



- Finanzierung & Förderung
- Bauen
- Technologie

- Gesetze & Verordnungen
- Kommunikation
- Prozessunterstützung

// 'Let's renovate the city!' One-Stop-Shop Vilnius | Litauen

Kurzbeschreibung

'Let's renovate the city' (*Atnaujinkime miestą*) ist eine öffentliche Einrichtung zur Unterstützung und Förderung der energieeffizienten Sanierung von Mehrfamilienhäusern in Vilnius, Litauen. Wie im übrigen Land handelt es sich bei den meisten Wohngebäuden um Mehrfamilienhäuser, die vor 1990 gebaut wurden und deren Wohnungen sich im Privateigentum der einzelnen Bewohner befinden. Als One-Stop-Shop setzt das Unternehmen auf Informationen und aufsuchende Beratung für Wohnungseigentümer und unterstützt diese bei der Vorbereitung und Durchführung umfassender Sanierungsmaßnahmen für ihre Gebäude.

Zeitraum // Dauer

2019 gegründet, andauernd

Zielsetzung

Im Dezember 2019 startete die öffentliche Einrichtung als One-Stop-Shop (OSS), wo Wohnungseigentümer alle Informationen und Dienstleistungen, die sie für die Umsetzung von Sanierungen benötigen, aus einer Hand erhalten können. Die Einrichtung bietet eine breite Palette von Dienstleistungen an, die die gesamte *customer journey* abdecken, angefangen bei der proaktiven Ansprache von Wohnungsbesitzern über das Projektmanagement von Gebäudesanierungen bis hin zur

Koordinierung und zum Abschluss des Sanierungsprozesses im Namen der Wohnungsbesitzer. Das Hauptziel besteht darin, die *customer journey*, d.h. den Weg des Kunden durch den Prozess, zu vereinfachen und so ein stärkeres und messbares Engagement der Wohnungsbesitzer für die Sanierung ihrer Gebäude zu erreichen.

Ausgangssituation

Wie in den meisten europäischen Ländern gibt es auch in Litauen und Vilnius einen großen Sanierungsstau, dem die Regierung seit vielen Jahren mit verschiedenen Programmen und Maßnahmen zu begegnen versucht. Seit 2007 gab es eine öffentliche Einrichtung, die *Atnaujinkime miestą* vorausging, aber bis Dezember 2019 eher als eine Art Vermittlungsstelle fungierte: Wohnungseigentümer mussten sich proaktiv an die Einrichtung wenden, um Beratung und Unterstützung bei der Renovierung ihrer Gebäude anzufragen. Im Gegensatz zum heutigen Ansatz ging die frühere Einrichtung nicht aufsuchend auf die Wohnungseigentümer zu. Infolgedessen blieb die Sanierungsquote auf einem niedrigen Niveau.

Umsetzung & Maßnahmen

Der Ansatz von *Atnaujinkime miestą* ist stark kundenorientiert und konzentriert sich auf aufsuchende Beratung: Das Team kontaktiert und trifft sich mit den Wohnungsbesitzern, um sie darüber zu informieren, wie sie von der

// GOOD PRACTICE Factsheet

Sanierung ihres Gebäudes profitieren können. Während des gesamten Prozesses der Vorbereitung und Durchführung umfassender Sanierungsmaßnahmen bleiben sie in regelmäßigem Kontakt mit den Wohnungseigentümern.

Marketing & Kommunikation: Sensibilisierung für die Vorteile energieeffizienter Sanierungen. Proaktive Generierung von Nachfrage durch Marketing- und Kommunikationsmaßnahmen für bestimmte Zielgruppen (z. B. bestimmte Stadtteile, Gebäude mit niedriger Energieeffizienz, bestimmte Gebäudetypen usw.) auf der Grundlage einer vorherigen Marktsegmentierung. Individuelle Treffen mit Hauseigentümern in der Nähe ihres Gebäudes. Individuelle virtuelle (Zoom-)Treffen mit Gruppen von benachbarten Wohnungsbesitzern. Standardisierte, vorgefertigte Produkte für bestimmte Gebäudetypen (z. B. Gebäude gleichen Alters und gleicher Bauweise in der gleichen Gegend).

Technische Unterstützung: Vorläufige Gebäudeanalyse.

Auswahl der Dienstleister: Öffentliche Aufträge vergeben. Auswahl von Dienstleistern, die vom OSS als "Qualitätsdienstleister" zertifiziert sind. Entwicklung von Standardvorlagen und Anforderungen für Angebote und Verträge von Dienstleistern; Prüfung der Angebote und Unterstützung bei der Auswahl der Dienstleister.

Erstellung eines maßgeschneiderten Finanzierungsplans und aller erforderlichen Unterlagen für den Zugang zur Finanzierung im Namen der Wohnungseigentümer. Koordinierung von Dienstleistern und Sanierungsarbeiten im Auftrag der Wohnungsbesitzer.

Durchführung des Programms zur Renovierung der Nachbarschaftsinfrastruktur im Auftrag der Gemeinde.

Ergebnisse

Zehnmal so viele Wohnungsbesitzer wie vor der Einrichtung des OSS, die sich mit der Sanierung ihrer Gebäude befassen. Bis heute sind 104 Anträge für Sanierungsprojekte bestätigt worden.

Beteiligte Gruppen

Atnaujinkime miestą, Stadtverwaltung von Vilnius, Wohnungseigentümer.

Begünstigte Gruppen

Nach der Sanierung profitieren die Wohnungsbesitzer/Bewohner von einem verbesserten Wohn- und Lebensstandard sowie einem geringeren Energiebedarf und -verbrauch.

Die Stadtverwaltung von Vilnius erreicht ihre ausgewiesenen Ziele schneller.

Finanzierung // Förderung

Atnaujinkime miestą wird von der Stadtverwaltung Vilnius finanziert.

Lessons Learned

Erforderliche Rahmenbedingungen

Ein gutes Verständnis hinsichtlich Sanierungsprozessen, einschließlich der betreffenden Gesetzgebung, ist von entscheidender Bedeutung, ebenso wie ein Team von Experten an Bord zu haben.

Eine verlässliche, langfristige Finanzierung und Förderung des OSS-Unternehmens ist von zentraler Bedeutung, ebenso wie verlässliche und langfristige Programme und Subventionen zur Unterstützung von Wohnungsbesitzern bei der Sanierung ihrer Gebäude.

Nachahmungseffekte

Der Ansatz und das Modell von *Atnaujinkime miestą* wird nun in der zweitgrößten Stadt Litauens Kausas angewendet.

Handlungsbedarf

Mehr Finanzinstrumente zur Beschleunigung der Digitalisierung und der Personalprozesse in der OSS selbst wären hilfreich.