werden:

- Die Leistungen des Energie-Coachings für die Kundschaft werden von den befragten KundInnen und Coachs als gut bis sehr gut beurteilt. Positiv hervorgehoben werden das differenzierte Angebot, die finanzielle Unterstützung, die fachliche Beratung durch die Coachs, der Beratungsbericht und die Betreuung der Kundschaft durch die Geschäftsstelle. Das Energie-Coaching bietet gemäss vielen Coachs eine auf die individuellen Bedürfnisse der Kundschaft abgestimmte gute fachliche Beratung zu einem attraktiven Preis-Leistungsverhältnis.
- Die Coachs sind mit den für sie bestimmten Leistungen zufrieden bis sehr zufrieden. Sie heben insbesondere die professionelle Betreuung durch die Geschäftsstelle und den Austausch mit anderen Coachs als positiv hervor.
- Das Energie-Coaching führt gemäss der befragten Kundschaft und Coachs zu einem Wissenstransfer zu den KundInnen. Durch das Coaching wissen die Hälfte bis drei Viertel der KundInnen besser, wie sie bei einer energetischen Sanierung vorgehen möchten, wie wichtig eine langfristige Erneuerungsstrategie ist und welche ihnen noch nicht bekannten Massnahmen umgesetzt werden könnten. Zudem zeigt die Kundenbefragung, dass das Coaching die KundInnen (noch mehr) motiviert zu sanieren. Der Wissenstransfer ist bei den vertiefenden Beratungen im Vergleich zu den Kurzberatungen ausgeprägter. Zudem wirken sich ein konkretes Anliegen (z.B. Heizungersatz) und der Beratungsbericht mit anschliessender Besprechung positiv auf den Wissenstransfer aus.
- Das Energie-Coaching beeinflusst die Sanierungsabsichten von bis zu 40 Prozent der KundInnen. Aufgrund des Coachings wollen die KundInnen insbesondere geplante Sanierungsmassnahmen in höherer energetischer Qualität umsetzen. Etwas geringer wirkt sich das Coaching auf die Absicht aus, mehr Massnahmen und/oder diese früher als geplant umzusetzen. In der Einschätzung vieler Coachs führt das Coaching vor allem bei KundInnen mit einem konkreten Handlungsbedarf (z.B. Heizungersatz) zu Änderungen der Sanierungsabsichten. Nach Erfahrung der Coachs setzen diese KundInnen die besprochenen Massnahmen in der Regel auch um. Neben der Wirtschaftlichkeit begünstigen allfällige Zusatznutzen (z.B. Erweiterung des Wohnraums) die Umsetzung der Massnahmen.
- Verbesserungspotenzial besteht bei der Weiterentwicklung des Energie-Coaching-Angebots und punktuell bei der Optimierung der Leistungen für die Energie-Coachs.

1. Einleitung

1.1. Ausgangslage

Nach einer vierjährigen Pilotphase bewilligte der Gemeinderat der Stadt Zürich im August 2012 die unbefristete Weiterführung des Energie-Coachings ab 2013. Die Geschäftsstelle Energie-Coaching stellte das aufgrund der Erfahrung der Pilotphase weiterentwickelte Beratungsangebot Ende Januar 2013 öffentlich vor.

Im Hinblick auf den unbefristeten Betrieb möchte die Geschäftsstelle die Leistungen und die Wirkungen des Energie-Coachings begleitend evaluieren, um es zukünftig weiter zu optimieren. INFRAS erarbeitete ein Konzept für die begleitende Evaluation (INFRAS 2013) und führte in Zusammenarbeit mit der Geschäftsstelle im Jahr 2014 erste Evaluationsarbeiten durch.

1.2. Ziel und Evaluationsfragen

Ziel der begleitenden Evaluation ist die Beurteilung der Leistungen und der Wirkungen des Angebots Energie-Coaching aus Sicht der Kundschaft und der Energie-Coachs.¹ Die Ergebnisse sollen der Geschäftsstelle vor allem zur Optimierung des Angebots dienen. Zudem liefern sie der Geschäftsstelle Grundlagen, um zur Qualität der Leistungen und zu den Wirkungen des Angebots Rechenschaft abzulegen. Es stellen sich folgende Evaluationsfragen:

Tabelle 1: Evaluationsfragen		
Ebenen	Gegenstände	Fragen
Leistungen	Leistungen für die Kundschaft	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Wie wird die Qualität der Leistungen für die Kundschaft beurteilt (Webseite und Broschüre, Betreuung durch die Geschäftsstelle, finanzielle Unterstützung, Beratung durch die Energie-Coachs, Berichte)? ▪ Wie wird der Nutzen des Angebots für die Kundschaft beurteilt? ▪ Wie können die Leistungen für die Kundschaft optimiert werden?
	Leistungen für die Energie-Coachs	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Wie wird die Qualität der Leistungen für die Energie-Coachs beurteilt (Betreuung durch die Geschäftsstelle, Honorierung, Schulung)?
Wirkungen	Wissenstransfer	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Welcher Wissenstransfer konnte durch das Energie-Coaching erzielt werden? ▪ Wie kann der Lerneffekt bei den Zielgruppen verstärkt werden?
	Sanierungsabsichten der Zielgruppen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Wie wirkte sich das Energie-Coaching auf die Sanierungsabsichten der Zielgruppen ab? ▪ Wie können die Sanierungsabsichten und die Umsetzung der entsprechenden Massnahmen verstärkt werden?

Die Ergebnisse sind nicht direkt mit denjenigen der Evaluation der Pilotphase des Energie-Coachings (INFRAS 2011) vergleichbar. Erstens ist das Angebot des Energie-Coachings weiter-

¹ Die im Rahmen des Spezialprogramms „Ersatz Erdgas Zürich Nord“ durchgeführten Projekte wurden von der Evaluation ausgenommen.

entwickelt worden. Zweitens unterscheiden sich die beiden Evaluation hinsichtlich Evaluationszweck, Schwerpunkte und Methodik.²

1.3. Methodik

Grundgesamtheit

Die vorliegende Evaluation berücksichtigt die Energie-Coaching-Projekte ab 1. Januar 2013. Die 180 berücksichtigten Projekte wurden in Absprache mit der Geschäftsstelle wie folgt zusammengefasst:³

- Kurzberatungen: Vorgehensberatung und Gebäudecheck ohne Bericht,
- Vertiefende Beratungen⁴: Gebäudecheck mit Bericht, Coaching Heizsysteme, Energetische Sanierung, Baukultur & Energie- und Erneuerungsfonds,
- Coaching Baubegleitung.

97 KundInnen retournierten den Fragebogen (Kurzberatungen: 47 Antworten; vertiefende Beratungen 49; Antworten; Baubegleitung; 1 Antwort). Der Rücklauf betrug damit 54 Prozent.⁵

Vergleichsebenen

Zur Beantwortung der Evaluationsfragen nahmen wir folgende Vergleiche vor:

- Über Vorher-Nachher-Vergleiche erfassten wir Veränderungen bezüglich Fachwissen und Sanierungsabsichten der Kundschaft.
- Durch Soll-Ist-Vergleiche beurteilten wir die Leistungen und die Veränderungen anhand von Erwartungen der befragten KundInnen und Energie-Coachs.
- Zur Beurteilung der Wirkungen des Energie-Coachings schätzten wir anhand der Befragungsergebnisse ab, wie sich die Kundschaft in einer hypothetischen Situation ohne das Beratungsangebot verhalten hätte (impliziter „Policy-on/off“-Vergleich).

² Die Evaluation der Pilotphase des Energie-Coachings (INFRAS 2011) war vor allem summativ ausgerichtet. Entsprechend wurde der Beurteilung der Verhaltensänderungen der Gebäudebesitzenden und den Auswirkungen auf den Energiebedarf und die CO₂-Emissionen grosses Gewicht beigemessen. Demgegenüber ist die vorliegende Evaluation primär formativ ausgerichtet. Schwerpunkte sind die Beurteilung der Leistungen und der bei den Gebäudebesitzenden erzielten Wirkungen hinsichtlich Wissenstransfer und Sanierungsabsichten.

³ Im Zeitraum vom 1.1.2013 bis zum 31.8.2014 wurden insgesamt 206 Energie-Coaching-Projekte gestartet (ohne die im Rahmen des Programms „Ersatz Erdgas Zürich Nord“ durchgeführten Projekte, die nicht Gegenstand der Evaluation waren). An die Kundschaften von 180 abgeschlossenen Projekten wurde ein Fragebogen verschickt. Die übrigen 26 Projekte liefen noch, so dass noch keine Befragung durchgeführt werden konnte.

⁴ Das hier nicht aufgeführte Beratungsmodul „Erneuerung & Wirtschaftlichkeit“ wurde im Rahmen der 180 betrachteten Energie-Coaching-Projekte nie durchgeführt.

⁵ Ergänzende Angaben zur Anzahl einbezogener Projekte und Antworten siehe Anhang 1.

- Anhand von Quervergleichen zwischen verschiedenen Beratungsmodulen gewannen wir zusätzliche Erkenntnisse zu den Wirkungen der verschiedenen Module.

Forschungsmethoden und Datengrundlagen

Die Evaluationsfragen wurden anhand von folgenden Forschungsmethoden und Datengrundlagen beantwortet:⁶

- Erstens führten wir in Zusammenarbeit mit der Geschäftsstelle eine standardisierte Kundenbefragung zur Beurteilung der Leistungen und der Wirkungen des Energie-Coachings durch. Insgesamt nahmen 97 KundInnen an der Befragung teil.
- Zweitens führten wir mit 17 Energie-Coachs telefonische qualitative Interviews durch. Die Energie-Coachs beurteilten die Leistungen und die Wirkungen des Energie-Coachings.

2. Beurteilung der Leistungen

Bei den Leistungen des Energie-Coachings ist zu unterscheiden zwischen den Leistungen für die Kundschaft (v.a. Beratung durch die Energie-Coachs) und den Leistungen für die Energie-Coachs (v.a. Betreuung durch die Geschäftsstelle inkl. Schulung). Nachfolgend werden die Ergebnisse der Kundenbefragung und der Interviews mit den Energiecoachs zu den Leistungen des Energie-Coachings zusammenfassend dargestellt.

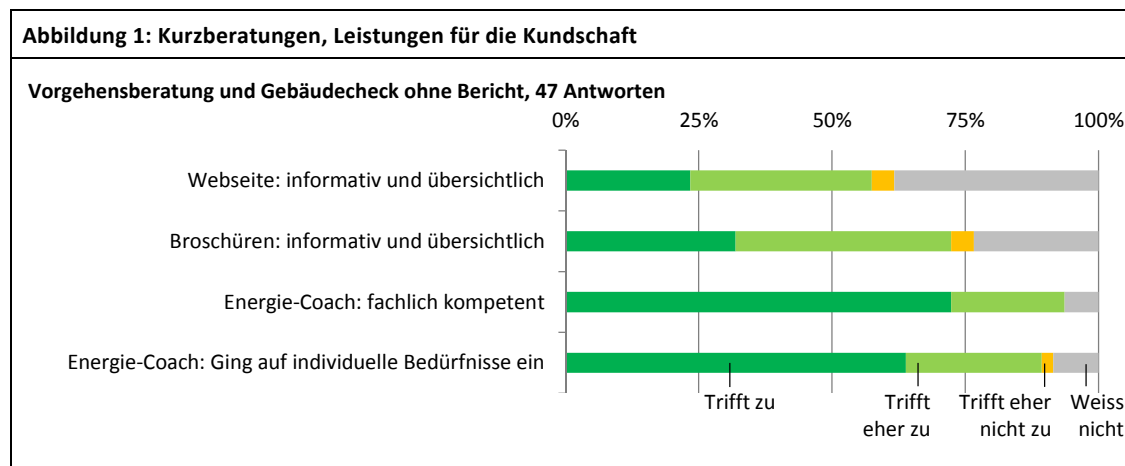
2.1. Leistungen für die Kundschaft

Sicht der Kundschaft

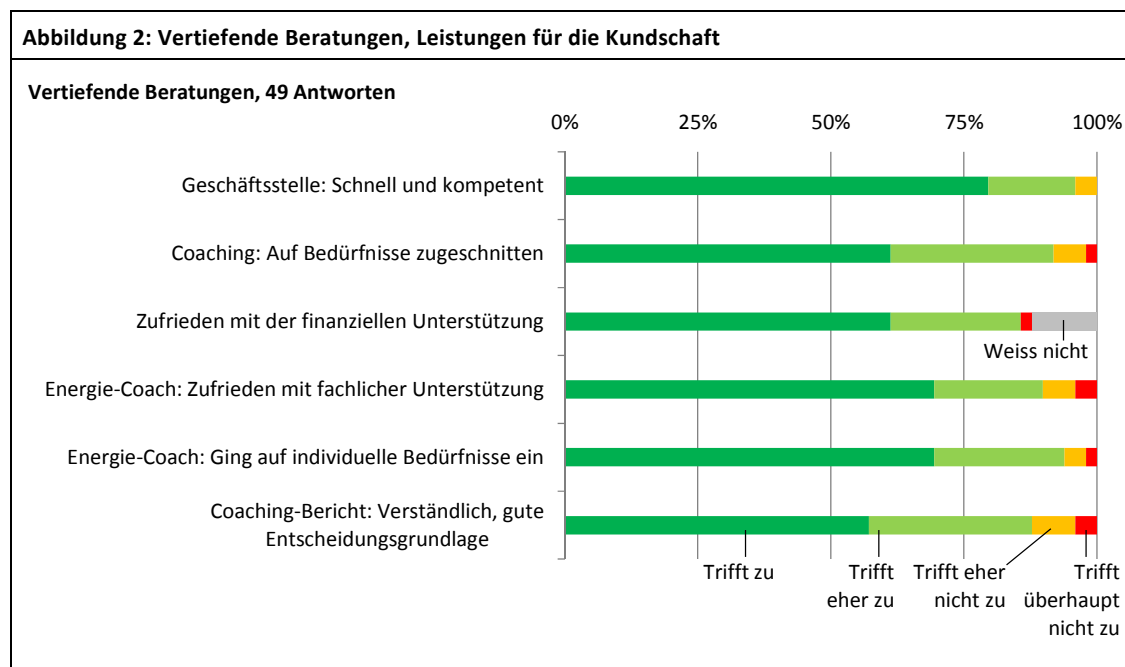
Die Kundschaft beurteilt die an sie gerichteten Leistungen insgesamt als gut bis sehr gut. Nachfolgend sind die Ergebnisse der Kundenbefragung zu den Kurzberatungen (Vorgehensberatung und Gebäudecheck ohne Bericht) und den vertiefenden Beratungen (Coaching Heizsysteme, Energetische Sanierung, Baukultur & Energie und Erneuerungsfonds) zusammenfassend dargestellt.⁷

⁶ Ergänzende Angaben zur Methodik finden sich im Anhang 1.

⁷ Detailliertere Auswertungen nach Coaching-Angeboten finden sich im Anhang 2. Zum Angebot Baubegleitung liegt lediglich eine Antwort vor. Der/die entsprechende Befragte beurteilt das Angebot und den finanziellen Beitrag tendenziell positiv.



Die befragten KundInnen der Kurzberatungen beurteilen die für sie bestimmten Leistungen mehrheitlich positiv (vgl. Abbildung 1). Dabei fällt die Beurteilung der Coachs (fachliche Kompetenz, Eingehen auf individuelle Bedürfnisse) besser aus als diejenige der Webseite und der Broschüren. Zudem fällt auf, dass ein Drittel der Befragten die Webseite und ein Viertel die Broschüren nicht beurteilen können. Es ist anzunehmen, dass der grösste Teil dieser Befragten die Webseite und die Broschüren nicht kennen.⁸



⁸ Bei der Webseite geben v.a. die KundInnen des Gebäudechecks ohne Bericht mit knapp der Hälfte keine Beurteilung ab (vgl. Anhang 2).

Die KundInnen der vertiefenden Beratungen sind mit den Leistungen grösstenteils zufrieden bis sehr zufrieden (vgl. Abbildung 2). Positiv beurteilt werden insbesondere die Leistungen der Geschäftsstelle, die Beratung durch die Energie-Coachs (fachliche Unterstützung, Eingehen auf individuelle Bedürfnisse) und das Coaching-Angebot (Bedürfnisgerechtigkeit). Etwas weniger zufrieden zeigen sich die Befragten mit dem Coaching-Bericht. Bei der finanziellen Unterstützung ist die Zufriedenheit der Befragten, die diese Frage beantworteten, hoch bis sehr hoch. Auffallend ist, dass über 10 Prozent der Befragten diese Frage nicht beantworten.⁹ Wir interpretieren dies dahingehend, dass die finanzielle Unterstützung für diese Befragten keine Bedeutung gehabt haben dürfte.

Die KundInnen des Gebäudechecks mit Bericht und des Angebots Baukultur & Energie beurteilen das Angebot, die Beratung durch den Energie-Coach und den Bericht im Vergleich zu den übrigen vertiefenden Angeboten als etwas schlechter (vgl. Anhang 2). Beim Gebäudecheck ist zu berücksichtigen, dass dieses Angebot eher als „allgemeine Beratung“ konzipiert ist, während die übrigen vertiefenden Beratungen bereits auf ein kundenspezifisches Bedürfnis zugeschnitten sind. Beim Angebot Baukultur & Energie ist die Anzahl Antworten (fünf) klein. Entsprechend sind keine belastbaren Einschätzungen möglich.

Sicht der Energie-Coachs

Aus Sicht der befragten Energie-Coachs ist das Beratungsangebot des Energie-Coachings insgesamt gut bis sehr gut. Sie betonen, dass insbesondere die interessierte Kundschaft sehr viel profitieren könne. Positiv hervorgehoben werden das differenzierte Beratungsangebot, die individuelle Beratung der KundInnen durch kompetente ExpertInnen, die Vermittlung von konkretem Fachwissen und das gute Preis-Leistungsverhältnis des Angebots. Die Coachs bestätigen, dass die KundInnen generell sehr zufrieden sind mit der Beratung. Die Rückmeldungen seien grösstenteils positiv. Die Energie-Coachs beurteilen die einzelnen Aspekte der Leistungen gegenüber der Kundschaft wie folgt:

- Die **Webseite** und die **Broschüren** werden von den Coachs mehrheitlich positiv beurteilt. Einzelne Coachs loben insbesondere die Broschüren als informativ und gestalterisch gut. Mehrere Coachs sind jedoch der Ansicht, dass eine Broschüre je Angebot für die Kundschaft zu viel sei. Sie schlagen vor, die Angebote in einer einzigen Broschüre zusammenzufassen. Zudem kritisieren verschiedene Coachs die gleiche Gestaltung der Broschüren (inkl. Farbwahl). Damit seien sie kaum unterscheidbar.
- Die **Information**, die **Beratung** und die **Betreuung** der Kundschaft **durch die Geschäftsstelle** beurteilen die Coachs – soweit ihnen dies möglich ist – als sehr gut. Insbesondere loben sie

⁹ Beim Gebäudecheck mit Bericht ist der Anteil an Befragten, die sich zur finanziellen Unterstützung nicht äussern, mit knapp einem Viertel besonders ausgeprägt (vgl. Anhang 2).

die professionelle Organisation der Korrespondenz, die mit geringen Wartezeiten und einem guten Informationsstand der Kundschaft einhergehe. Bestätigt wird der positive Eindruck dadurch, dass die Coachs in der Regel keine und nur in Einzelfällen negative Rückmeldungen ihrer KundInnen erhalten haben.

- Die Coachs erachten die **Differenzierung des Angebots** und die entsprechende Triage der KundInnen als sehr sinnvoll und gut. Begrüsst wird insbesondere die Unterscheidung zwischen einführenden und vertiefenden Beratungsangeboten. Mit dem differenzierten Angebot könne gezielt auf die jeweiligen Kundenbedürfnisse eingegangen werden. Mehrere Coachs sind jedoch der Ansicht, dass das Angebot aus Sicht der KundInnen bereits sehr stark (bzw. zu stark) differenziert sei. Die Unterschiede zwischen den einzelnen Angeboten seien für die Kundschaft nur schwer zu verstehen. Zudem wüssten die KundInnen in vielen Fällen zu Beginn noch nicht, welchen Beratungsbedarf sie hätten. Verschiedene Coachs schlagen vor, die Angebote stärker zusammenzufassen (z.B. Differenzierung zwischen Einstiegsberatungen und vertiefenden Beratungen), um die Kommunikation gegenüber der Kundschaft zu vereinfachen. In der Beratung könne dann entschieden werden, welche Themen zu vertiefen seien.
- Die **finanzielle Unterstützung** des Energie-Coachings durch die Stadt Zürich wird von der Mehrheit der befragten Coachs als wichtig und in der Höhe als angemessen beurteilt. Der finanzielle Beitrag setze einen Anreiz für die Kundschaft, sich mit Erneuerungsfragen auseinanderzusetzen. Verschiedene Coachs sind der Ansicht, dass die Nachfrage nach Energieberatungen ohne die finanziellen Beiträge deutlich geringer ausfallen würde.¹⁰ Viele Coachs betonen, dass der finanzielle Beitrag von den KundInnen geschätzt und teilweise als grosszügig erachtet wird. Mehrere Coachs sind der Ansicht, dass die finanzielle Förderung nicht noch höher ausfallen sollte. Bei einer stärkeren Unterstützung würde das Angebot für „Schnäppchenjäger“ ohne ernsthaftes Interesse noch attraktiver. Einzelne Coachs erachten die niederschweligen Angebote (v.a. den Gebäudecheck) als sehr „günstig“, insbesondere bei Aktionen.¹¹
- Die Coachs beurteilen ihre eigene **Beratungstätigkeit** grösstenteils als gut bis sehr gut. Sie betonen insbesondere, dass sie ihren KundInnen fachlich gute, neutrale, umfassende und individuell zugeschnittene Beratungen bieten würden. Die KundInnen könnten fachlich in-

¹⁰ Einzelne Coachs schätzen, dass die Nachfrage ohne die finanzielle Unterstützung um die Hälfte bis zu zwei Drittel geringer ausfallen würde.

¹¹ Hinweis zu den Beratungsangeboten im Zusammenhang mit dem Ersatz des Erdgases in Zürich Nord, die nicht Gegenstand der Evaluation waren: Einige Coachs erachten diese kostenlosen Beratungsangebote für problematisch. Dieses Angebot werde oftmals nur in Anspruch genommen, weil es kostenlos sei. Viele der entsprechenden KundInnen seien kaum an der Beratung interessiert und zeigten wenig Bereitschaft für weitergehende Massnahmen. In den meisten Fällen würden sie sich für die kostengünstigste Lösung entscheiden.

nerhalb sehr kurzer Zeit viel profitieren. Viele Coachs erwähnen, dass sie in der Regel positive Rückmeldungen ihrer KundInnen erhielten. Verschiedene Coachs stützen ihre positive Einschätzung zudem auf die teilweise aktiven und guten Gespräche bei der Abschlussbesprechung, explizite positive Rückmeldungen und Danksagungen sowie Anfragen eines Teils der KundInnen nach Abschluss der Beratung. Einzelne Coachs weisen jedoch darauf hin, dass die Reaktionen der Kundschaft je nach Vorwissen und Erwartungshaltung unterschiedlich seien. So zeigten die KundInnen teilweise wenig Interesse an der Beratung oder hätten sich genauere Angaben zu Berechnungen (u.a. Kosten) gewünscht.

- Den **Beratungsbericht** erachten die meisten Coachs als sehr wichtig und wertvoll. Der Bericht dokumentiere die Ergebnisse und stelle eine wichtige Grundlage für allfällige weitere Schritte dar. Insbesondere ermögliche er, dass die Ergebnisse für die KundInnen auch zu einem späteren Zeitpunkt noch verfügbar seien. Mehrere Coachs weisen deshalb darauf hin, dass sie einen Gebäudecheck ohne Bericht als nicht ausreichend erachten. Die Berichtsvorlagen werden von den Coachs mehrheitlich als gut erachtet. Verschiedene Coachs kritisieren jedoch den im Coaching-Angebot „Energetische Sanierung“ zu erstellenden GEAK-Bericht als zu detailliert, schwierig nachzuvollziehen (v.a. Kostenschätzung) oder als doppelspurig. Die Coachs betonen, dass die KundInnen die Berichte grösstenteils schätzen. Teilweise würden die Kunden viele Rückfragen zu den Berichten stellen. Dies zeige, dass sie sich mit den Berichten auseinandersetzen. Mehrere KundInnen zeigten sich nach Angaben einzelner Coachs vom Umfang des Berichts positiv überrascht.

Die befragten Energie-Coachs äussern zu den Leistungen für die Kundschaft folgende **Verbesserungsmöglichkeiten**:

- Mehrere Coachs empfehlen, die Coaching-Angebote gegenüber der Kundschaft weniger zu differenzieren (z.B. Unterscheidung zwischen Vorgehensberatung und vertiefender Beratung). Ein Coach spricht sich dafür aus, die Angebote „Erneuerungsfonds“ und „Erneuerung & Wirtschaftlichkeit“ zusammenzufassen. Ein Coach fände die verstärkte Beratung der KundInnen im Bereich der Optimierung des Nutzerverhaltens wünschenswert.
- Gemäss verschiedenen Coachs sollte die Nachfrage nach den Coaching-Angeboten gesteigert werden. Einerseits könnte ein breiteres Zielpublikum angesprochen werden (z.B. vermehrt Mehrfamilienhausbesitzende oder ganze Siedlungen). Andererseits sollte die Nachfrage nach einzelnen Angeboten (z.B. Baubegleitung) gezielt erhöht werden. Vorgeschlagen wird u.a., ein Baubegleitungsmodul für Einzelmassnahmen einzuführen. Ein Coach ist der Ansicht, die Angebote und Aktionen des Energie-Coachings sollten stärker in den Medien präsent sein. Zudem werden folgende Vorschläge gemacht:

- Aufgrund von Rückmeldungen von KundInnen sollten diese gemäss einem Coach verstärkt darüber informiert werden, wer bei der Umsetzung der Massnahmen helfen könne (z.B. Empfehlung von Architekten und Unternehmern).
- Ein Coach empfiehlt, Informationsanlässe zum Thema Heizen nicht im Juni, sondern während der Heizperiode durchzuführen.
- Ein Coach schlägt vor, die Coaching-Materialien auszubauen (z.B. „Coaching-Koffer“ mit Anschauungsmaterial; „Give-Aways“ zur Motivation der KundInnen). Ein weiterer Coach regt an, in den Coachings vermehrt die Möglichkeiten beim Nutzerverhalten zu thematisieren.
- Verschiedene Coachs sehen in der Berichterstattung und beim Excel-Tool Verbesserungsbedarf. Genannt werden die Beseitigung der Doppelspurigkeiten zwischen dem GEAK-Bericht und dem Bericht der Stadt, die Optimierung von Darstellungen (z.B. bezüglich Energie und Umwelt), die Vereinfachung des Excel-Tools (evtl. verstärkte Thematisierung steuerlicher Aspekte), die laufende inhaltliche und technische Aktualisierung der Berichtsvorlage und auf Wunsch die Zurverfügungstellung von Datengrundlagen der Darstellungen. Ein Coach findet es fraglich, im Rahmen der Berichte Aussagen zu Kosten zu machen. In der Regel seien diese Angaben kaum „brauchbar“. Besser sei, direkt Unternehmen zu kontaktieren und eine Kostenschätzung anzufordern. Zudem spricht sich ein Coach dafür aus, dass beim Gebäudecheck immer mindestens ein einseitiger Kurzbericht erstellt und abgegeben wird.
- Ein Coach schlägt vor, dass die Geschäftsstelle im Rahmen des **Controllings** systematisch abklärt, ob und wie die Projekte seitens der KundInnen weiter verfolgt werden.

2.2. Leistungen für die Energie-Coachs

Die befragten Energie-Coachs sind mit den für sie bestimmten Leistungen insgesamt zufrieden bis sehr zufrieden. Positiv hervorgehoben werden die kontinuierliche Optimierung der Leistungen für die Coachs, die professionelle Betreuung durch die Geschäftsstelle und der Austausch mit anderen Coachs. Mehrere Befragte betonen, dass sie gerne als Energie-Coach arbeiten und gerne noch mehr Coachings durchführen würden. Verschiedene Coachs haben einen Rückgang der Coachings über die letzten Jahre festgestellt.¹² Die befragten Energie-Coachs beurteilen die einzelnen Aspekte der Leistungen, die sich an sie richten, wie folgt:

- Die Coachs beurteilen die **Information und die Betreuung durch die Geschäftsstelle** als sehr gut. Die Geschäftsstelle sei gut organisiert und arbeite professionell. Die Zusammenarbeit wird geschätzt. Mit der Projektzuteilung sind die Coachs ebenfalls überwiegend zufrieden. Verschiedene Coachs weisen darauf hin, dass sie weniger Coachings als vereinbart durchfüh-

¹² In negativer Hinsicht werden vereinzelt die als knapp bemessen erachtete finanzielle Entschädigung und die teilweise unbefriedigenden Beratungen im Zusammenhang mit den Angeboten im Rahmen des Programms „Ersatz Erdgas Zürich Nord“ erwähnt.

ren. Ein Coach weist darauf hin, dass dies insbesondere bei der Erstellung des GEAK-Berichts zu Ineffizienzen führen könne, weil die Routine fehle. Zudem werden vereinzelt die Informatik-Tools (v.a. „Sharepoint“) als umständlich erachtet.

- Die Coachs erachten die **finanzielle Entschädigung** für die Energie-Coachings insgesamt als sehr knapp. Während eine Minderheit der Coachs die Pauschalen als angemessen beurteilt, findet die Mehrheit der Coachs die Anzahl budgetierter Stunden als zu knapp. Gemäss mehreren Coachs lohnt sich das Energie-Coaching nicht. Insgesamt dürfte das Energie-Coaching für viele Coachs mit einem gewissen Mehraufwand verbunden sein. Dabei sind u.a. folgende Aspekte zu berücksichtigen:
 - Gemäss mehreren Coachs ist der Initialaufwand vergleichsweise hoch. Zudem sei der Aufwand je Coaching je nach Projektkomplexität unterschiedlich. Je mehr Coachings ein Coach durchführe, desto eher könne der Initialaufwand und der unterschiedliche Aufwand je Projekt ausgeglichen werden. Zudem würden die Coachs aufgrund der Routine effizienter.
 - Einzelne Coachs beraten die KundInnen bei Fragen auch nach dem Coaching weiter. Diese Nachberatung sei wichtig, könne jedoch nicht verrechnet werden. Zudem erachten einzelne Coachs die Pauschale für die Baubegleitungen im Sinne einer umfassenden Projektbegleitung (Planung und Qualitätssicherung) als nicht ausreichend. Die Unterstützung in dieser Phase wird jedoch als sehr wichtig erachtet.
- Der **Erfahrungsaustausch** und die **Schulungen** werden von den Coachs überwiegend als gut und wertvoll erachtet. Die Coachs schätzen insbesondere den Austausch und die Möglichkeit zur Vernetzung mit anderen Coachs. Die Schulungen werden inhaltlich mehrheitlich als interessant und informativ beurteilt. Für einzelne Coachs sind die Schulungen thematisch jedoch zu breit ausgerichtet und zu wenig innovativ. Gemäss den meisten Coachs ist die Anzahl der Veranstaltungen ausreichend und sollte nicht weiter erhöht werden.
- Zu einer **Zusammenarbeit mit involvierten Baufachleuten** (Architekten, Planern, etc.) kam es gemäss Aussagen der Coachs nur bei einer Minderheit der Coachings. In den meisten dieser Fälle kam es zu einem Austausch mit Architekten, der in der Regel gut verlief.

Die befragten Energie-Coachs äussern folgende **Verbesserungsmöglichkeiten**:

- Einzelne Coachs schlagen vor, bei der Entschädigung die Komplexität der Projekte stärker zu gewichten. Weiter sollte das Stundenbudget bei den Angeboten, für die ein GEAK-Bericht zu erstellen ist, erhöht werden. Ein Coach schlägt vor, eine Erweiterung der bestehenden Angebote durch eine systematische Nachbearbeitung (Baubegleitung und Qualitätssicherung) zu prüfen.

- Einzelne Coachs sehen bei der Projektzuteilung Optimierungspotenzial. Sie sind der Ansicht, dass die Zuteilung der KundInnen durch zusätzliche Vorabklärungen der Geschäftsstelle zu den Kundenwünschen (Vorgehensberatung, Beratung zu spezifischen technischen Fragen oder Gesamtberatung) weiter verbessert werden könnte.
- Mehrere Coachs sehen bei der Berichterstattung Verbesserungsmöglichkeiten. Einerseits könnte das Excel-Tool für die Erstellung der Berichte benutzerfreundlicher und flexibler gestaltet werden. Andererseits wird die Erstellung der GEAK-Berichte (insbesondere in Kombination mit einem Standardbericht) als aufwändig erachtet. Ein Coach weist darauf hin, dass die Berichterstattung allenfalls durch den Einsatz neuer Medien (z.B. Tablets) effizienter ausgestaltet werden könnte.
- Ein Coach wünscht, dass in den Schulungen wenige Themen vertieft behandelt würden. Einzelne weitere Coachs schlagen vor, die Schulungen auf „wirklich Neues“ bzw. auf aktuelle Bauthemen zu beschränken. Zudem könnte der Erfahrungsaustausch allenfalls in einem informelleren Rahmen durchgeführt werden.
- Einzelne Coachs sind der Ansicht, dass der administrative Aufwand (Evaluationsformulare, Stundenrapporte, etc.) soweit wie möglich reduziert werden sollte.

3. Beurteilung der Wirkungen

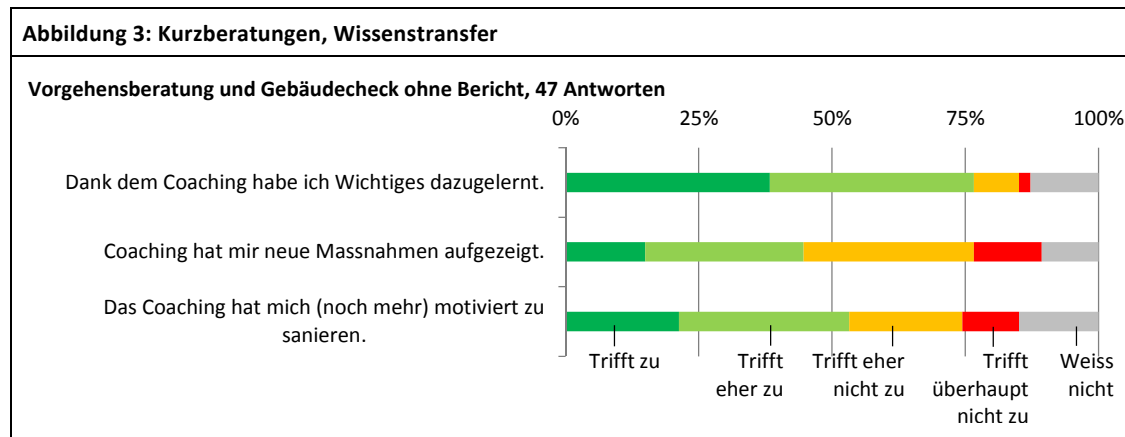
Bei den Wirkungen ist zu unterscheiden zwischen dem durch das Energie-Coaching angestrebten Wissenstransfer (Kapitel 3.1), den bei der Kundschaft geänderten Sanierungsabsichten (Kapitel 3.2)

3.1. Wissenstransfer

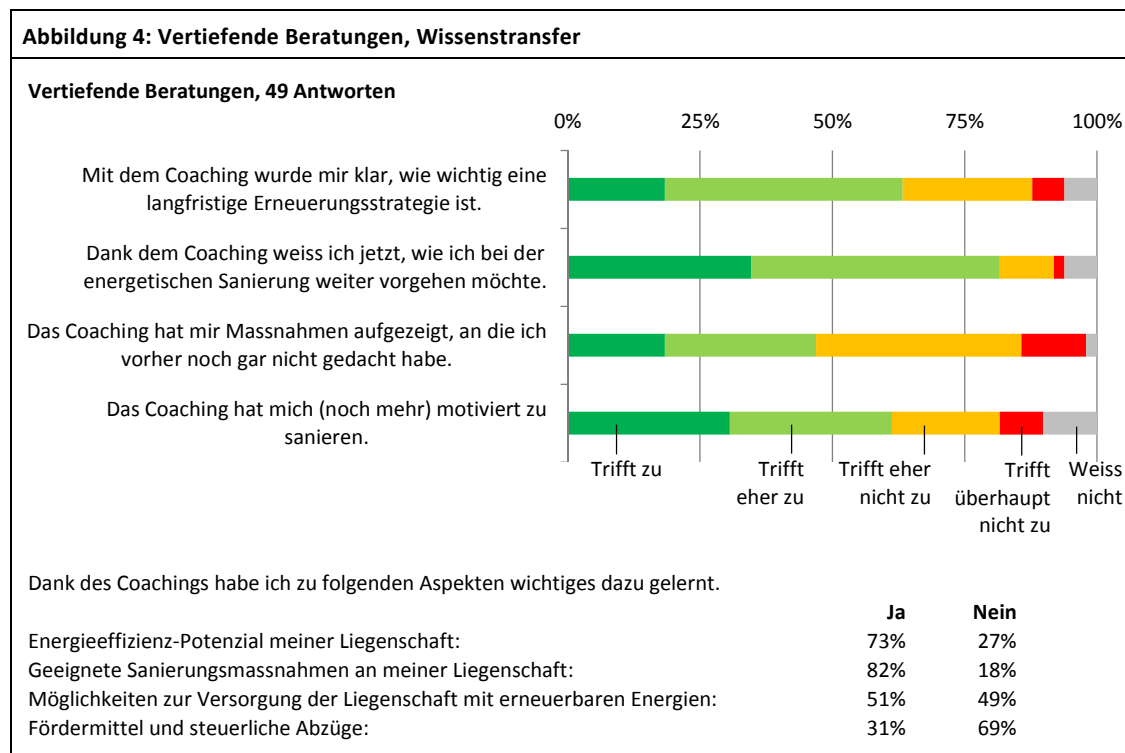
Sicht der Kundschaft

Gemäss der Kundenbefragung haben die Energie-Coaching-Angebote zu einem Wissenstransfer geführt. Nicht erstaunlich ist, dass der Wissenstransfer bei den vertiefenden Beratungen (Coaching Heizsysteme, Energiesicher Sanierung, Baukultur & Energie und Erneuerungsfonds) im Vergleich zu den Kurzberatungen (Vorgehensberatung, Gebäudecheck ohne Bericht) als grösser eingeschätzt wird.¹³ Nachfolgend werden die Ergebnisse der Kundenbefragung nach KundInnen der Kurzberatung und der vertiefenden Beratung zusammenfassend dargestellt (vgl. Abbildung 3).

¹³ Zum Angebot Baubegleitung liegt lediglich eine Antwort vor. Diese verneint einen Wissenstransfer.



Drei Viertel der KundInnen der Kurzberatungen (Vorgehensberatung und Gebäudecheck ohne Bericht) geben an, dank dem Coaching Wichtiges dazugelernt zu haben. Positiv zu werten ist zudem, dass rund die Hälfte der Befragten tendenziell hinsichtlich neuer Massnahmen dazugelernt hat und durch das Coaching (noch) mehr motiviert worden ist zu sanieren. Im Vergleich zur Vorgehensberatung sind diese Wirkungen bei den KundInnen des Gebäudechecks ohne Bericht etwas ausgeprägter (vgl. Anhang 2).



Bei den vertiefenden Beratungen ist der Wissenstransfer im Vergleich zu den Kurzberatungen

ausgeprägter (vgl. Abbildung 4):¹⁴

- Über drei Viertel der Befragten haben dazugelernt, wie sie bei der energetischen Sanierung weiter vorgehen möchten.
- Rund die Hälfte der Befragten haben betreffend Bedeutung einer langfristigen Erneuerungsstrategie und neue Massnahmen dazugelernt.
- Rund 60 Prozent der Befragten wurden durch das Coaching (noch mehr) motiviert zu sanieren.

Inhaltlich haben die KundInnen der vertiefenden Beratungen vor allem zum Energieeffizienz-Potenzial ihrer Liegenschaft und zu geeigneten Sanierungsmassnahmen dazugelernt (vgl. Abbildung 4).

Sicht der Coachs

Die befragten Energie-Coachs bestätigen, dass das Coaching zu einem Wissenstransfer zu den KundInnen (bzw. Bauherrschaften) führt. Die KundInnen verfügten nach dem Coaching über grösseres Fachwissen, seien besser über konkrete Massnahmen sowie mögliche Varianten informiert und seien sich teilweise der Bedeutung einer Gesamtstrategie bewusst. Die Coachs stützen ihre Aussagen vor allem auf die Reaktionen der Kundschaft anlässlich der Beratungsgespräche. Viele KundInnen seien interessiert, hörten aufmerksam zu und fragten oft nach. Verschiedene KundInnen zeigten sich bezüglich einzelner Aspekte überrascht, würden sich positiv zum Gelernten äussern oder nähmen neue Hinweise auf. Gemäss einzelnen Coachs findet vereinzelt auch ein Wissenstransfer zu Architekten statt. Einzelne Coachs sind jedoch der Ansicht, dass der Wissenstransfer nicht überschätzt werden sollte. Aus Sicht der Coachs ist das Ausmass des erzielten Wissenstransfers je nach Coaching-Angebot und Interesse der Kundschaft unterschiedlich:

- Gemäss der Erfahrung vieler Coachs ist der Wissenstransfer bei KundInnen mit einem konkreten Anliegen (z.B. Heizungsersatz) höher im Vergleich zu den KundInnen, die sich generell informieren wollen. KundInnen mit einem konkreten Anliegen verfügten in der Regel über grösseres Vorwissen, zeigten sich interessierter und fragten mehr nach. Sie seien eher bereit, Anregungen und Vorschläge der Coachs aufzunehmen.¹⁵

¹⁴ Unterschiede zwischen den verschiedenen vertiefenden Beratungen siehe Anhang 2.

¹⁵ Hinweis zu den Angeboten im Zusammenhang mit dem Ersatz des Erdgases in Zürich Nord: Gemäss einzelnen Coachs zeigen KundInnen, die diese Angebote in Anspruch nehmen, im Vergleich zu den übrigen KundInnen ein geringeres Interesse an der Umsetzung von Massnahmen, die über das gesetzlich vorgeschriebene hinausgehen. Da sie sich nicht für alternative Varianten interessierten, sei bei diesen KundInnen nur ein beschränkter Wissenstransfer möglich.

- Viele Coachs betonen, dass der Beratungsbericht und die entsprechende Besprechung mit den KundInnen für den Wissenstransfer sehr wichtig seien. Ein Wissenstransfer finde vor allem dann statt, wenn die Beratungsergebnisse in einem Bericht dokumentiert würden (inkl. Angaben zu Varianten und Etappierungen). Entsprechend sei der Wissenstransfer bei den Angeboten mit Bericht höher im Vergleich zu den Angeboten ohne Bericht. Gleichzeitig weist ein Coach darauf hin, dass der Wissenstransfer bei den vertiefenden Angeboten im Vergleich zu den Einstiegsberatungen höher sei.
- Gemäss einem Coach scheint der Wissenstransfer höher, wenn der/die KundIn einen engen Bezug zur Liegenschaft hat (z.B. EigentümerIn, der/die im Gebäude wohnt).

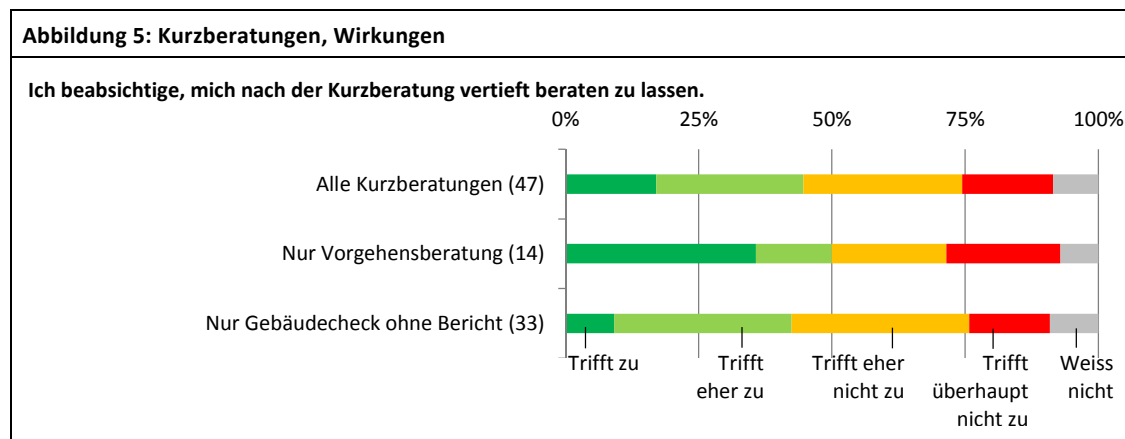
Die Coachs weisen auf folgende Möglichkeiten zur Verbesserung des Wissenstransfers hin:

- Mehrere Coachs sind der Ansicht, der Wissenstransfer könne vor allem durch eine Optimierung auf individueller Ebene (Beziehung Coach – KundIn) verbessert werden. Dabei sei es sehr wichtig, individuell und angemessen auf die KundInnen einzugehen und auch die emotionale Ebene zu nutzen.
- Verschiedene Coachs betonen, dass eine professionelle Unterstützung und Beratung bei der konkreten Planung und in der Bauphase (z.B. Wahl einer Offerte) für die Qualitätssicherung sehr wichtig sei. Neben dem Beizug eines Architekten oder Planers (v.a. bei umfangreicheren Sanierungen) könnte der Wissenstransfer durch eine standardmässig angebotene Nachberatung verstärkt werden.
- Ein Coach schlägt vor, dass beim Gebäudecheck ohne Bericht eine kurze Zusammenfassung der Ergebnisse abgegeben wird.
- Gemäss einem Coach sollte das bei der Geschäftsstelle vorhandene Wissen (z.B. illustrative Umsetzungsbeispiele, nützliche „Links“ zu Energiethemen) besser genutzt werden.
- Ein Coach schlägt vor, den Wissenstransfer durch konkretes Anschauungsmaterial (z.B. verschiedene Dämmmaterialien) in den Beratungsgesprächen („Energie-Coaching-Koffer“) zu verbessern.
- Gemäss einem Coach kann der Wissenstransfer vor allem durch die Steigerung der Nachfrage nach den Coachings erhöht werden. In diesem Zusammenhang werden der „Open-Day“ und der Beitrag in der Sonderbeilage der NZZ als sehr wertvoll erachtet.

3.2. Änderungen der Sanierungsabsichten

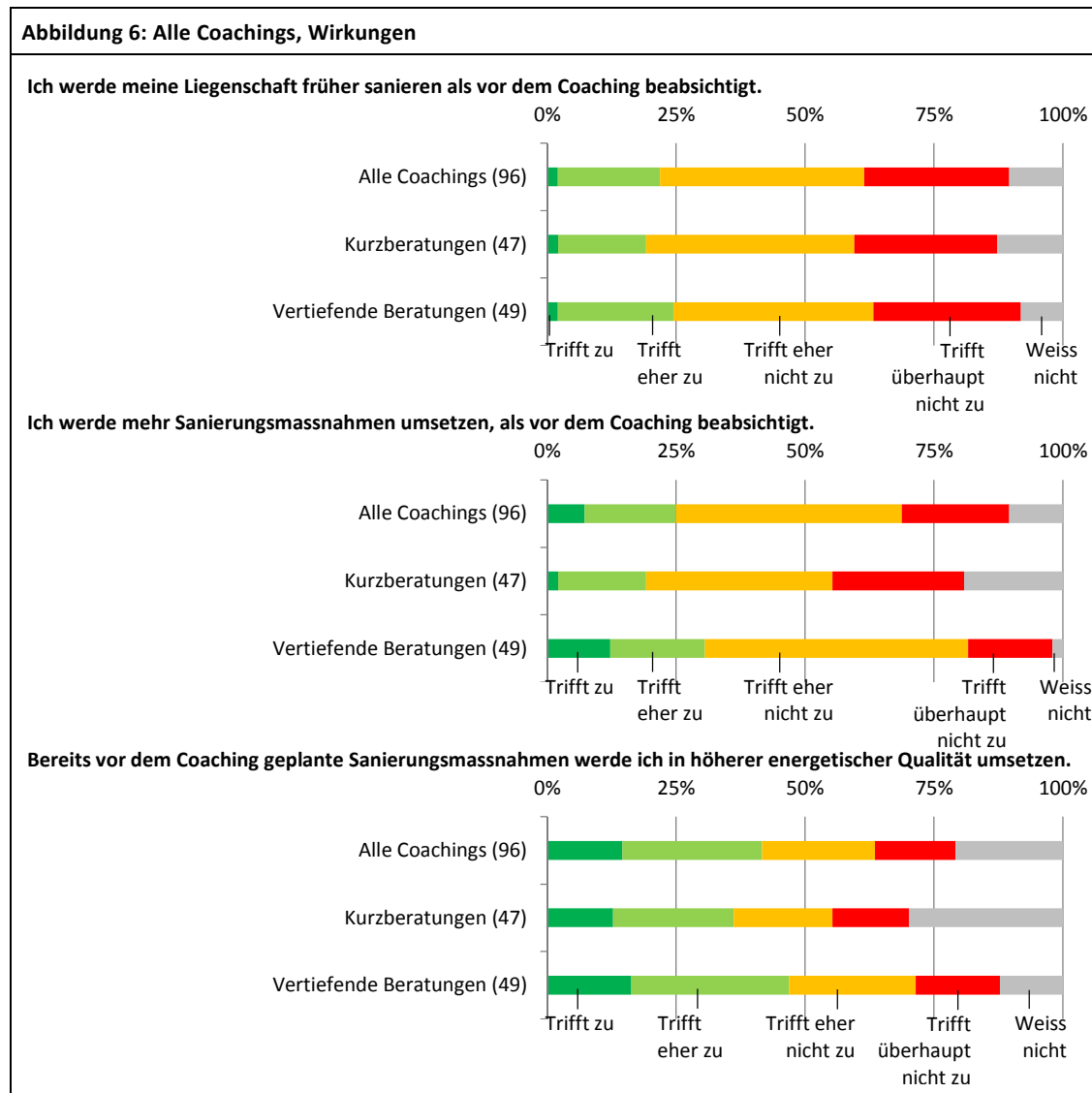
Sicht der Kundschaft

Bei den Wirkungen des Energie-Coachings auf die Absichten der Kundschaft ist zu unterscheiden zwischen der Absicht, sich nach der Kurzberatung vertieft beraten zu lassen, und den Sanierungsabsichten (früher, umfassender und/oder qualitativ besser zu sanieren).

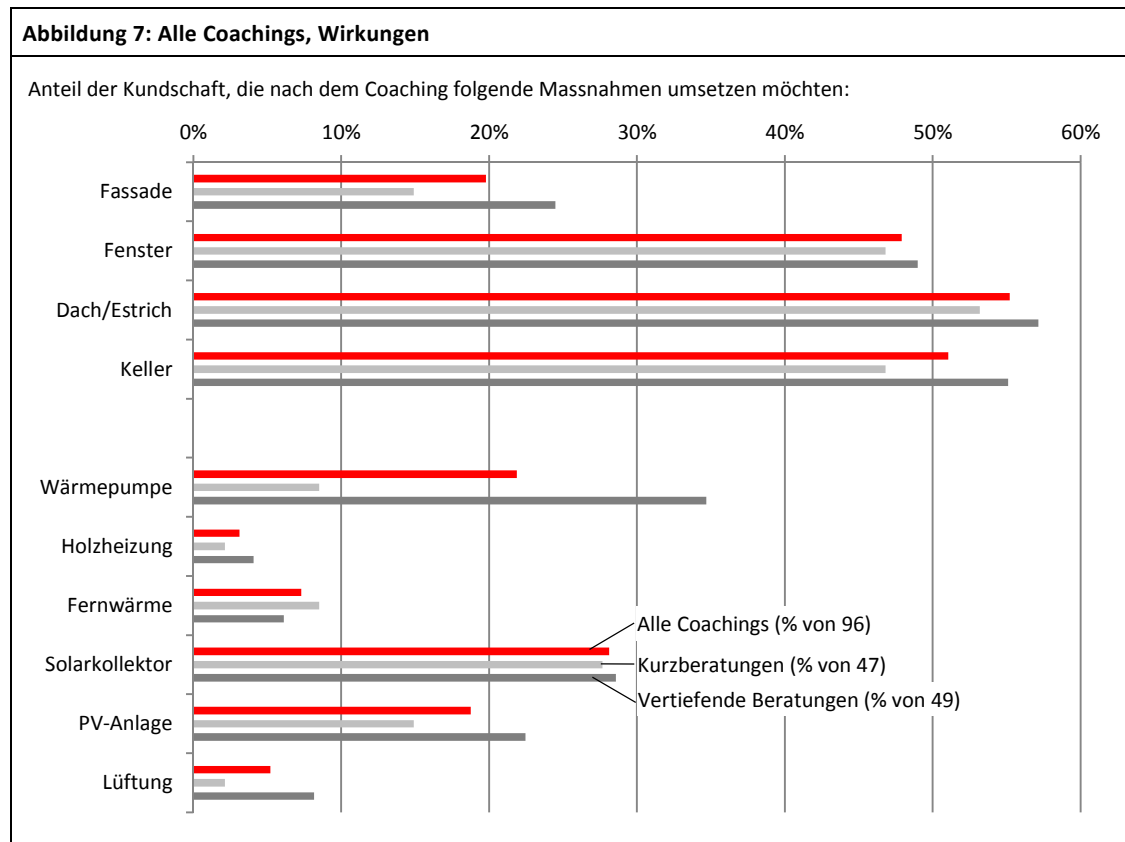


Rund die Hälfte der befragten KundInnen der Kurzberatungen geben an, sich vertieft beraten lassen zu wollen (vgl. Abbildung 5). Bei der Vorgehensberatung ist diese Wirkung im Vergleich zum Gebäudecheck ohne Bericht deutlich ausgeprägter.

Bei den Sanierungsmassnahmen geben rund 40 Prozent der befragten KundInnen aller Angebote an, bereits vor dem Coaching geplante Massnahmen in höherer energetischer Qualität umsetzen zu wollen (vgl. Abbildung 6). Besonders ausgeprägt ist diese Wirkung bei den Coachings „Heizsysteme“ und „Energetische Sanierung“ (vgl. Anhang 2). Demgegenüber sind die Wirkungen des Coachings auf die Anzahl umgesetzter Sanierungsmassnahmen und vor allem das Vorziehen der Sanierungen geringer. Immerhin geben über ein Viertel der KundInnen von vertiefenden Beratungen an, (tendenziell) mehr Sanierungsmassnahmen umsetzen zu wollen. Besonders ausgeprägt ist dies bei den KundInnen des Coachings „Heizsysteme“ (vgl. Anhang 2).



Die befragten KundInnen geben an, nach dem Coaching vor allem Massnahmen in den Bereichen „Fenster“, „Dach/Estrich“ und „Keller“ umsetzen zu wollen (vgl. Abbildung 7). Demgegenüber werden Massnahmen an der Fassade und Investitionen in erneuerbare Energien weniger häufig genannt.



Sicht der Coachs

In der Einschätzung vieler Coachs trägt das Energie-Coaching vor allem bei KundInnen, die einen konkreten Handlungsbedarf (z.B. Heizungersatz, bauphysikalische Schäden) haben, zu Verhaltensänderungen bei. Diese KundInnen seien motiviert, Sanierungsmassnahmen umzusetzen, verfügten über Vorwissen und konkrete Vorstellungen und seien empfänglich für Optimierungsmöglichkeiten und alternative Varianten. Viele Coachs berichten von Beispielen, bei denen das Energie-Coaching zu einer Optimierung der geplanten Massnahmen (inkl. Ergänzung durch Alternativtechnologien) geführt habe, v.a. bei Projekten zur Sanierung der Heizung. Das Coaching habe in diesen Fällen die Qualität der Sanierungsprojekte verbessert. Nach Erfahrung der Coachs setzen KundInnen mit einem konkreten Handlungsbedarf die besprochenen Massnahmen in der Regel auch um, insbesondere Massnahmen, die wirtschaftlich seien und/oder einen Zusatznutzen ergäben (z.B. Erweiterung des Wohnraums). Ein Coach weist darauf hin, dass Massnahmen im Bereich Heizsystem vergleichsweise rascher umgesetzt würden, weil die Priorisierung oftmals nach dem Budget erfolge. In einzelnen Fällen berichten die Coachs auch von umfassenden Sanierungen, die durch die Beratung ausgelöst werden konnten. Demgegenüber besteht gemäss einem Coach eine grosse Ungewissheit, inwieweit die empfohlenen Massnahmen umgesetzt werden.

Nach Angaben einiger Coachs kann das Coaching jedoch auch bei KundInnen Denkanstösse geben, die über bestimmte Vorstellungen von Massnahmen verfügen, jedoch keinen konkreten Handlungsbedarf haben. Diese KundInnen können teilweise motiviert werden, mehr Massnahmen als angedacht umzusetzen, insbesondere wenn Zusatzqualitäten von energetischen Sanierungsmassnahmen aufgezeigt würden.

Bei KundInnen, die sich lediglich informieren wollen, jedoch nicht an der Umsetzung von Massnahmen interessiert sind, hat das Coaching gemäss den meisten Coachs eine vergleichsweise geringe Wirkung. In der Regel sei es unwahrscheinlich, dass aufgrund des Coachings Massnahmen umgesetzt würden. Gleichwohl berichten einzelne Coachs von Beispielen, bei die Beratung ohne konkreten Anlass in Anspruch genommen wurde und die empfohlenen Massnahmen (z.B. Sanierung des Daches, Optimierung der Heizung) trotzdem umgesetzt wurden.¹⁶

Die Coachs machen folgende Vorschläge zur Verstärkung der Wirkung des Energie-Coachings:

- Nach Ansicht eines Coachs sollte sich das Coaching noch stärker auf die Zielgruppen mit einem zwingenden Handlungsbedarf (z.B. Heizungssanierung) fokussieren. Beispielsweise könnte mit der Aufforderung zur Heizungssanierung ein Coach „vorbeigeschickt“ werden.
- Ein Coach schlägt vor, das Angebot durch ein Modul „Bauabnahme“ zu ergänzen. Dabei könnte im Sinne einer Qualitätssicherung geprüft werden, ob die richtigen Materialien eingesetzt wurden und ob die Haustechnik richtig eingestellt wurde (z.B. Optimierung von Pumpen und der Heizung).
- Ein Coach schlägt vor, dass die KundInnen konsequenter auf andere Angebote (v.a. Baubegleitung) hingewiesen würden.

¹⁶ Die KundInnen, die im Rahmen des Ersatzes des Erdgases in Zürich Nord eine Beratung in Anspruch genommen haben, setzen gemäss einzelnen Coachs kaum Massnahmen um, die über das gesetzlich vorgeschriebene Minimum hinausgehen.

4. Gesamtbeurteilung und Empfehlungen

Kapitel 4 umfasst eine Gesamtbeurteilung der Leistungen und der Wirkungen des Energie-Coachings seit Anfang 2013 sowie Empfehlungen des Evaluationsteams zur Optimierung des Angebots. Die Gesamtbeurteilung und die Empfehlungen basieren auf den Befragungsergebnissen (vgl. Kapitel 2 und 3).

4.1. Gesamtbeurteilung

Das Energie-Coaching bietet eine auf die individuellen Bedürfnisse der Kundschaft abgestimmte gute fachliche Beratung zu einem attraktiven Preis-Leistungsverhältnis.

Die Leistungen des Energie-Coachings werden von den befragten KundInnen und Coachs übereinstimmend als gut bis sehr gut beurteilt. Die Kundenzufriedenheit mit den Leistungen des Coachings – insbesondere der fachlichen Beratung durch die Coachs – ist hoch. Folgende Aspekte können positiv hervorgehoben werden:

- Das differenzierte Angebot und die entsprechende Triage der KundInnen haben sich bewährt. Zu begrüssen ist insbesondere die Unterscheidung zwischen einführenden und vertiefenden Angeboten. Mit dem differenzierten Angebot kann gezielt auf die jeweiligen Kundenbedürfnisse eingegangen werden.
- Die finanzielle Unterstützung des Energie-Coachings durch die Stadt Zürich ist wichtig und scheint in ihrer Höhe als angemessen. Der finanzielle Beitrag setzt einen Anreiz für die Kundschaft, sich mit Erneuerungsfragen auseinanderzusetzen und erhöht die Nachfrage nach Energieberatungen.
- Die Beratungstätigkeit der **Energie-Coachs** kann als gut bis sehr gut bewertet werden. Die Coachs bieten den KundInnen fachlich gute und individuell zugeschnittene Beratungen. Vor allem die interessierte Kundschaft kann in kurzer Zeit sehr viel profitieren. Die Kundenzufriedenheit mit der Beratung durch die Coachs ist hoch. Rund 90 Prozent der Befragten sind mit der Beratung „zufrieden“ bzw. „eher zufrieden“.
- Der Beratungsbericht ist wichtig und wird von den KundInnen geschätzt. Der Bericht stellt eine gute Diskussions- und Entscheidungsgrundlage dar. Insbesondere ermöglicht er auch, dass die Ergebnisse für die KundInnen auch zu einem späteren Zeitpunkt noch verfügbar sind. Aus Sicht der Coachs bestehen beim Bericht jedoch verschiedene Optimierungsmöglichkeiten.
- Die Webseite und die Broschüren werden mehrheitlich positiv beurteilt. Die Zufriedenheit der KundInnen mit der Information, der Beratung und der Betreuung durch die Geschäftsstelle ist hoch.

Die Geschäftsstelle betreut die Energie-Coachs professionell.

Die Coachs sind mit den für sie bestimmten Leistungen zufrieden bis sehr zufrieden. Sie heben insbesondere die professionelle Betreuung durch die Geschäftsstelle und den als wertvoll erachteten Austausch mit anderen Coachs positiv hervor. Mehrere Coachs würden gerne mehr Beratungen durchführen, stellen jedoch einen Rückgang der Nachfrage nach Coachings fest.

Die finanzielle Entschädigung für die Coachings wird von vielen Coachs als sehr knapp erachtet, insbesondere unter Berücksichtigung des Initialaufwands, der unterschiedlichen Komplexität der Projekte und der teilweise geleisteten Nachbetreuung.

Das Energie-Coaching führt zu einem Wissenstransfer zu den KundInnen und verstärkt deren Motivation, energetisch zu sanieren.

Das Energie-Coaching führt gemäss der befragten Kundschaft und der Coachs zu einem Wissenstransfer zu den KundInnen. Durch das Coaching wissen die Hälfte bis drei Viertel der KundInnen besser, wie sie bei einer energetischen Sanierung vorgehen möchten und wie wichtig eine langfristige Erneuerungsstrategie ist. Zudem lernen die Hälfte bis drei Viertel der KundInnen neue Massnahmen kennen und werden (noch mehr) motiviert zu sanieren.

Der Wissenstransfer ist bei den vertiefenden Beratungen im Vergleich zu den Kurzberatungen ausgeprägter. Aus Sicht des Evaluationsteams ist der bei den Kurzberatungen festgestellte Wissenstransfer jedoch ebenfalls positiv zu werten. Ein konkretes Anliegen (z.B. Heizungsersatz) und der Beratungsbericht mit anschliessender Besprechung wirken sich positiv auf den Wissenstransfer aus.

Das Energie-Coaching beeinflusst die Sanierungsabsichten von bis zu 40 Prozent der KundInnen.

Die Wirkungen des Energie-Coachings auf die Absichten der KundInnen sind positiv zu beurteilen:

- Knapp die Hälfte der KundInnen beabsichtigen, sich nach den Kurzberatungen (Vorgehensberatung und Gebäudecheck ohne Bericht), vertieft beraten zu lassen.
- Das Energie-Coaching beeinflusst die Sanierungsabsichten von bis zu 40 Prozent der KundInnen. Aufgrund des Coachings wollen die KundInnen insbesondere geplante Sanierungsmassnahmen in höherer energetischer Qualität umsetzen. Etwas geringer wirkt sich das Coaching auf die Absicht, mehr Massnahmen und/oder diese früher als geplant umzusetzen aus. Auffallend ist, dass auch die Kurzberatungen zur einer Änderung der Sanierungsabsichten eines Teils der Kundschaft führen, insbesondere betreffend Erhöhung der energetischen Qualität der Sanierungsprojekte.

Das Coaching führt vor allem bei KundInnen mit einem konkreten Handlungsbedarf (z.B. Heizungersatz) zu Änderungen der Sanierungsabsichten (Erhöhung der energetische Qualität und/oder der Anzahl der umzusetzenden Massnahmen). Nach Erfahrung der Coachs setzen diese KundInnen die besprochenen Massnahmen in der Regel auch um. Neben der Wirtschaftlichkeit begünstigen allfällige Zusatznutzen (z.B. Erweiterung des Wohnraums) die Umsetzung der Massnahmen.

Nach Ansicht einzelner Coachs kann die Wirkung des Coachings durch eine stärkere Fokussierung auf Zielgruppen mit einem zwingenden Handlungsbedarf und verstärkte Angebote im Bereich Baubegleitung erhöht werden.

4.2. Empfehlungen

Aufgrund der Befragungsergebnisse können folgende Empfehlungen zur Optimierung des Energie-Coaching-Angebots formuliert werden:

1. Weiterentwicklung des Energie-Coaching-Angebots

Wir empfehlen der Geschäftsstelle, das Energie-Coaching-Angebot in Zusammenarbeit mit den Energie-Coachs wie folgt weiterzuentwickeln:

- Erstens sollte geprüft werden, ob die verschiedenen Coaching-Angebote in der Kommunikation gegenüber den KundInnen stärker zusammengefasst werden sollten. Beispielsweise könnte zwischen einer Einstiegsberatung und einer vertiefenden Beratung unterschieden werden. In der Beratung könnten sie gemeinsam mit den KundInnen über die zu vertiefenden Themen entscheiden.
- Zweitens sollte geprüft werden, ob die Coaching-Angebote durch eine standardmässige Nachbetreuung der KundInnen und weitere Angebote im Bereich Baubegleitung (z.B. für Einzelmassnahmen) sowie Bauabnahme ergänzt werden sollten. Gemäss den Coachs sind die Nachberatung und die Baubegleitung für den Wissenstransfer und die Umsetzung der Massnahmen sehr wichtig.
- Drittens ist zu prüfen, ob die finanzielle Unterstützung der niederschweligen Angebote (insbesondere bei Aktionen) nicht zu attraktiv ausgestaltet ist und damit zu viele KundInnen ohne ernsthaftes Interesse an Erneuerungsfragen anlockt.
- Viertens sollten weitere Optimierungen in der Berichterstattung geprüft werden, u.a. eine Kurzdokumentation der Ergebnisse beim Gebäudecheck ohne Bericht, eine Vereinfachung des Excel-Tools, die stärkere Betonung des mit der energetischen Sanierung verbundenen Zusatznutzens und Bereinigung allfälliger Doppelspurigkeiten (v.a. zum GEAK-Bericht)

- Fünftens könnte das bei der Geschäftsstelle vorhandene Wissen (z.B. Praxisbeispiele, „Links“ zu Energiethemen und Fachleuten) verstärkt für die Kommunikation und die Beratung der Kundschaft genutzt werden.

2. Weitere Optimierung der Leistungen für die Energie-Coachs

Bei den Leistungen für die Energie-Coachs bestehen verschiedene kleinere Optimierungspotenziale:

- In Abhängigkeit der Weiterentwicklung des Coaching-Angebots sollte die Entschädigung der Coachs überprüft und allenfalls angepasst werden. Dabei sollten insbesondere der Initialaufwand, die Komplexität der Projekte und der administrative Aufwand angemessen berücksichtigt werden, evtl. durch eine flexiblere Handhabung der Pauschalen in der Praxis.
- Die Geschäftsstelle sollte weitere Verbesserungspotenziale bei der Projektzuteilung (z.B. zusätzliche Vorabklärungen) prüfen und allenfalls umsetzen.
- Bei der Berichterstattung könnte das Excel-Tool nach Ansicht mehrere Coachs benutzerfreundlicher und flexibler gestaltet werden. Zudem wird die Erstellung der GEAK-Berichte als aufwändig erachtet.
- Bei den Schulungen könnten vermehrt neue und innovative Themen gewählt und vertieft werden.

Anhang 1: Ergänzende Angaben zur Methodik

Kundenbefragung

Befragte Personen

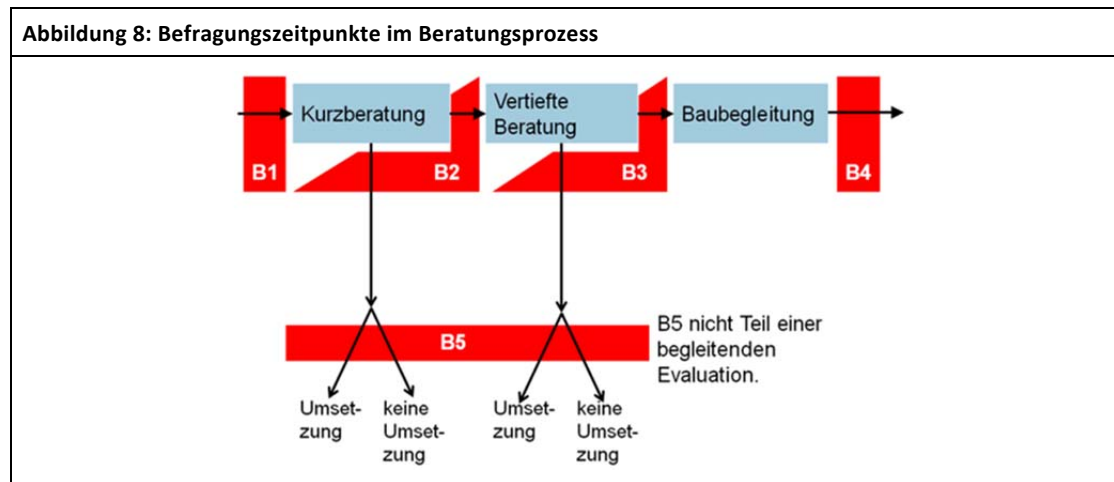
Insgesamt wurden 180 KundInnen befragt, die seit 1. Januar 2013 eine Energie-Coaching-Beratung in Anspruch genommen haben. 97 KundInnen beantworteten und retournierten den Fragebogen. Damit betrug der Rücklauf 54 Prozent. Der Rücklauf betrug insgesamt 54 Prozent (Kurzberatungen: 49%; vertiefende Beratung: 59%; Baubegleitung: 100%). Folgende Tabelle zeigt die Anzahl Projekte seit Anfang 2013 und die Anzahl retournierter Fragebögen je Angebotsmodul.

Tabelle 2: Anzahl Projekte und retournierter Fragebögen			
Art der Module	Module	Anzahl Projekte seit Anfang 2013	Anzahl retournierter Fragebögen
Kurzberatungen	Vorgehensberatung	26	14
	Gebäudecheck ohne Bericht	70	33
	Insgesamt	96	47
Vertiefende Beratungen	Gebäudecheck mit Bericht	22	13
	Coaching Heizsystem	26	15
	Coaching Energetische Sanierung	22	14
	Coaching Baukultur & Energie	6	5
	Coaching Erneuerungsfonds	7	2
	Coaching Erneuerung & Wirtschaftlichkeit	0	0
	Insgesamt	83	49
Baubegleitung	Coaching Baubegleitung	1	1
Total		180	97

Fragebögen

Die Fragen fokussieren auf die Beurteilung der Leistungen und der Wirkungen des Angebots Energie-Coaching. Entsprechend dem Beratungsprozess und der Beratungstiefe wurden in Absprache mit der Geschäftsstelle vier Fragebögen erstellt (vgl. Abbildung 8):

- Fragebogen B1: Bei Anmeldung
- Fragebogen B2: Nach Vorgehensberatung und Gebäudecheck ohne Bericht
- Fragebogen B3: Nach vertiefenden Beratungen (inkl. Gebäudecheck mit Bericht)
- Fragebogen B4: Baubegleitung



Quelle: INFRAS 2013

Fragebogen B1: Bei Anmeldung

Tabelle 3: Fragebogen B1		
Bitte/Frage	Aussage	Antwortkategorien
Bitte kreuzen Sie an, inwiefern folgende Aussage aus Ihrer Sicht zutrifft.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ich habe bereits konkrete Vorstellungen zur Sanierung meiner Liegenschaft. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trifft zu ▪ Trifft eher zu ▪ Trifft eher nicht zu ▪ Trifft überhaupt nicht zu ▪ Weiss nicht

Fragebogen B2: Nach dem Coaching „Vorgehensberatung“ sowie „Gebäudecheck ohne Bericht“

Tabelle 4: Fragebogen B2		
Bitten/Fragen	Aussagen	Antwortkategorien
<i>Leistungen</i>		
Bitte kreuzen Sie an, welche Aussagen aus Ihrer Sicht zutreffen.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Webseite zum Energie-Coaching ist informativ und übersichtlich. ▪ Die Broschüren zum Energie-Coaching sind informativ und übersichtlich. ▪ Der Coach war fachlich kompetent. ▪ Der Coach ging auf meine individuellen Bedürfnisse ein. ▪ Ich beabsichtige, mich nach dem ersten Coaching vertieft beraten zu lassen. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trifft zu ▪ Trifft eher zu ▪ Trifft eher nicht zu ▪ Trifft überhaupt nicht zu ▪ Weiss nicht
<i>Wirkungen: Beurteilung Wissenstransfer, Motivation</i>		
Bitte kreuzen Sie an, welche Aussagen aus Ihrer Sicht zutreffen.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dank dem Coaching habe ich Wichtiges dazu gelernt. ▪ Das Coaching hat mich (noch stärker) motiviert, meine Liegenschaft energetisch zu sanieren. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trifft zu ▪ Trifft eher zu ▪ Trifft eher nicht zu ▪ Trifft überhaupt nicht zu

Tabelle 4: Fragebogen B2		
Bitten/Fragen	Aussagen	Antwortkategorien
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Das Coaching hat mir Sanierungsmassnahmen aufgezeigt, an die ich vorher noch gar nicht gedacht habe. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Weiss nicht
<i>Wirkungen: Beurteilung Mitnahmeeffekte</i>		
Bitte kreuzen Sie an, welche Aussagen aus Ihrer Sicht zutreffen.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ich werde meine Liegenschaft früher sanieren, als vor dem Coaching beabsichtigt. ▪ Ich werde mehr Sanierungsmassnahmen umsetzen, als vor dem Coaching beabsichtigt. ▪ Bereits vor dem Coaching geplante Sanierungsmassnahmen werde ich in höherer energetischer Qualität umsetzen. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trifft zu ▪ Trifft eher zu ▪ Trifft eher nicht zu ▪ Trifft überhaupt nicht zu ▪ Weiss nicht
<i>Wirkungen: Input für die quantitative Abschätzung</i>		
Haben Sie bereits konkrete Vorstellungen, welche Sanierungsmassnahmen Sie an Ihrer Liegenschaft umsetzen möchten? Falls ja, kreuzen Sie diese bitte an.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sanierungsmassnahmen an der Gebäudehülle: 	<p><i>[Mehrfachantwort möglich]</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Wärmedämmung Fassade ▪ Wärmedämmung Dach/Estrichboden ▪ Ersatz Fenster ; ▪ Wärmedämmung Kellerdecke
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sanierungsmassnahmen an der Haustechnik: 	<p><i>[Mehrfachantwort möglich]</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Installation Wärmepumpe ; ▪ Installation Holzheizung ; ▪ Fernwärmeanschluss ; ▪ Installation Solarkollektoren ▪ Installation Photovoltaik-Anlage ▪ Installation Lüftungsanlage mit Wärmerückgewinnung

Fragebogen B3: Nach vertiefendem Coaching (inkl. Gebäudecheck mit Bericht)

Tabelle 5: Fragebogen B3		
Bitten/Fragen	Aussagen	Antwortkategorien
<i>Leistungen</i>		
Bitte kreuzen Sie an, welche Aussagen aus Ihrer Sicht zutreffen.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Geschäftsstelle hat meine Anfragen schnell und kompetent bearbeitet. ▪ Das Coaching war auf meine Bedürfnisse zugeschnitten. ▪ Mit der fachlichen Unterstützung durch den Energie-Coach bin ich sehr zufrieden. ▪ Der Energie-Coach ging auf meine individuellen Bedürfnisse ein. ▪ Die Höhe der finanziellen Unterstützung durch die Stadt Zürich für das Coaching stimmte für mich. ▪ Der Coaching-Bericht ist gut verständlich und dient mir als Entscheidungsgrundlage. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trifft zu ▪ Trifft eher zu ▪ Trifft eher nicht zu ▪ Trifft überhaupt nicht zu ▪ Weiss nicht

Tabelle 5: Fragebogen B3		
Bitten/Fragen	Aussagen	Antwortkategorien
<i>Wirkungen: Beurteilung Wissenstransfer, Motivation</i>		
Bitte kreuzen Sie an, welche Aussagen aus Ihrer Sicht zutreffen.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dank des Coachings habe ich zu folgenden Aspekten wichtiges dazu gelernt: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Energieeffizienz-Potenzial meiner Liegenschaft ▪ Geeignete Sanierungsmassnahmen an meiner Liegenschaft ▪ Möglichkeiten zur Versorgung meiner Liegenschaft mit erneuerbaren Energien ▪ Fördermittel und steuerliche Abzüge 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ja ▪ Nein ▪ Weiss nicht
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Das Coaching hat mich (noch stärker) motiviert, meine Liegenschaft energetisch zu sanieren. ▪ Mit dem Coaching wurde mir klar, wie wichtig eine langfristige Erneuerungsstrategie ist. ▪ Dank dem Coaching weiss ich jetzt, wie ich bei der energetischen Sanierung weiter vorgehen möchte. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trifft zu ▪ Trifft eher zu ▪ Trifft eher nicht zu ▪ Trifft überhaupt nicht zu ▪ Weiss nicht
<i>Wirkungen: Beurteilung Mitnahmeeffekte</i>		
Bitte kreuzen Sie an, welche Aussagen aus Ihrer Sicht zutreffen.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Das Coaching hat mir Sanierungsmassnahmen aufgezeigt, an die ich vorher noch gar nicht gedacht habe. ▪ Ich werde meine Liegenschaft früher sanieren, als vor dem Coaching beabsichtigt. ▪ Ich werde mehr Sanierungsmassnahmen umsetzen, als vor dem Coaching beabsichtigt. ▪ Bereits vor dem Coaching geplante Sanierungsmassnahmen werde ich in höherer energetischer Qualität umsetzen. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trifft zu ▪ Trifft eher zu ▪ Trifft eher nicht zu ▪ Trifft überhaupt nicht zu ▪ Weiss nicht
<i>Wirkungen: Input für die quantitative Abschätzung</i>		
Bitte kreuzen Sie an, welche Sanierungsmassnahmen Sie nach dem Coaching umsetzen möchten.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sanierungsmassnahmen an der Gebäudehülle: 	<i>[Mehrfachantwort möglich]</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Wärmedämmung Fassade ▪ Wärmedämmung Dach/Estrichboden ▪ Ersatz Fenster ▪ Wärmedämmung Kellerdecke
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sanierungsmassnahmen an der Haustechnik: 	<i>[Mehrfachantwort möglich]</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Installation Wärmepumpe ▪ Installation Holzheizung ▪ Fernwärmeanschluss ▪ Installation Solarkollektoren ▪ Installation Photovoltaik-Anlage ▪ Installation Lüftungsanlage mit Wärmerückgewinnung
<i>Optimierungsmöglichkeiten</i>		
<i>[Offene Frage]</i> Haben Sie weitere Anregungen zum Energie-Coaching? Ihre Meinung ist uns wichtig!		

Fragebogen B4: Nach Baubegleitung

Tabelle 6: Fragebogen B4		
Bitten/Fragen	Aussagen	Antwortkategorien
<i>Leistungen</i>		
Bitte kreuzen Sie an, welche Aussagen aus Ihrer Sicht zutreffen.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Das Angebot der Baubegleitung hat mich überzeugt. ▪ Der finanzielle Beitrag der Stadt Zürich an die Coaching-Kosten stimmte für mich. ▪ Die Baubegleitung hat zur Qualität der Sanierung meiner Liegenschaft beigetragen. ▪ Die Zweitmeinung des begleitenden Energie-Coachs war für das Sanierungsprojekt sehr wichtig. ▪ Die Zusammenarbeit zwischen Energie-Coach und beteiligten Baufachleuten funktionierte gut. ▪ Als Bauherr/Bauherrin habe ich dank der Baubegleitung wichtiges dazu gelernt. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trifft zu ▪ Trifft eher zu ▪ Trifft eher nicht zu ▪ Trifft überhaupt nicht zu ▪ Weiss nicht
<i>Wirkungen: Beurteilung Mitnahmeeffekte</i>		
Bitte kreuzen Sie an, welche Aussagen aus Ihrer Sicht zutreffen.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ich habe meine Liegenschaft früher saniert, als vor dem Coaching beabsichtigt. ▪ Ich habe mehr Sanierungsmassnahmen umgesetzt, als vor dem Energie-Coaching beabsichtigt. ▪ Bereits vor dem Energie-Coaching geplante Sanierungsmassnahmen habe ich in höherer energetischer Qualität umgesetzt. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trifft zu ▪ Trifft eher zu ▪ Trifft eher nicht zu ▪ Trifft überhaupt nicht zu ▪ Weiss nicht
<i>Wirkungen: Input für die quantitative Abschätzung</i>		
Bitte kreuzen Sie an, welche Sanierungsmassnahmen Sie umgesetzt haben.	Sanierungsmassnahmen an der Gebäudehülle:	<i>[Mehrfachantwort möglich]</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Wärmedämmung Fassade ▪ Wärmedämmung Dach/Estrichboden ▪ Ersatz Fenster ▪ Wärmedämmung Kellerdecke
	Sanierungsmassnahmen an der Haustechnik:	<i>[Mehrfachantwort möglich]</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Installation Wärmepumpe ▪ Installation Holzheizung ▪ Fernwärmeanschluss ▪ Installation Solarkollektoren ▪ Installation Photovoltaik-Anlage ▪ Installation Lüftungsanlage mit Wärmerückgewinnung
<i>Optimierungsmöglichkeiten</i>		
<i>[Offene Frage]</i> Haben Sie weitere Anregungen zum Energie-Coaching? Ihre Meinung ist uns wichtig!		

Qualitative Interviews mit Energie-Coachs

Zwischen Anfang Juli und Mitte September 2014 führten wir qualitative Interviews mit 17 Energie-Coachs durch. Die Interviews wurden telefonisch anhand eines Gesprächsleitfadens geführt (Dauer: rund 60 Min.) und jeweils zusammenfassend protokolliert.

Gesprächsleitfaden

Tabelle 7: Gesprächsleitfaden Energie-Coachs		
Gegenstände	Fragen	Aspekte
<i>Leistungen des Energie-Coachings</i>		
Leistungen für die Kundschaft	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Wie beurteilen Sie die Leistungen, die für die Kunden im Rahmen des Energie-Coachings erbracht werden (vgl. Aspekte)? ▪ Welche Rückmeldungen haben Sie von Ihren Kunden zur Qualität des Energie-Coachings erhalten? 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Angebot als Ganzes (Gesamteindruck, generelle Zufriedenheit, Abstimmung auf die individuellen Bedürfnisse der Kundschaft) ▪ Differenzierung des Angebots in Angebotsmodule (z.B. Gebäudecheck, Erneuerungsfond, etc.) ▪ Finanzieller Unterstützungsbeitrag der Stadt Zürich ▪ Information, Beratung und Betreuung durch die Geschäftsstelle (telefonisch, schriftlich, web) ▪ Beratung und Betreuung durch den Energie-Coach ▪ Verbesserungsmöglichkeiten der Leistungen für die Kundschaft
Leistungen für die Energie-Coachs	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Wie beurteilen Sie die Leistungen, die für die Energie-Coachs im Rahmen des Angebots erbracht werden? 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Angebot als Ganzes (Gesamteindruck, generelle Zufriedenheit) ▪ Finanzielle Entschädigung ▪ Information und Betreuung durch die Geschäftsstelle (telefonisch, schriftlich, web) ▪ Projektzuteilung ▪ Interner Erfahrungsaustausch, Schulungen ▪ Zusammenarbeit mit involvierten Baufachleuten ▪ Verbesserungsmöglichkeiten der Leistungen für die Energie-Coachs

Tabelle 7: Gesprächsleitfaden Energie-Coachs		
Gegenstände	Fragen	Aspekte
<i>Wirkungen des Energie-Coachings</i>		
Wissenstransfer	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inwiefern erzielt das Beratungsangebot einen Wissenstransfer in Richtung der Bauherrschaften respektive der beteiligten Baufachleute (Architekt etc.)? ▪ Gibt es Unterschiede bezüglich der einzelnen Angebotsmodule? ▪ Sehen Sie Möglichkeiten, das Angebot hinsichtlich des erzielten Wissenstransfers zu optimieren? 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Energieeffizienz-Potenzial der Liegenschaft ▪ Geeignete Sanierungsmassnahmen ▪ Möglichkeiten zur Versorgung der Liegenschaft mit erneuerbaren Energien ▪ Fördermittel und steuerliche Abzüge ▪ Risiken und Chancen der Liegenschaft bezüglich Immobilienwert und Rendite
<i>Beitrag an Motivation, Auslösung von Massnahmen</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Leistet das Beratungsangebot in Ihrer Einschätzung einen Beitrag an die Motivation respektive Absichten der Bauherrschaften, überhaupt, früher als ursprünglich beabsichtigt respektive in grösserem Umfang energetisch zu sanieren? ▪ Sehen Sie Möglichkeiten, das Angebot hinsichtlich der erzielten Wirkungen auf das Verhalten der Bauherrschaften zu optimieren? 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Beitrag zur Motivation der Bauherrschaft ▪ Auslösung von Massnahmen (Gebäudehülle, Haustechnik) ▪ Generell: Mitnahmeeffekte in Bezug auf die Grundsatzentscheidung „energetische Sanierung ja/nein“, den Sanierungszeitpunkt, sowie den Sanierungsumfang (insbesondere auch Gesamtsanierungen) ▪ Unterschiede zwischen verschiedenen Massnahmenmodulen
<i>Beispiel</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fällt Ihnen ein konkretes Beispiel ein, an denen die Wirkungen des Energie-Coachings (Motivation, Wissenstransfer, Auslösung von Massnahmen) gut sichtbar werden? 	

Anhang 2: Ergänzende Auswertungen der Kundenbefragung



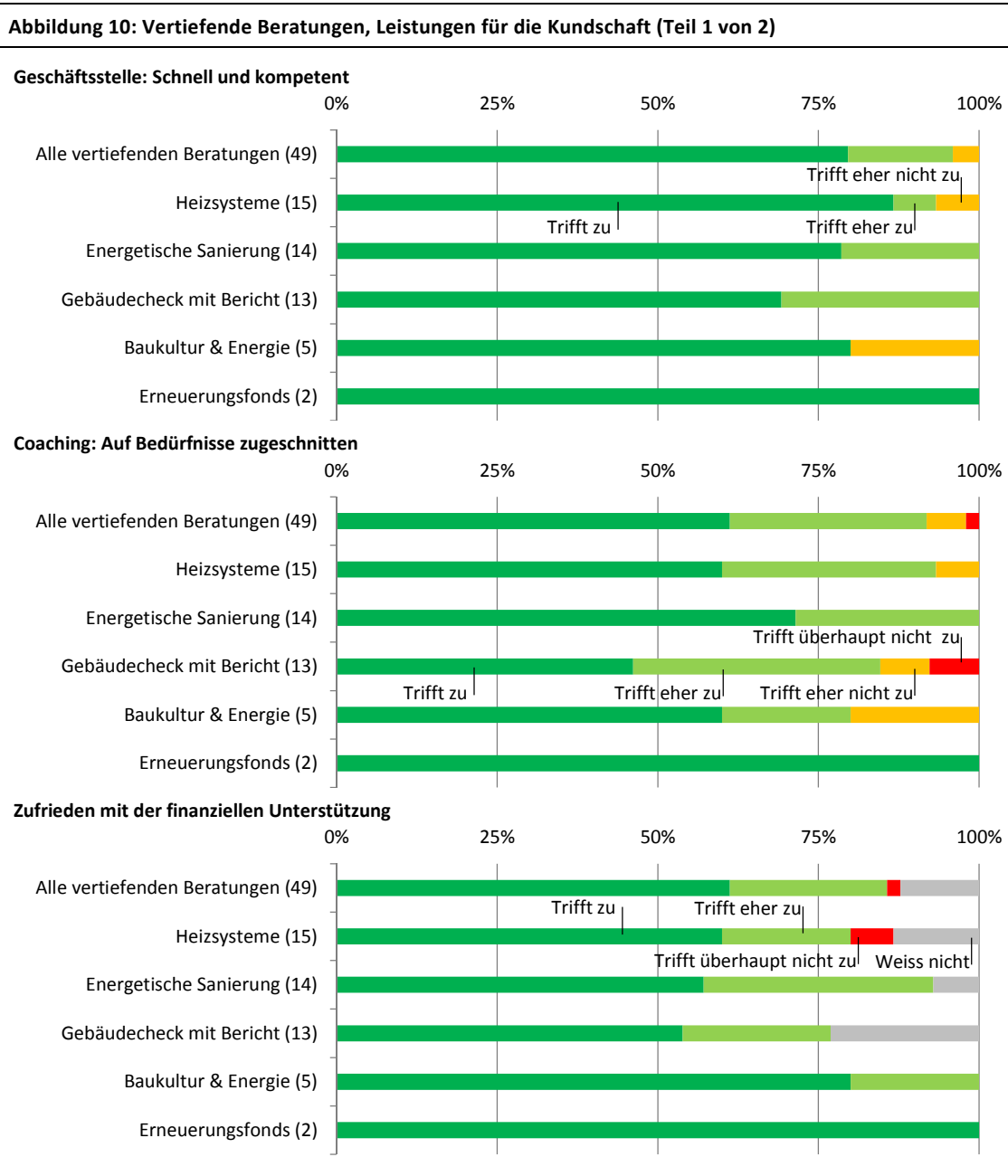


Abbildung 11: Vertiefende Beratungen, Leistungen für die Kundschaft (Teil 2 von 2)

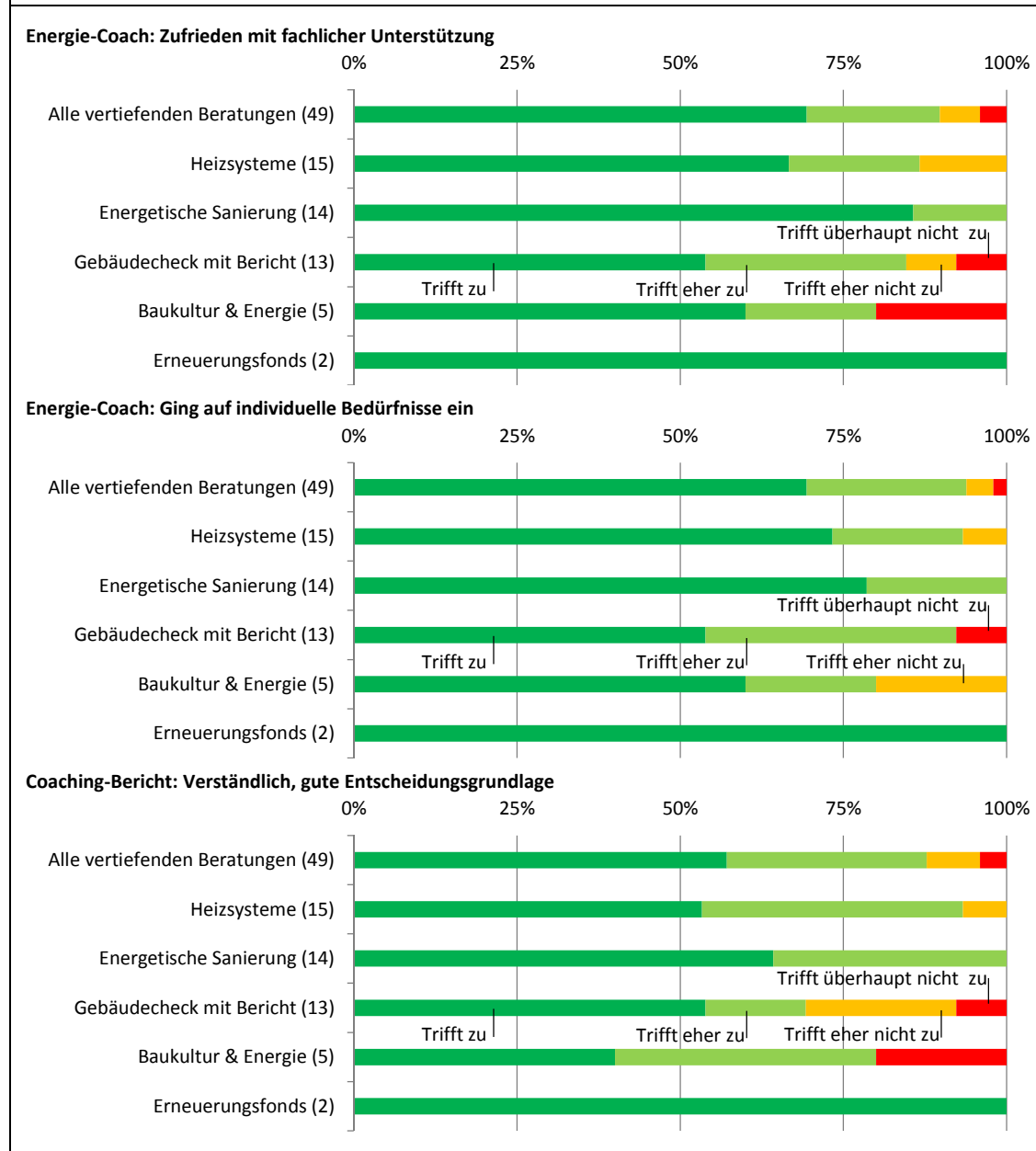




Abbildung 13: Vertiefende Beratungen, Wissenstransfer



Abbildung 14: Vertiefende Beratungen, Wissenstransfer

Dank des Coachings habe ich zu folgenden Aspekten wichtiges dazu gelernt.

Alle vertiefenden Beratungen (49)

	Ja	Nein
Energieeffizienz-Potenzial meiner Liegenschaft:	73%	27%
Geeignete Sanierungsmassnahmen an meiner Liegenschaft:	82%	18%
Möglichkeiten zur Versorgung der Liegenschaft mit erneuerbaren Energien:	51%	49%
Fördermittel und steuerliche Abzüge:	31%	69%

Heizsysteme (15)

	Ja	Nein
Energieeffizienz-Potenzial meiner Liegenschaft:	67%	33%
Geeignete Sanierungsmassnahmen an meiner Liegenschaft:	80%	20%
Möglichkeiten zur Versorgung der Liegenschaft mit erneuerbaren Energien:	60%	40%
Fördermittel und steuerliche Abzüge:	27%	73%

Energetische Sanierung (14)

	Ja	Nein
Energieeffizienz-Potenzial meiner Liegenschaft:	79%	21%
Geeignete Sanierungsmassnahmen an meiner Liegenschaft:	79%	21%
Möglichkeiten zur Versorgung der Liegenschaft mit erneuerbaren Energien:	57%	43%
Fördermittel und steuerliche Abzüge:	43%	57%

Gebäudecheck mit Bericht (13)

	Ja	Nein
Energieeffizienz-Potenzial meiner Liegenschaft:	69%	31%
Geeignete Sanierungsmassnahmen an meiner Liegenschaft:	85%	15%
Möglichkeiten zur Versorgung der Liegenschaft mit erneuerbaren Energien:	31%	69%
Fördermittel und steuerliche Abzüge:	15%	85%

Baukultur & Energie (5)

	Ja	Nein
Energieeffizienz-Potenzial meiner Liegenschaft:	80%	20%
Geeignete Sanierungsmassnahmen an meiner Liegenschaft:	80%	20%
Möglichkeiten zur Versorgung der Liegenschaft mit erneuerbaren Energien:	40%	60%
Fördermittel und steuerliche Abzüge:	20%	80%

Erneuerungsfonds (2)

	Ja	Nein
Energieeffizienz-Potenzial meiner Liegenschaft:	100%	0%
Geeignete Sanierungsmassnahmen an meiner Liegenschaft:	100%	0%
Möglichkeiten zur Versorgung der Liegenschaft mit erneuerbaren Energien:	100%	0%
Fördermittel und steuerliche Abzüge:	100%	0%

Abbildung 15: Alle Coachings, Wirkungen

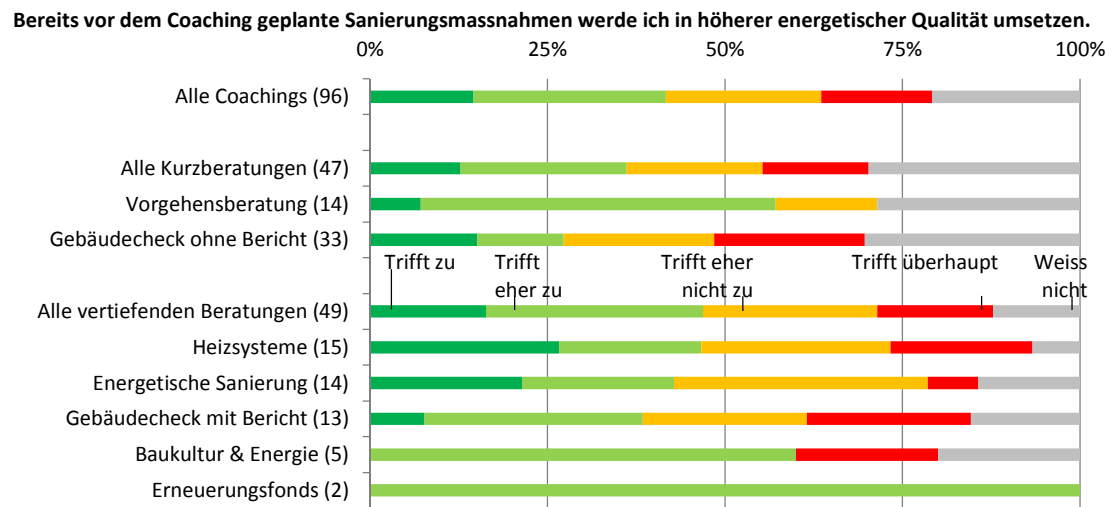
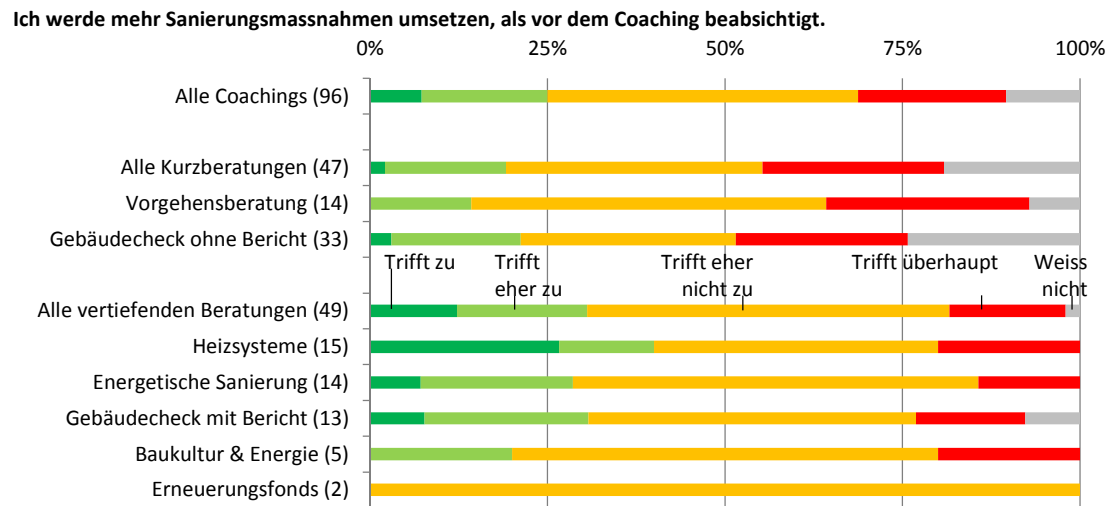
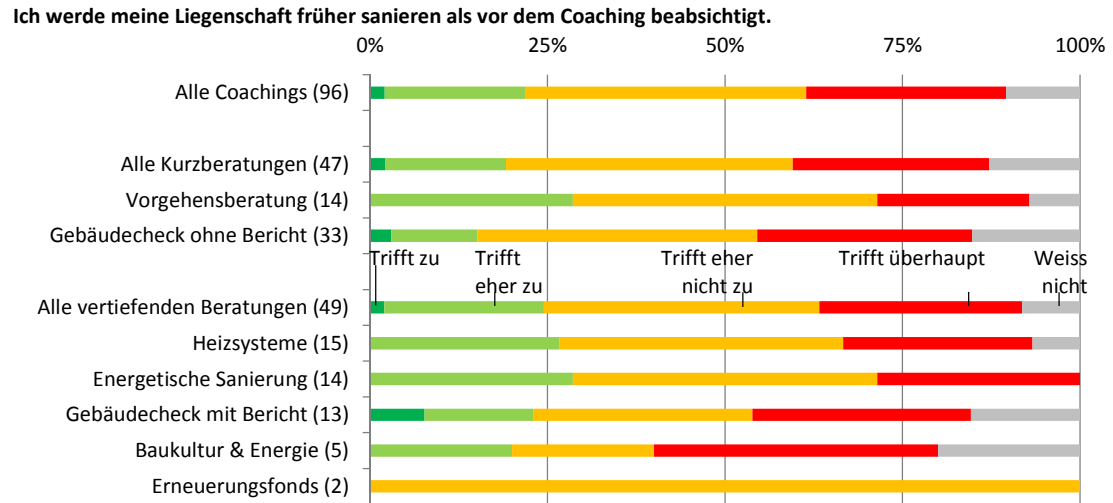
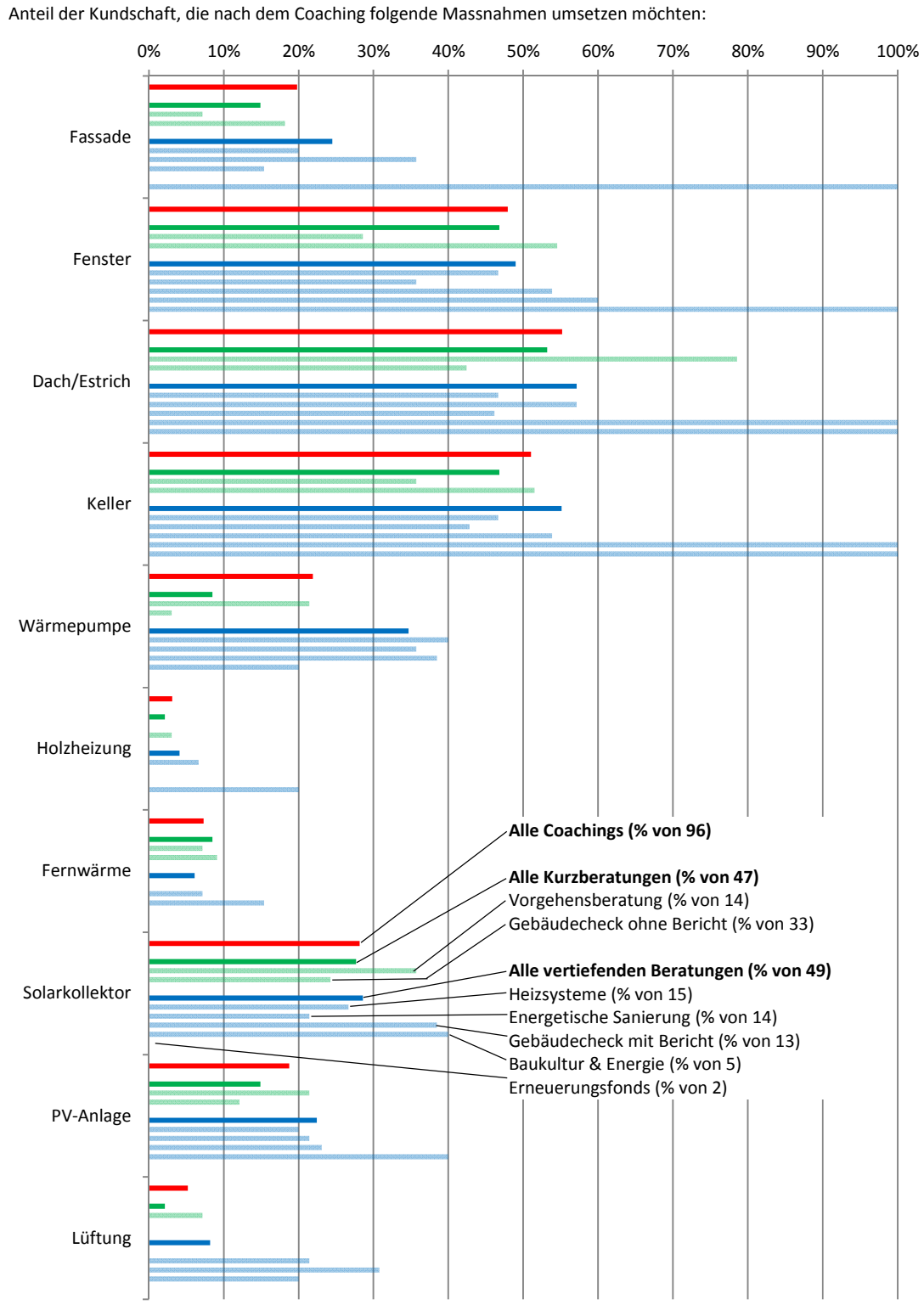


Abbildung 16: Alle Coachings, Wirkungen



Literatur

INFRAS 2011: Evaluation Energie-Coaching; im Auftrag des Umwelt- und Gesundheitsschutzes der Stadt Zürich (UGZ), Zürich.

INFRAS 2013: Begleitende Evaluation Energie-Coaching. Konzept, im Auftrag des Umwelt- und Gesundheitsschutzes der Stadt Zürich (UGZ), Geschäftsstelle Energie-Coaching, Zürich (internes Arbeitspapier).

Stadt Zürich, EnergieSchweiz für Gemeinden, Bundesamt für Energie (BFE) 2009: LSP 4 – „Nachhaltige Stadt Zürich – auf dem Weg zur 2000-Watt-Gesellschaft. Grundlagen für ein Umsetzungskonzept der 2000-Watt-Gesellschaft am Beispiel der Stadt Zürich. Ein Gemeinschaftsprojekt von Stadt Zürich, Bundesamt für Energie und EnergieSchweiz für Gemeinden mit wissenschaftlicher Unterstützung von Novatlantis, 28. Mai 2009.

Stadtrat 2012: Weisung des Stadtrates an den Gemeinderat vom 30. Mai 2012 (GR Nr. 2012/222): Umwelt- und Gesundheitsschutz, Energie-Coaching, Bericht über die Pilotphase, Antrag auf Weiterführung, Zürich.

Umwelt- und Gesundheitsschutz der Stadt Zürich (UGZ) 2013: ERFA-Energie-Coaching 2013, Foliensatz, 28. Januar 2013, Zürich