

# »» Umfrage von dena und KfW unter Energieeffizienz-Experten

Oktober 2017

Bank aus Verantwortung

**KFW**

## »» Management Summary (1/2)

### Information, Kundengewinnung, Nutzung Services

- › Die mit Abstand meisten Befragten - 80% - gewinnen Ihre Kunden passiv oder durch Folgeaufträge 69%.
- › Kunden werden meistens über die Energieeffizienz-Expertenliste auf Energieberater aufmerksam, gefolgt von Empfehlungen aus dem persönlichen Umfeld, durch Handwerker oder durch einen bereits bestehenden Kontakt.
- › Die große Mehrheit der Energieberater gewinnt jedoch nur bis zu 25% ihrer Aufträge über die Expertenliste.
- › Mit großem Abstand nutzen die meisten Befragten die Bilanzierungssoftware der Firma Hottgenroth.
- › [www.kfw.de](http://www.kfw.de) wird von 95% der Befragten häufig genutzt. [www.dena-expertenservice.de](http://www.dena-expertenservice.de) und [www.enev-online.com](http://www.enev-online.com) folgen mit deutlichem Abstand.
- › 57% der Befragten gaben an, den Expertenservice der dena zu kennen. Die Nutzer empfinden die angebotenen Inhalte überwiegend als hilfreich.

## »» Management Summary (2/2)

### Relevanz Energetischer Maßnahmen, Treiber und Barrieren

- › Die Mehrheit sieht bei mehr als drei Viertel ihrer Aufträge den Schwerpunkt auf energieeffizienten Maßnahmen. Die meisten Aufträge mit KfW-Förderung betreffen Einzelmaßnahmen.
- › Hauptgründe für eine energetische Sanierung sind erfahrungsgemäß das Anstehen ohnehin fälliger Baumaßnahmen oder die Senkung von Energiekosten.
- › Die Top 3-Hinderungsgründe für Sanierungen sind „Zweifel am Nutzen der energetischen Sanierungsmaßnahmen“, „keine finanziellen Mittel“ und „Vorurteile“, wie z.B. schlechte Presse.

### Zufriedenheit mit Unterstützung durch dena und KfW, Bedarf

- › 90% der befragten Energieberater sind mindestens zufrieden mit der Service-Hotline der Energieeffizienz-Experten, 48% sind sehr oder vollkommen zufrieden.
- › Mit der Qualität der Informationen aus telefonischen oder schriftlichen Kontakten mit der KfW sind 87% der Befragten mindestens zufrieden, 54% sind sehr oder vollkommen zufrieden.
- › Die wichtigsten Punkte bei der zukünftigen Zusammenarbeit mit der KfW sind für die Energieberater eine spezielle Experten-Hotline, besser strukturierte Verfügbarkeit wichtiger Unterlagen und schnellere Beantwortung von E-Mail-Anfragen.

## »» Inhalt

1	Hintergrund
2	Information und Kundengewinnung
3	Bekanntheit und Bewertung des Expertenservice der dena
4	Relevanz Energetischer Maßnahmen & Treiber und Barrieren
5	Zufriedenheit mit telefonischem Beratungsangebot
6	Anforderungen an die Zusammenarbeit mit der KfW
7	Statistische Angaben

## »» 1. Hintergrund

### Untersuchungsdesign Umfrage von KfW und dena unter Energieeffizienz-Experten

<b>Untersuchungsziele</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>› Informationen zum Hintergrund der Kundengewinnung. Wie kann die KfW die Experten dabei unterstützen und wie hilfreich ist die Expertenliste?</li><li>› Messen der Bekanntheit, Nutzung und Bewertung der Beratungsservices</li><li>› Messen der Relevanz energetischer Maßnahmen, auch aus Sicht der Bauherren</li><li>› Treiber und Barrieren der energetischen Sanierung</li><li>› Was können wir in der Zusammenarbeit verbessern</li></ul>
<b>Zielgruppe</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>› Gelistete Energieberater auf der Energieeffizienz-Expertenliste</li></ul>
<b>Methode</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>› Online Befragung durch die dena. Einbindung der Befragung auf der Website der Energieeffizienz-Experten.</li></ul>
<b>Stichprobe</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>› Energieeffizienz-Experten: N= 498, gelistete Experten, die schon mit den KfW Produkten arbeiten. Responserate 4% (13.000, angemalte Experten)</li></ul>
<b>Zeitraum</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>› 08. August – 27. August 2017</li></ul>

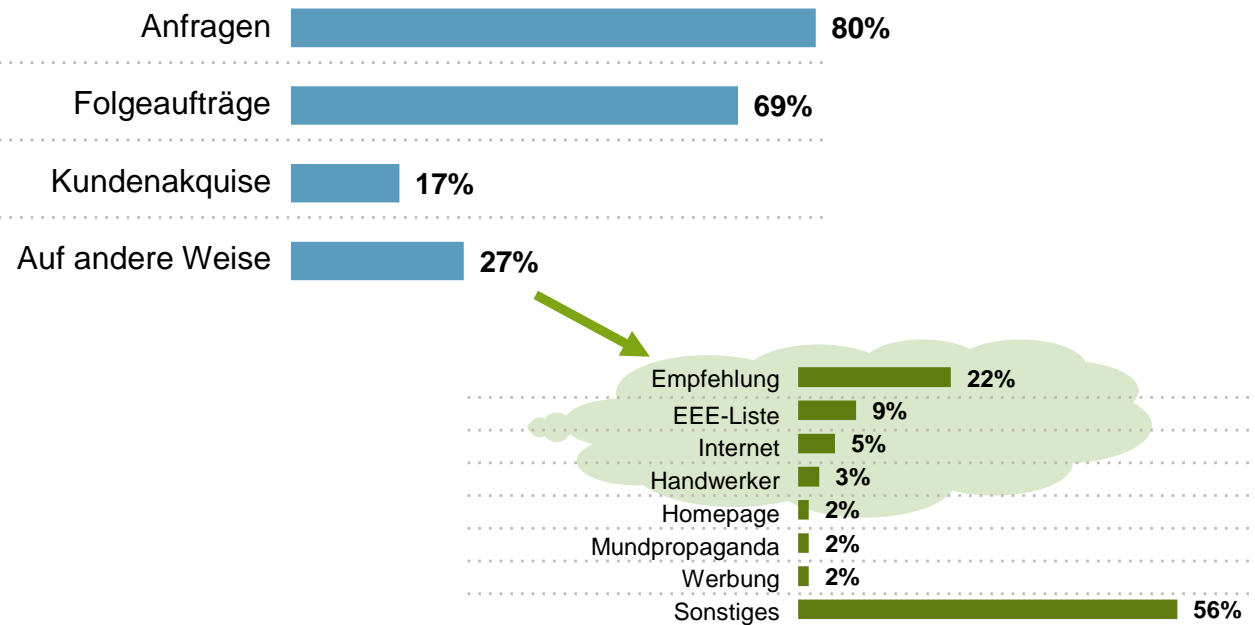
## »» 2. Information und Kundengewinnung

Die mit Abstand meisten Befragten - 80% - gewinnen Ihre Kunden passiv oder durch Folgeaufträge 69%.

**?** F1: „Auf welche Weise gewinnen Sie hauptsächlich Ihre Kunden“ (Mehrfachnennungen möglich)

Antworten:

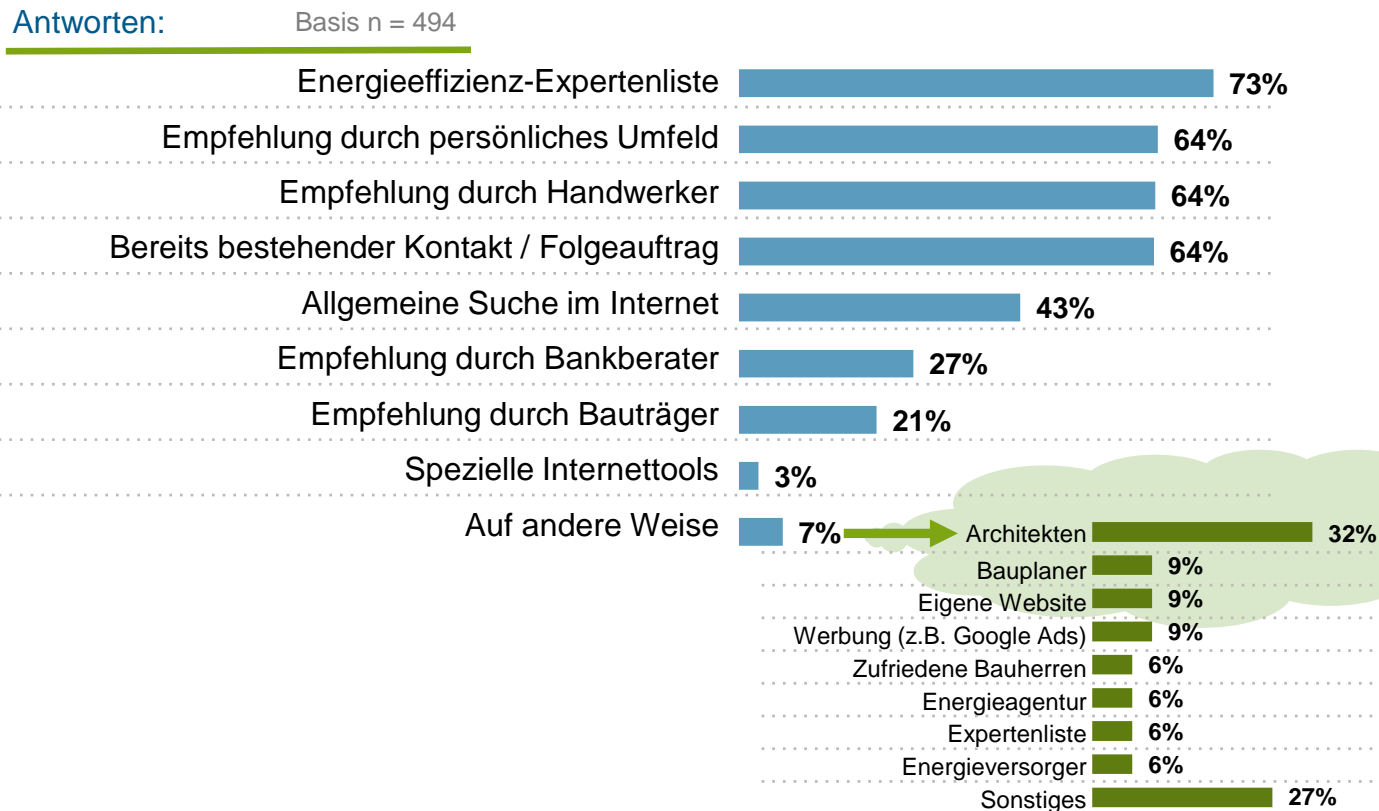
Basis n = 495



## »» 2. Information und Kundengewinnung

Kunden werden meistens über die Energieeffizienz-Expertenliste auf Energieberater aufmerksam, gefolgt von Empfehlungen aus dem persönlichen Umfeld, durch Handwerker oder durch einen bereits bestehenden Kontakt.

**?** F2: „Wie werden Ihre Kunden auf Sie aufmerksam?“ (Mehrfachnennungen möglich)



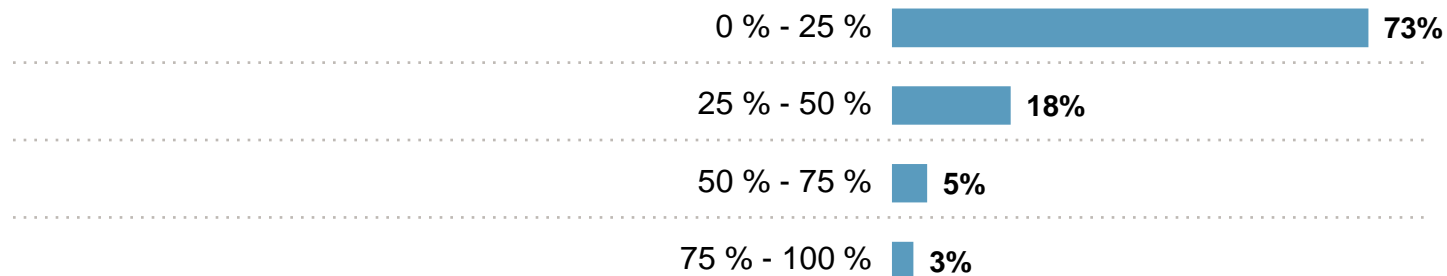
## »» 2. Information und Kundengewinnung

Die große Mehrheit der Energieberater gewinnt jedoch nur bis zu 25% ihrer Aufträge über die Expertenliste.

**?** F3: „Wie viele Ihrer Aufträge gewinnen Sie geschätzt über die Expertenliste?“ (Angabe in %)

Antworten:

Basis n = 478



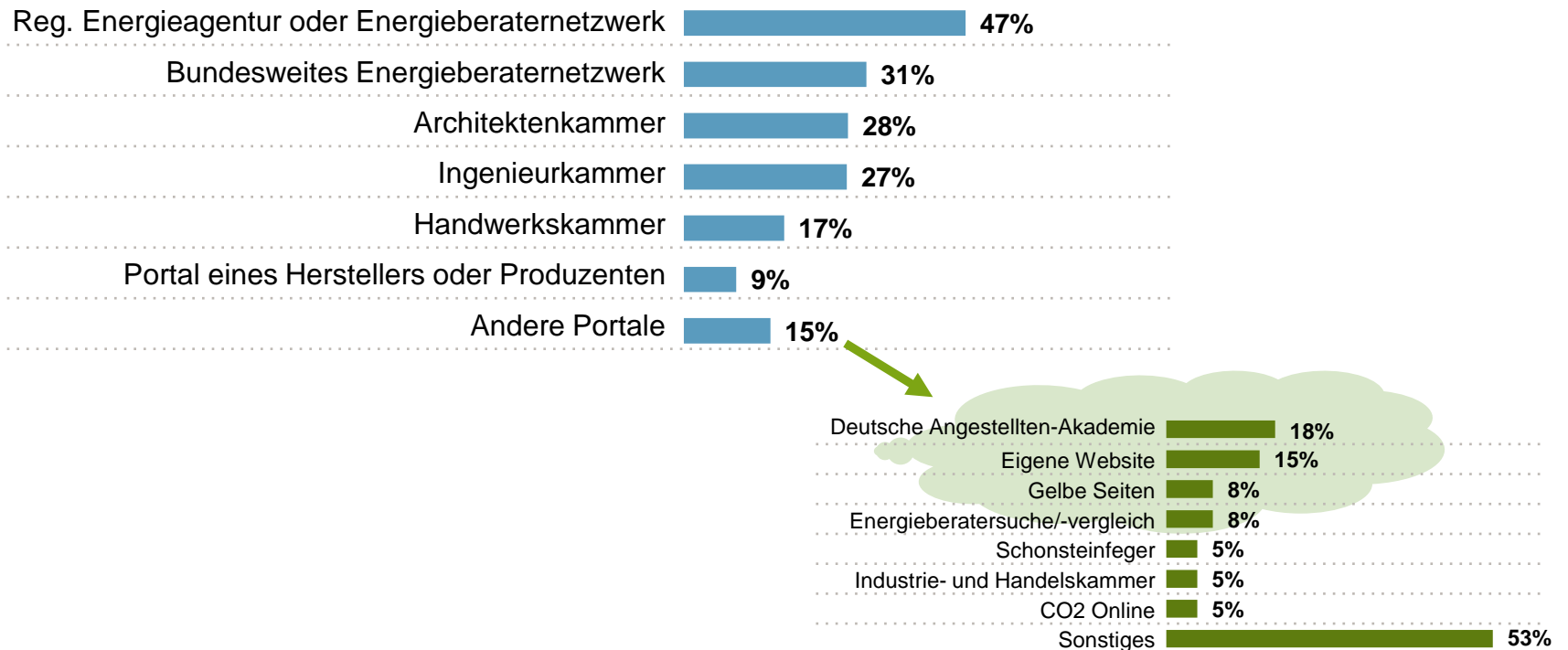


## »» 2. Information und Kundengewinnung

Fast die Hälfte der Befragten geben an, neben der Expertenliste auch noch in der Regionalen Energieagentur oder im Energieberaternetzwerk verlinkt zu sein.

**?** F4: „In welchen Portalen/Datenbanken sind Sie – neben der Expertenliste – aktuell verlinkt?“  
(Mehrfachnennungen möglich)

Antworten: Basis n = 422



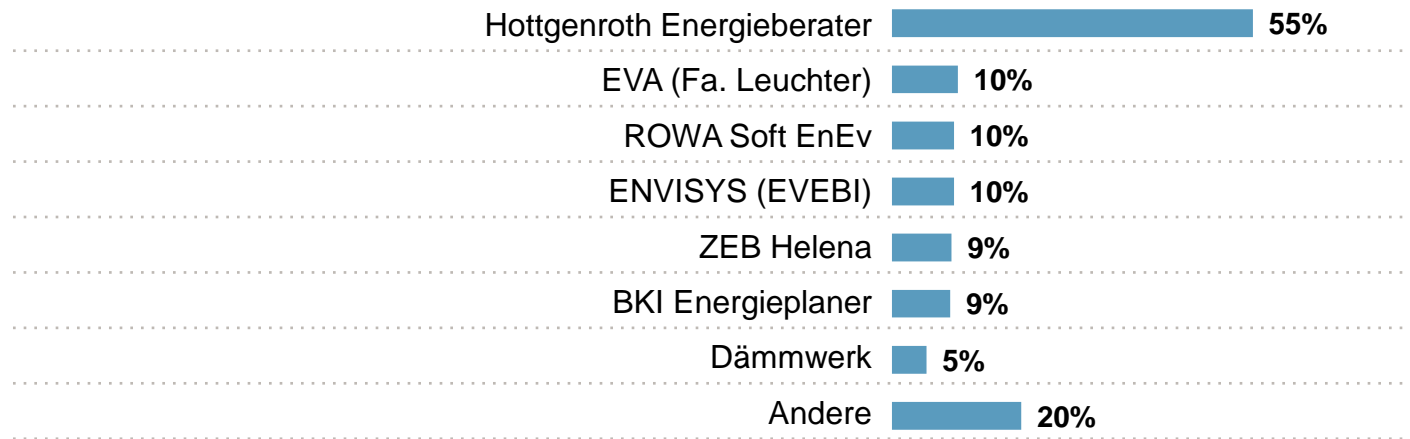
## »» 2. Information und Kundengewinnung

Mit großem Abstand nutzen die meisten Befragten die Bilanzierungssoftware der Firma Hottgenroth.

**?** F5: „Welche Programme bzw. Informationsquellen nutzen Sie?“ – Bilanzierungssoftware  
(Mehrfachnennungen möglich)

Antworten:

Basis n = 494



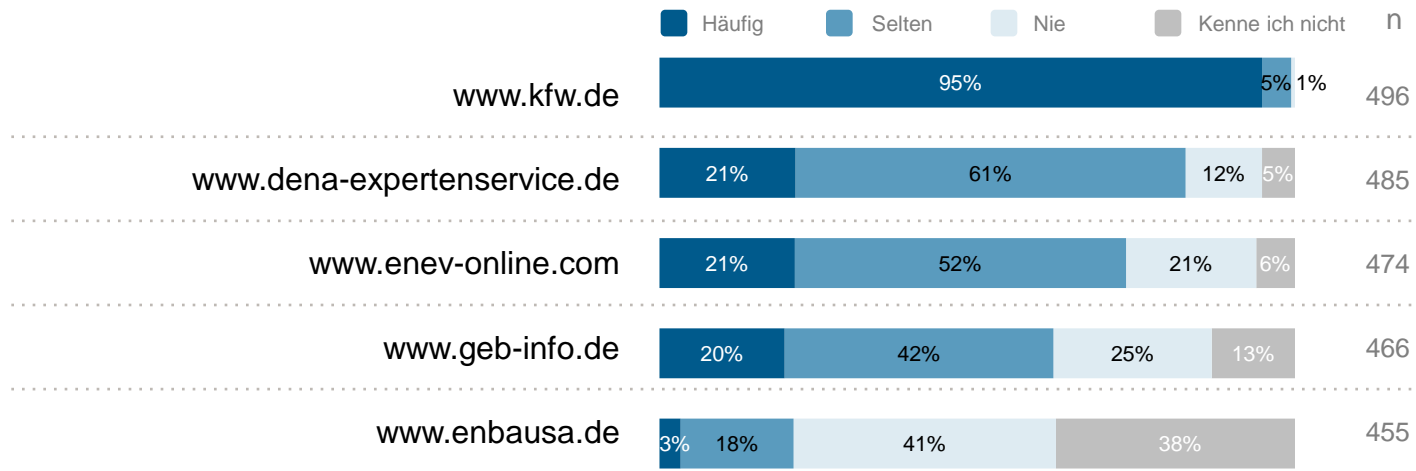
Andere Portale, und zwar:

„Solar Computer“, „Heilmann IBP“, „Bautherm“, „EnEv-Pro“,  
„Bially“, „IBP Wienerberger“, „PHPP“, „AX3000“

## »» 2. Information und Kundengewinnung

www.kfw.de wird von 95% der Befragten häufig genutzt. Mit deutlichem Abstand folgen www.dena-expertenservice.de und www.enev-online.com.

### ? F5: „Welche Programme bzw. Informationsquellen nutzen Sie?“ - Internetseiten



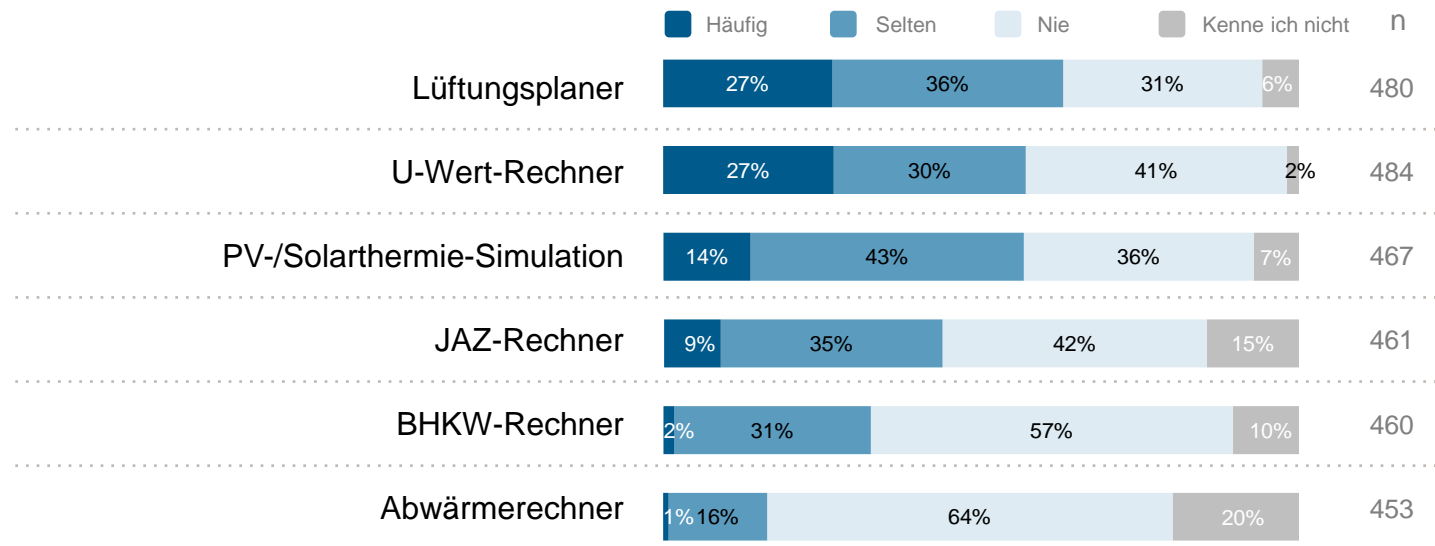
Andere Portale, und zwar:

„www.bafa.de“, „DIBt“, „BBSR“, „Herstellerseiten“ ...

## »» 2. Information und Kundengewinnung

Am häufigsten werden die Online-Tools „Lüftungsplaner“ und „U-Wert-Rechner“ genutzt, am wenigsten der „Abwärmerechner“.

### ? F5: „Welche Programme bzw. Informationsquellen nutzen Sie?“ – Apps / Online-Tools



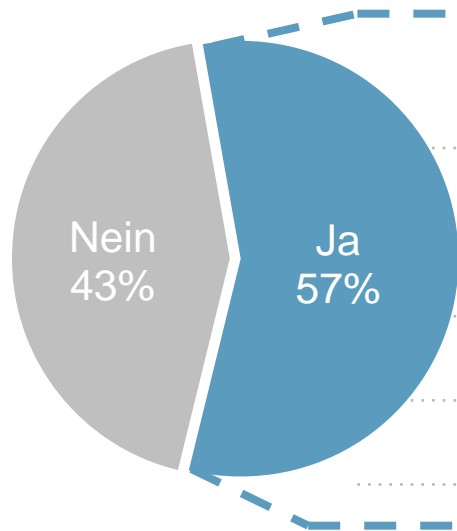
Andere Portale, und zwar:

„eigene Tools“, „Vaillant Plansoft“, „KfW Tilgungsrechner“ ...

### »» 3. Bekanntheit und Bewertung des Expertenservice der dena

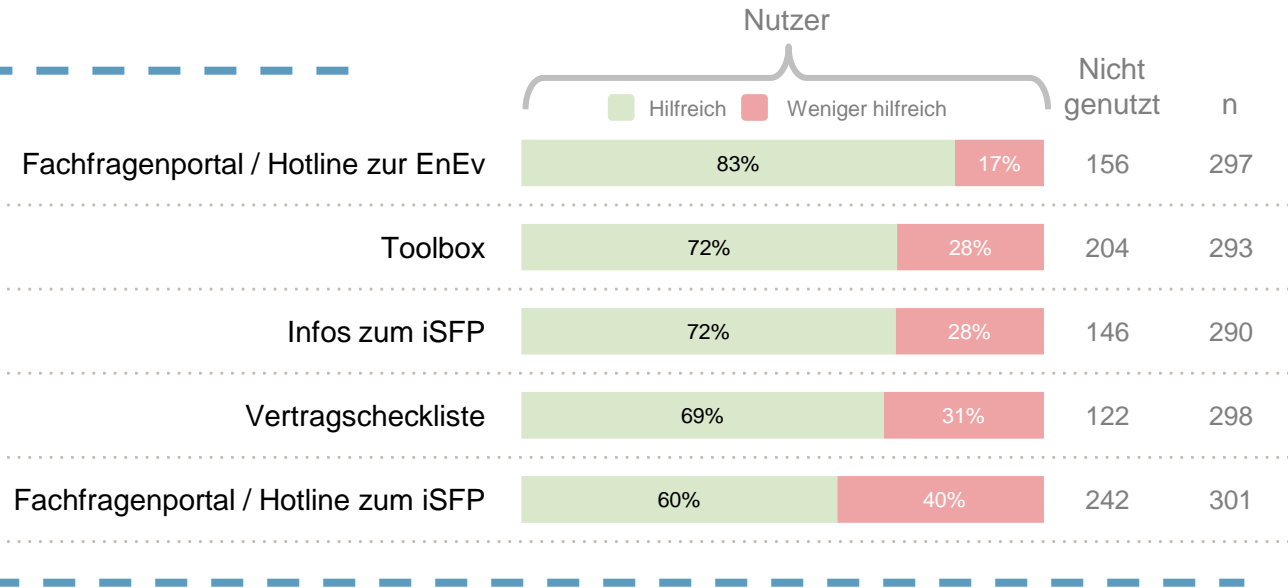
57% der Befragten gaben an den Expertenservice der dena zu kennen. Die Nutzer empfinden die angebotenen Inhalte überwiegend als hilfreich.

**?** F6: „Kennen Sie den Expertenservice der dena?“



Basis: n= 495

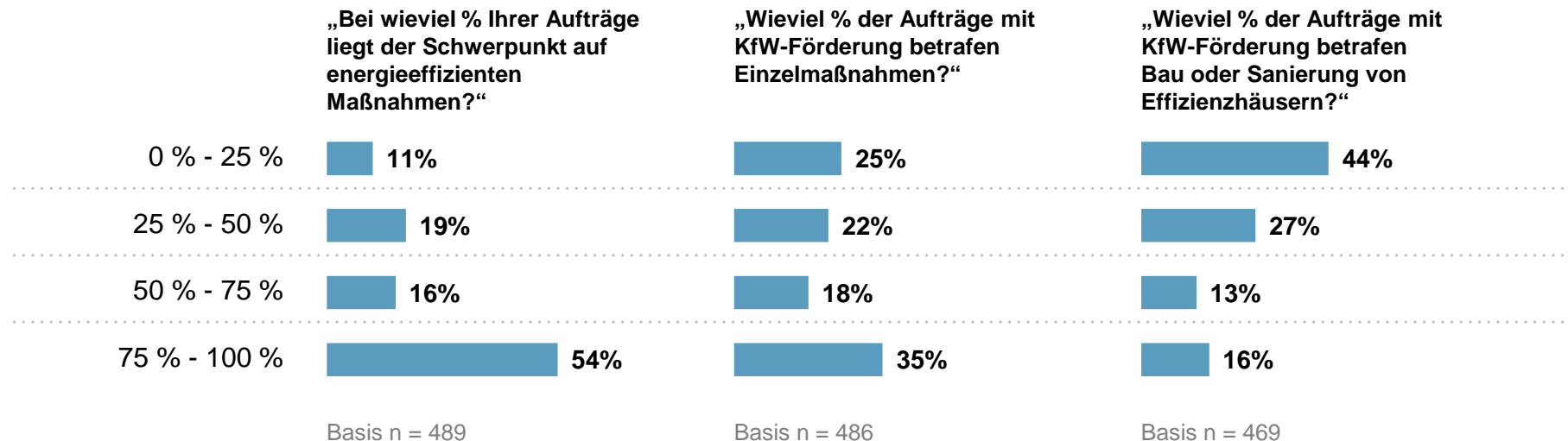
**?** F6: „Falls ja, welche der folgenden Inhalte haben Sie genutzt und wie bewerten Sie diese?“



## »» 4. Relevanz Energetischer Maßnahmen & Treiber und Barrieren

Die Mehrheit sieht bei mehr als drei Viertel ihrer Aufträge den Schwerpunkt auf energieeffizienten Maßnahmen. Die meisten Aufträgen mit KfW-Förderung betreffen Einzelmaßnahmen.

**?** F7: Bitte beantworten Sie die folgenden Fragen (Angabe in %)



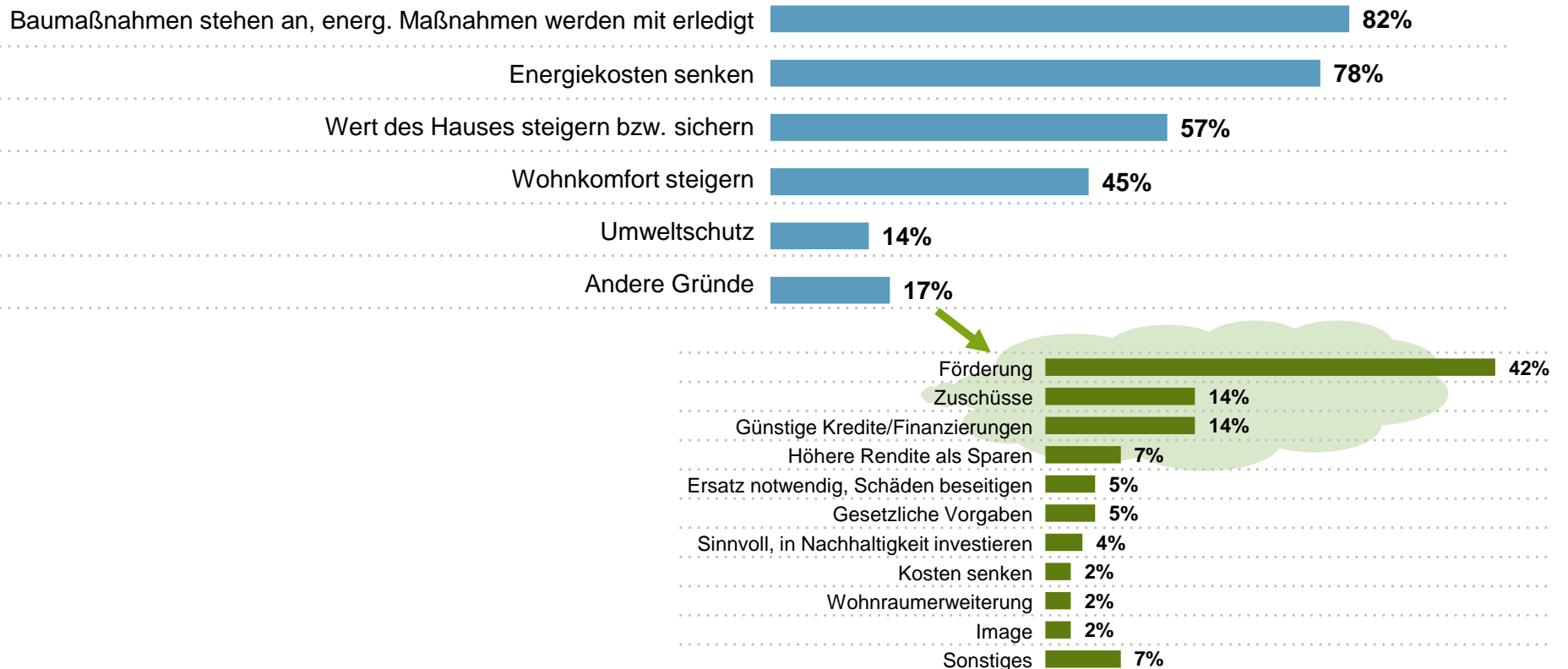
## »» 4. Relevanz Energetischer Maßnahmen & Treiber und Barrieren

Hauptgründe für eine energetische Sanierung sind erfahrungsgemäß das Anstehen ohnehin fälliger Baumaßnahmen oder die Senkung von Energiekosten.

### ? F8: „Warum wollen Bauherren Ihrer Erfahrung nach energetisch sanieren?“

Antworten:

Basis n = 494



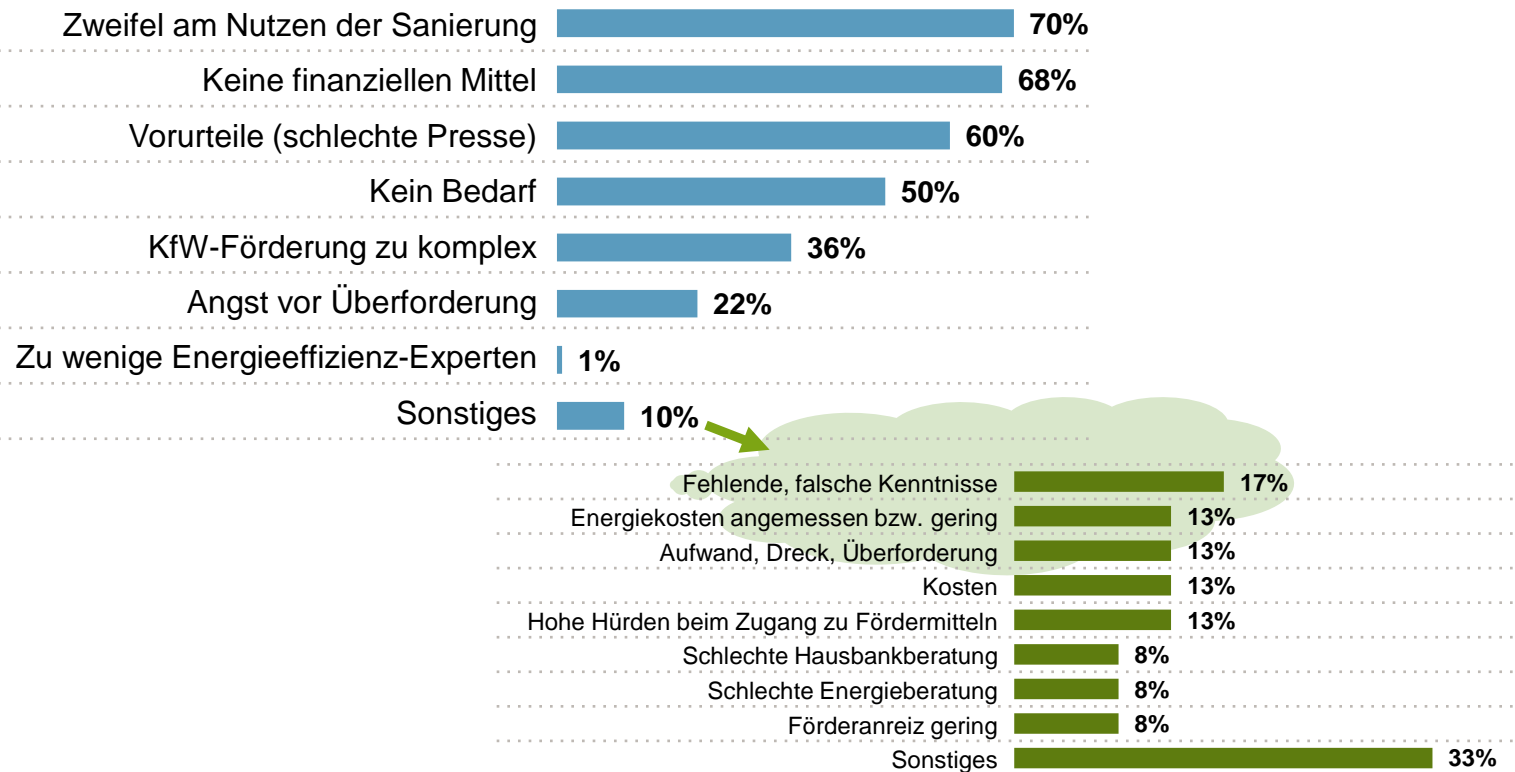
## »» 4. Relevanz Energetischer Maßnahmen & Treiber und Barrieren

Die Top 3-Hinderungsgründe für Sanierungen sind Zweifel am Nutzen der energetischen Sanierung, keine finanziellen Mittel und Vorurteile.

**?** F9: „Was hindert aus Ihrer Sicht Bauherren daran zu sanieren?“

Antworten:

Basis n = 493

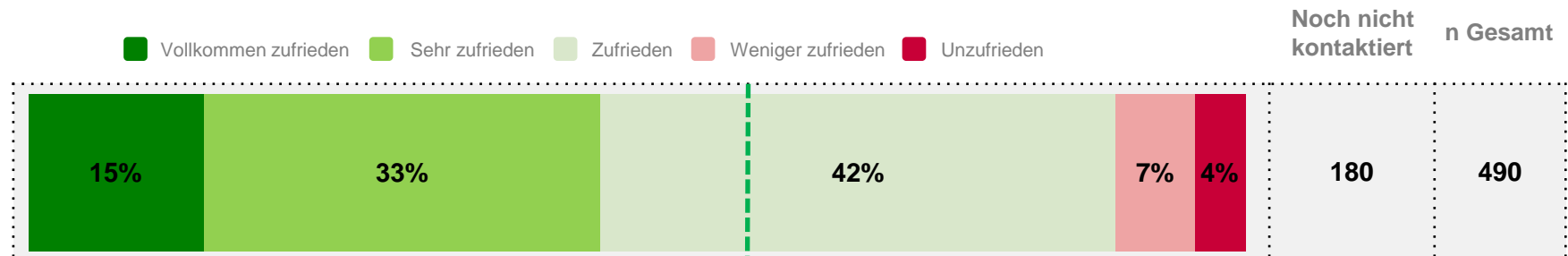




## »» 5. Zufriedenheit mit telefonischem Beratungsangebot

90% der befragten Energieberater sind mindestens zufrieden mit der Service-Hotline der Energieeffizienz-Experten, 48% sind sehr oder vollkommen zufrieden.

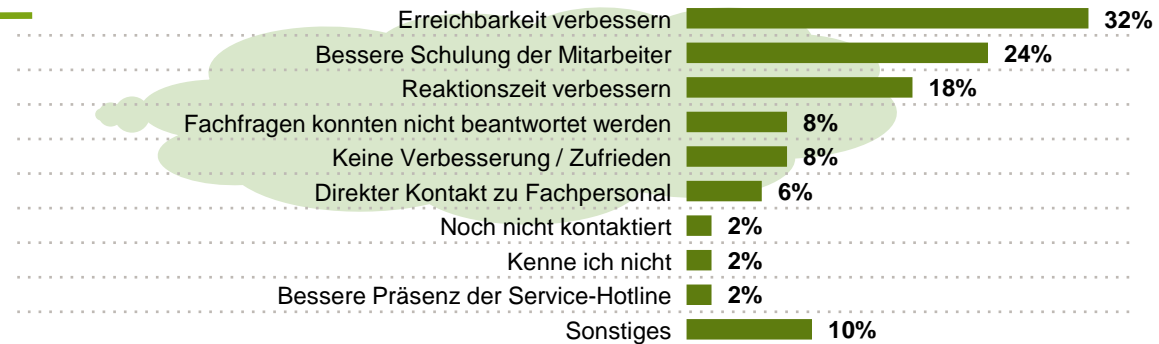
**?** F10: „Wie zufrieden sind Sie mit der Service-Hotline der Energieeffizienz-Experten?“



Top2-Anteil > 60%



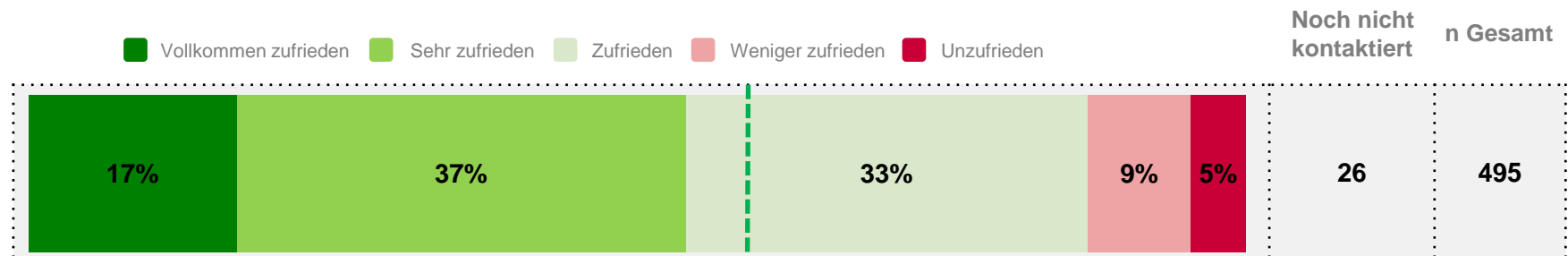
„Was können wir verbessern?“



## »» 5. Zufriedenheit mit telefonischem Beratungsangebot

Mit der Qualität der Informationen aus telefonischen oder schriftlichen Kontakten mit der KfW sind 87% der Befragten mindestens zufrieden, 54% sind sehr oder vollkommen zufrieden.

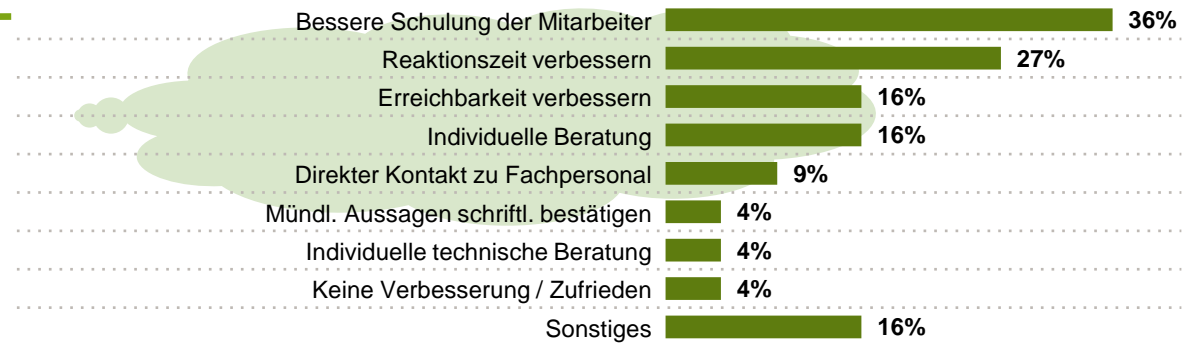
**F11: „Bei Fragen rund um die Förderprodukte der KfW können sich Experten telefonisch oder per E-Mail an die KfW wenden. Wie zufrieden sind Sie mit der Qualität der Informationen?“**



Top2-Anteil > 60%



„Was können wir verbessern?“:

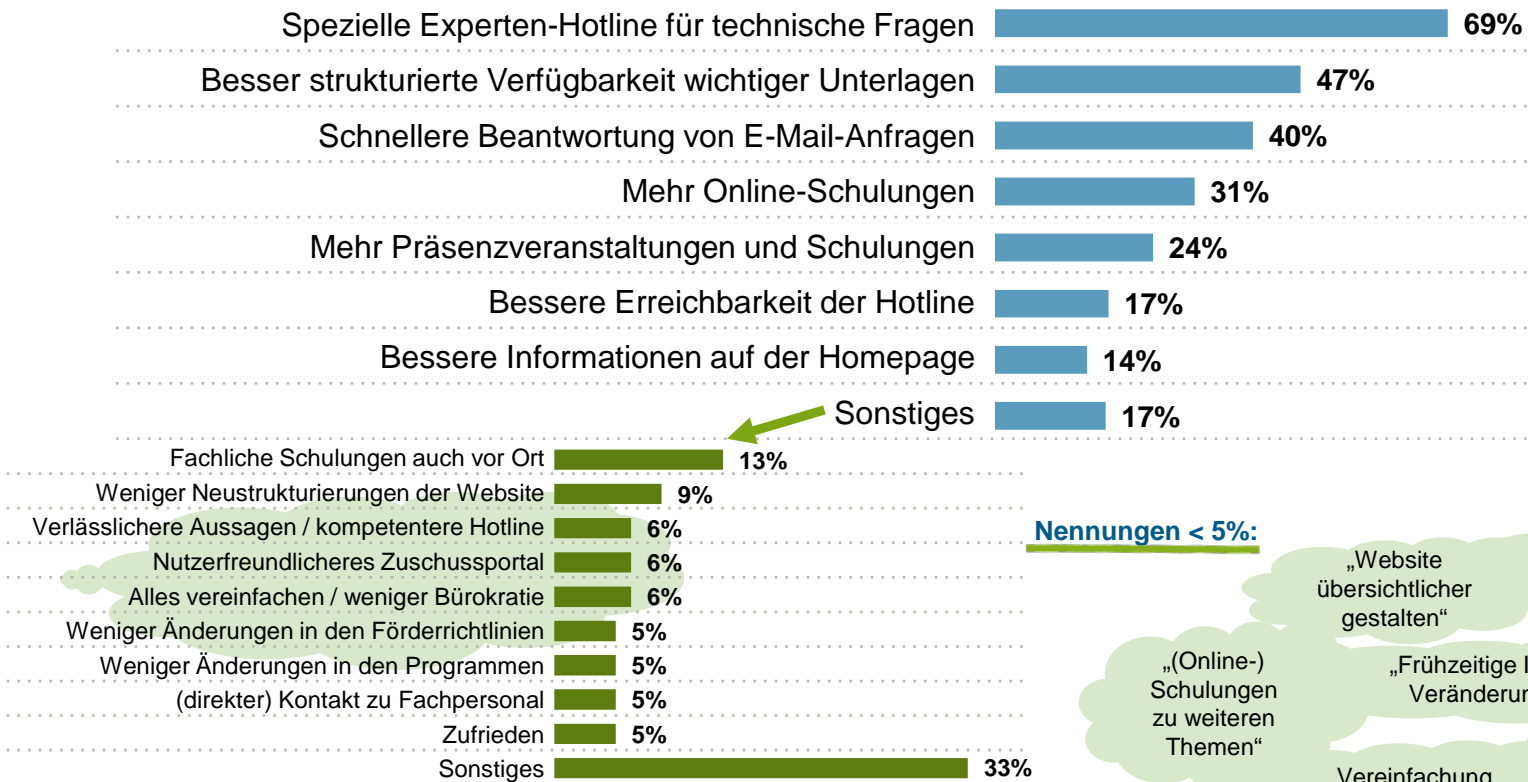


## »» 6. Anforderungen an die Zusammenarbeit mit der KfW

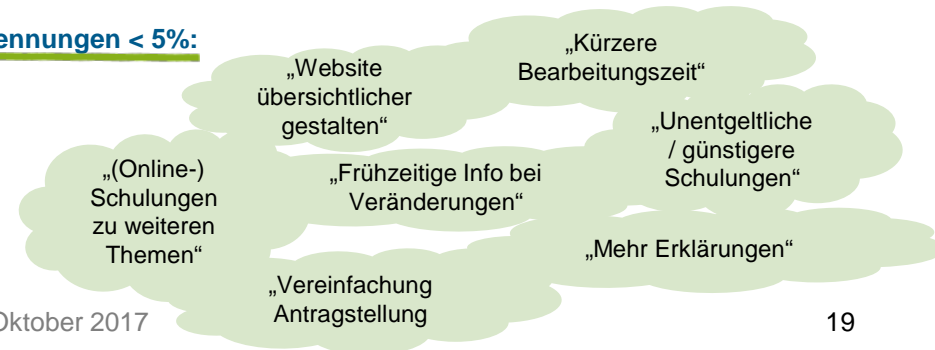
Die wichtigsten Punkte bei der Zusammenarbeit mit der KfW sind für die Energieberater eine spezielle Experten-Hotline, besser strukturierte Verfügbarkeit wichtiger Unterlagen und schnellere Beantwortung von E-Mail-Anfragen.

**?** F12: „Was ist Ihnen wichtig in der Zusammenarbeit mit der KfW?“

Antworten: Basis n = 483



**Nennungen < 5%:**

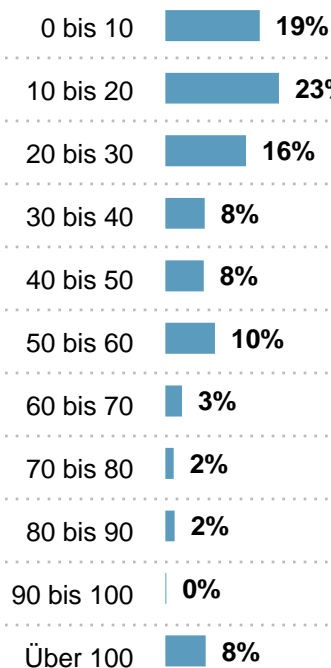


## »» 7. Statistische Angaben

Etwas mehr als die Hälfte der Befragten bearbeitet bis zu 30 Gebäude-Energieeffizienz-Projekte pro Jahr. 57% gaben an, für über 80% der Aufträge KfW-Mittel zu beantragen.

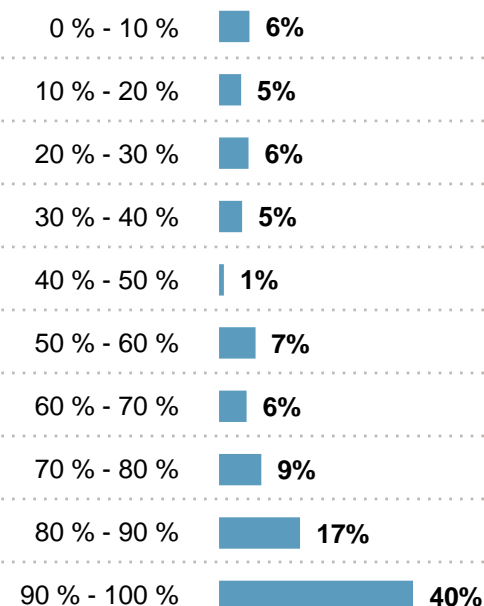
### F13: Statistische Angaben

„Wie viele Gebäude-Energieeffizienz-Projekte bearbeiten Sie persönlich durchschnittlich pro Jahr?“ (Anzahl Projekte pro Jahr)



Basis n = 464

„Für wieviel % der jährlichen Aufträge haben Sie KfW-Mittel beantragt?“

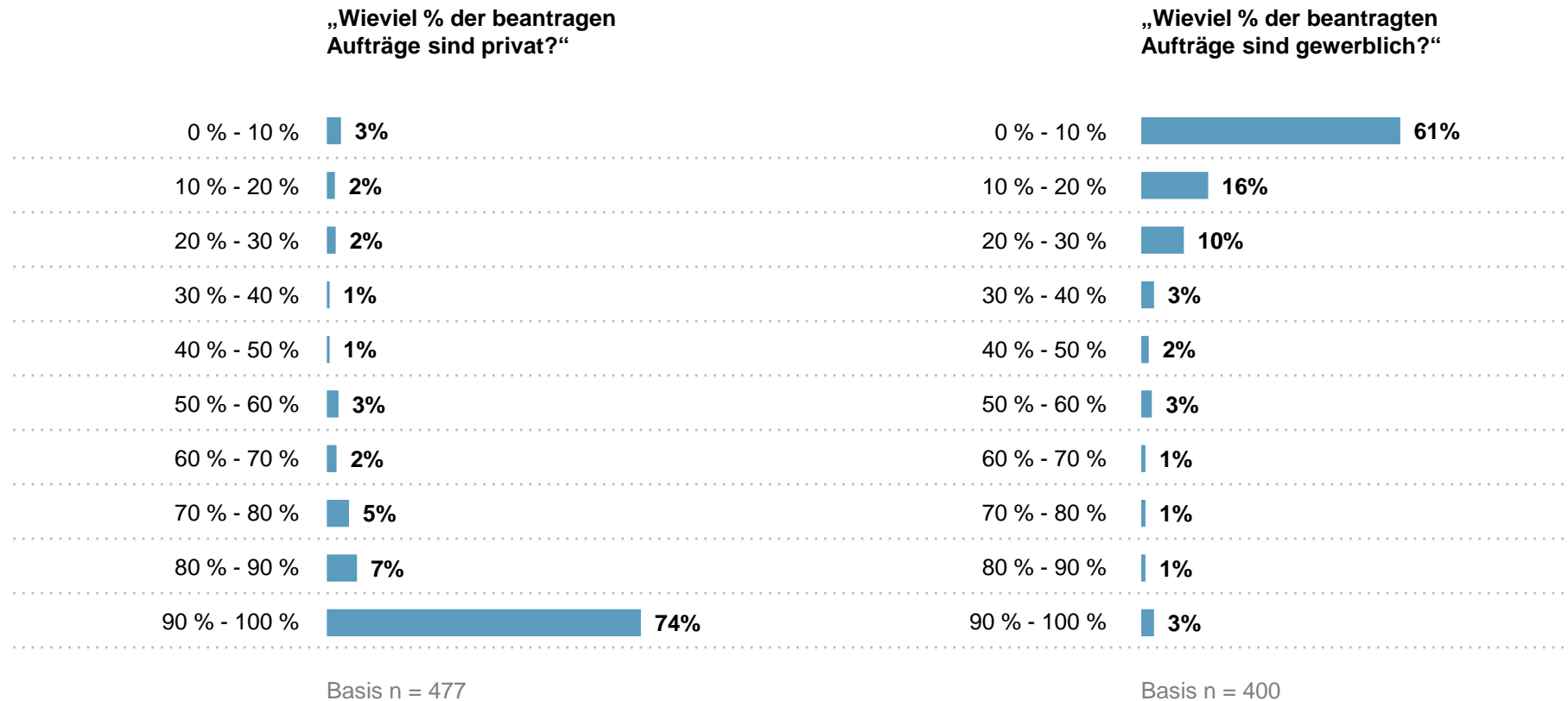


Basis n = 486

## »» 7. Statistische Angaben

Die Aufträge werden größtenteils privat beantragt, der Anteil gewerblicher Aufträge ist deutlich geringer.

### **?** F13: Statistische Angaben

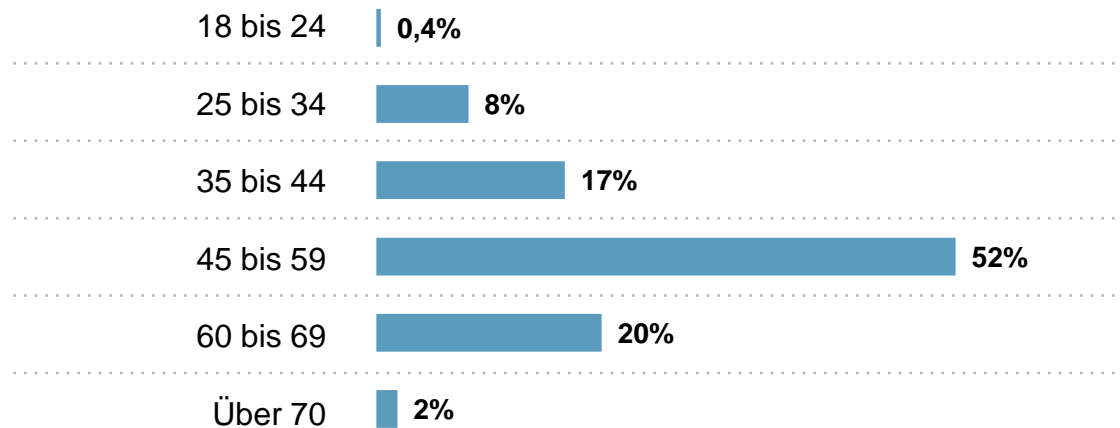


## »» 7. Statistische Angaben

Die meisten Befragten waren zwischen 35- 69 Jahre alt.

### F13: Statistische Angaben

„Wie alt sind Sie?“

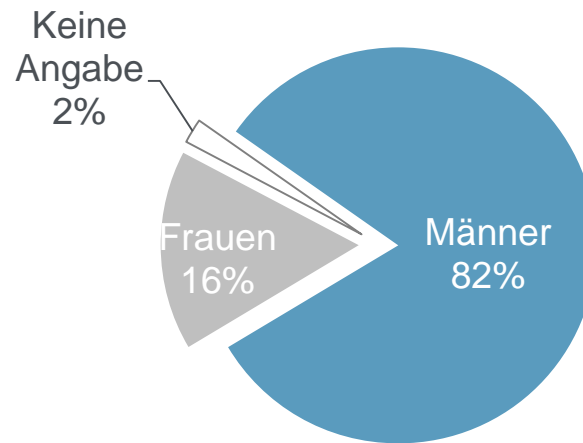


Basis n = 483

## »» 7. Statistische Angaben

Größtenteils wurden männliche Energieberater befragt.

### ? F13: Statistische Angaben – Geschlecht

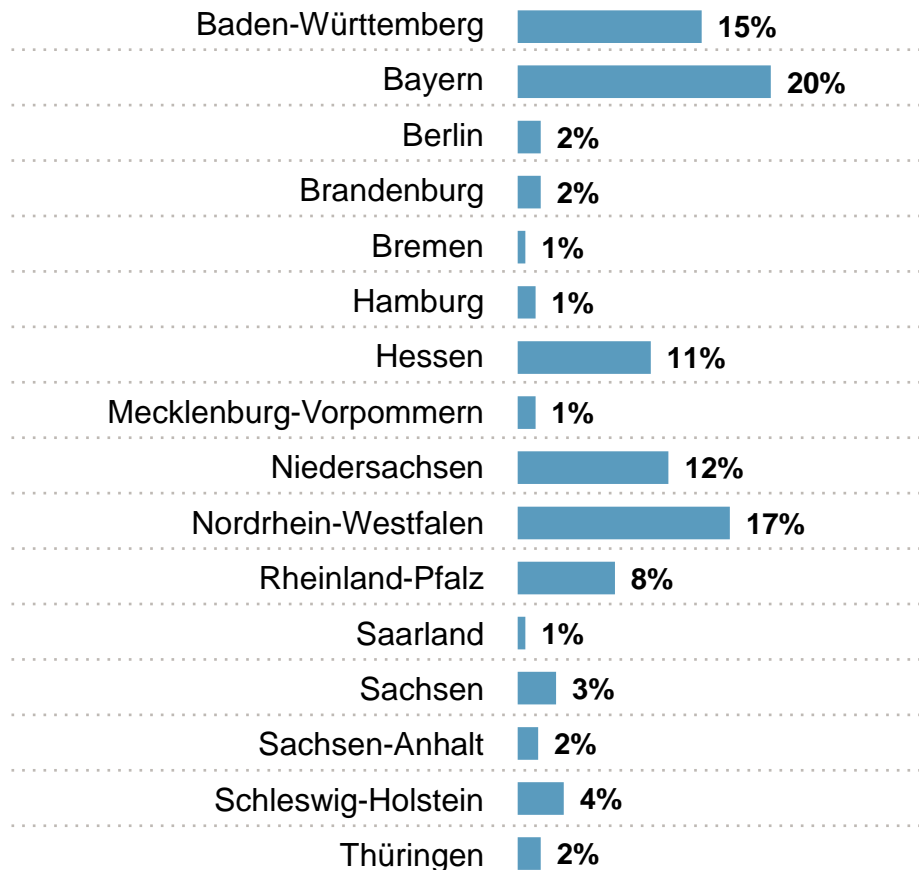


Basis: n= 498

## »» 7. Statistische Angaben

Die befragten Energieberater kamen aus den verschiedensten Bundesländer Deutschlands, überwiegend Bayern, Nordrhein-Westfalen und Baden-Württemberg.

### F13: Statistische Angaben – Bundesland



Basis n = 491





»» Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit