

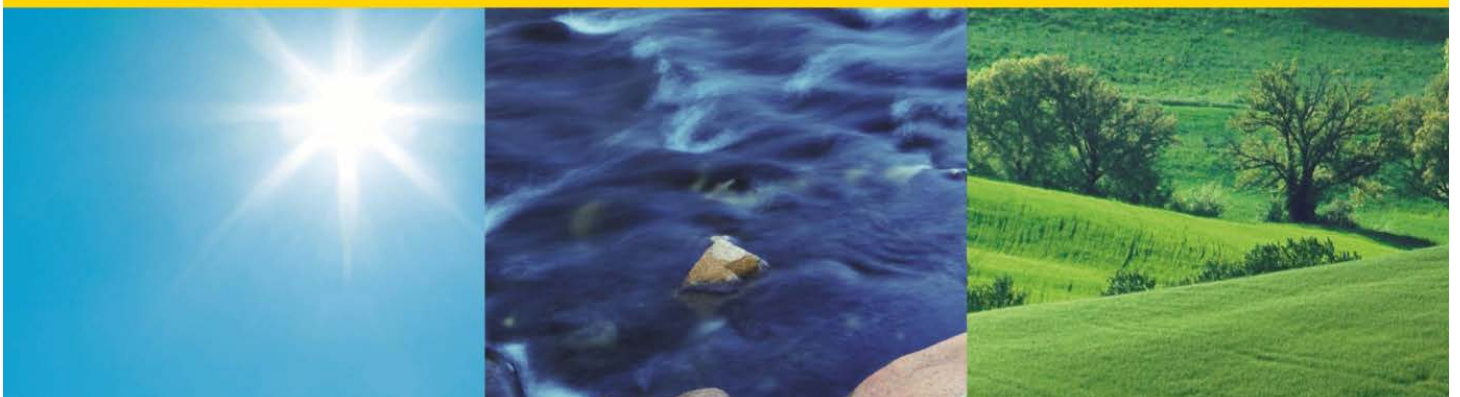
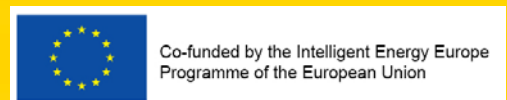
ENERGIE-UND
UMWELTAGENTUR
NIEDERÖSTERREICH



Projekt EC-LINC Stakeholder Report

St. Pölten, Februar 2014

Mag. Thomas Koisser - eNu
Dr. Georg Benke – e7



1. Einleitung

2. Energiearmut in Österreich

- 2.1. Energiearmut – Anzahl der Betroffenen
- 2.2. Definition von Energiearmut
- 2.3. Definition der Zielgruppe für das Pilotprojekt
 - 2.3.1. Wohnsituation im Vergleich
 - 2.3.2. Österreichische Programme gegen Energiearmut
- 2.4. Gesetzliche Regelungen

3. EC-LINC - Projektidee

4. Beratungsinfrastruktur

- 4.1. BeraterInnenauswahl
- 4.2. BeraterInnen-Ausbildung
- 4.3. Informationsmaterial
- 4.4. Öffentlichkeitsarbeit
- 4.5. Beratungsprotokolle
- 4.6. Energiesparhelfer
- 4.7. Energiemessgeräte
- 4.8. Energiesparmaßnahmen
- 4.9. Software

5. Österreichisches Pilotprojekt

- 5.1. Zielgruppendefinition
- 5.2. Beratungsablauf
- 5.3. KooperationspartnerInnen
- 5.4. Kommunikationskanäle
 - 5.4.1. Persönlicher Kontakt
 - 5.4.2. Presseaussendungen
 - 5.4.3. Online
 - 5.4.4. Workshops
 - 5.4.5. Direct Mailings
- 5.4.6. Die wichtigsten Informationsquellen

6. Ergebnisse

- 6.1. Bewertung der EnergiesparhelferInnen durch KlientInnen
- 6.2. Zufriedenheit der KlientInnen
- 6.3. Zufriedenheit der KlientInnen
- 6.4. Beratungslänge

6.5. Erfolgsgeschichten

7. Resume

1. Einleitung

Der vorliegende Bericht gibt einen Überblick über das im Rahmen des Programms Intelligent-Energy-Europe geförderte Projekt EC-LINC im Allgemeinen und das österreichische Pilotprojekt im Speziellen. Ziel ist es Menschen aus sozialen Einrichtungen, Behörden oder NGOs, die sich im Feld der Energiearmut engagieren möchten, einen Überblick über Einsatzmöglichkeiten von Energieberatungen in der Bekämpfung von Energiearmut zu bieten.

Basis dafür bildet das im Rahmen von EC-LINC durchgeführte Pilotprojekt, bei dem in Niederösterreich und Kärnten insgesamt 291 Menschen eine kostenlose Energieberatung erhalten haben. Die Beratungen wurden von der Energie- und Umweltagentur NÖ (eNu) und deren Kooperationspartner Energie:Bewusst Kärnten durchgeführt und vom österreichischen Projektkoordinator e7-Energieanalyse evaluiert. Ziel des Projekts war es von Energiearmut betroffenen Haushalten im Rahmen einer Energieberatung leicht und ohne investiven Aufwand umsetzbare Möglichkeiten zum aktiven Energiesparen aufzuzeigen.

Die Energie- und Umweltagentur NÖ (eNu) ist die Anlaufstelle für alle Bürgerinnen und Bürger, Gemeinden, Betriebe sowie Verwaltung und Politik in Niederösterreich zu Umwelt- und Energiefragen. Ziel ist die Bewusstseinsbildung für einen umsichtigen Umgang mit unseren Ressourcen, einen bewussten Konsum und eine nachhaltige Lebensweise.

Der Bereich „Energie & Klima“ der eNu unterstützt aktiv das NÖ Klimaprogramm und dessen Ziele, vorrangig die Reduktion von CO₂ Emissionen. Inhaltlich sind die Schwerpunkte des Bereichs die Steigerung der Energieeffizienz, der Ausbau der Energieerzeugung aus erneuerbaren Energien sowie die Reduktion von fossilen Energieträgern. Neben der Beratung von privaten Haushalten zu Energiefragen, der Ausbildung von MultiplikatorInnen und der Bewusstseinsbildung der NiederösterreicherInnen, unterstützt die eNu EntscheidungsträgerInnen in Politik, Wirtschaft und Verwaltung bei der Erarbeitung klimarelevanter Strategien.

2. Energiearmut in Österreich

2.1. Energiearmut – Anzahl der Betroffenen

Ungefähr 12 Prozent der österreichischen Bevölkerung oder knapp eine Million Menschen werden als armutsgefährdet bezeichnet. Das bedeutet, dass ihr monatliches Einkommen unter 60 Prozent des Medianeinkommens, also unter ungefähr 1.000 Euro liegt.

In Österreich wird für 2011 davon ausgegangen, dass rund 220.000 Personen von Energiearmut direkt betroffen sind. Das geht aus einer repräsentativen Umfrage der Studie EU-SILC (European Union-Statistics on Income and Living Conditions) hervor, die die Frage gestellt hat, ob „es sich der Haushalt leisten kann die gesamte Wohnung angemessen warm zu halten“. Trotz Zugang zu Energiedienstleistungen haben diese Haushalte demnach Schwierigkeiten ihre Wohnung angemessen warm zu halten.

Zum Thema wird Energiearmut primär zu dem Zeitpunkt, wenn Zahlungsschwierigkeiten bei der Begleichung der Energiekosten auftreten.

Ins öffentliche Interesse gerückt ist Energiearmut aufgrund der in den letzten Jahren gestiegenen Energiepreise. Hinzu kommt, dass von Armut betroffene Haushalte oft in Gebäuden mit schlechter thermischer Qualität oder alten Heizsystemen wohnen.

2.2. Definition von Energiearmut

Es gibt keine europaweit einheitliche Definition von Energiearmut. Die E-Control schlägt folgende Definition von Energiearmut für Österreich vor¹:

„Als energiearm sollen jene Haushalte gelten, die über ein Einkommen unter der Armutsgefährdungsschwelle verfügen und gleichzeitig überdurchschnittlich hohe Energiekosten zu begleichen haben.“

Als relative Bezugsgrößen gilt ein Einkommen von unter 60 Prozent des Medianeinkommens nach Abzug der Wohnkosten und unter Berücksichtigung der Haushaltsgröße und Struktur sowie relative Ausgaben von 140 Prozent oder mehr des Medians der Energieausgaben der österreichischen Haushalte. Energiekosten sollen außerdem im weiteren Sinn, also auch inklusive eventueller Einsparungen betrachtet werden, da viele Haushalte zu hohe Energieausgaben durch Verzicht auf zum Beispiel

¹ E-Control-Studie „Energiearmut in Österreich, Definitionen und Indikatoren“ www.e-control.at

beheizte Räume kompensieren. Aufgrund der Daten der Konsumerhebung der Jahre 2009 und 2010 kommt die E-Control entsprechend ihrer Definition auf über 94.000 von Energiearmut betroffene Haushalte in Österreich.

Als Kennzahlen für Energiearmut könnten aber auch Zahlen herangezogen werden, die angeben, bei wie vielen Haushalten aufgrund von Zahlungsschwierigkeiten eine Energieabschaltung erfolgte.

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass die vorhandenen Definitionen von Energiearmut nicht immer eindeutig sind. Die Ermittlung der Anzahl der betroffenen Haushalte kann nur mit viel Aufwand unter Berücksichtigung der Einzelsituation erfolgen. Auch die E-Control möchte daher ihre Definition um weitere Indikatoren erweitern.

Zum Thema wird Energiearmut primär zu dem Zeitpunkt, wenn beim Kunden Zahlungsschwierigkeiten auftreten.

In Summe kann jedoch gesagt werden, dass Energiearmut eine Form von Armut ist, die vor allem aufgrund der steigenden Energiepreise in der letzten Zeit an Relevanz gewinnt.

2.3. Definition der Zielgruppe für das Pilotprojekt

Da die Überprüfung der Voraussetzungen von niedrigem Haushaltseinkommen bei gleichzeitig hohen Energiekosten einen hohen administrativen Aufwand erfordern würde, musste für das Projekt eine rasch überprüfbare Eignung der Zulassung zur Beratung gefunden werden. Selbst wenn eine genaue Messung der Energiekosten möglich wäre, könnte ein stark unterdurchschnittlicher Energieverbrauch auch bedeuten, dass der Haushalt sehr sparsam mit Energie umgeht und zum Beispiel eine niedrige Lebensqualität durch unzureichend geheizte Räume mit möglichen negativen Auswirkungen auf die Gesundheit akzeptiert.

Als näherungsweise Eingrenzung der Zielgruppe hat sich in der Praxis daher die Orientierung am Einkommen und/oder an der Qualifizierung für andere Sozialleistungen bewährt.

Als teilnahmeberechtigt wurden im österreichischen Pilotprojekt daher jene Personen betrachtet, die entweder die Mindestsicherung beziehen, von der Ökostrompauschale (GIS-Gebühren) befreit sind, einen Heizkostenzuschuss erhalten oder ein anderes Kriterium erfüllen, dass sie als EmpfängerIn sozialer Hilfeleistungen kennzeichnet. Dieses Kriterium kann regional unterschiedlich sein, wie zum Beispiel die Einkaufsberechtigung in einem Sozialmarkt oder eine von einer Gemeinde ausgegebene Berechtigung für den Erhalt von Sozialleistungen.

Bei der Ansprache der Zielgruppe ist außerdem auf die Wahl der Kommunikationsmittel zu achten. Auch Sozialarbeiter können eine wichtige Gatekeeper-Funktion erfüllen. (siehe Kapitel 5.4.1)

2.3.1. Wohnsituation im Vergleich

Im Vergleich zu Haushalten mit durchschnittlichem Einkommen haben Haushalte mit niedrigem Einkommen eine kleinere Wohnfläche zur Verfügung, die von mehr BewohnerInnen pro Quadratmeter bewohnt wird. Diese Faktoren können sich positiv auf die Heizkosten auswirken, allerdings bedeuten mehr BewohnerInnen auch einen höheren Stromverbrauch pro Haushalt.

	Durchschnitt	Haushalte mit niedrigem Einkommen
Größe des Haushalts	100,2 m ²	75 m ²
EinwohnerInnen pro Haushalt	2,2	2,9
Fläche pro EinwohnerIn	45 m ²	26 m ²

Tabelle 1: Wohnsituationen von Haushalten mit durchschnittlichem Einkommen und Haushalten mit niedrigem Einkommen im Vergleich - Quelle: Evaluation Report des Projekts EC-LINC – Download auf www.ec-linc.info

1.1.1. Energieausgaben im Vergleich

Bezogen auf die Wohnfläche haben einkommensschwache Haushalte gleich hohe Ausgaben für Energie wie der Landesdurchschnitt. Im Bereich Strom sind diese Ausgaben sogar höher, was durch die höhere BewohnerInnen-dichte in einkommensschwachen Haushalten bedingt sein dürfte.

	Durchschnitt	Haushalte mit niedrigem Einkommen
Ausgaben für Strom	8,5 €	9,6 €
Andere Energieausgaben (hauptsächlich Heizung)	11,5 €	11,2 €
Gesamtausgaben für Energie	20 €	20,8 €

Tabelle 2: Vergleich der Energieausgaben von Haushalten mit durchschnittlichem Einkommen und Haushalten mit niedrigem Einkommen - Quelle: Evaluation Report des Projekts EC-LINC – Download auf www.ec-linc.info

Abschließend betrachtet kann gesagt werden, dass einkommensschwache Haushalte stärker von Energiepreissteigerungen betroffen sind als der durchschnittliche österreichische Haushalt.

2.3.2. Österreichische Programme gegen Energiearmut

Die Website www.energiearmut.org listet österreichische Initiativen in diesem Bereich auf. Gemeinsamer Ausgangspunkt der meisten österreichischen Programme ist eine Energieberatung. In manchen Fällen, wie zum Beispiel dem VERBUND-Stromhilfefonds der Caritas wurde der Tausch eines Elektrogerätes durchgeführt.

Hier seien auszugsweise drei Energieberatungsprogramme mit verschiedenen methodischen Ansätzen näher erläutert:

VERBUND-Stromhilfe-Fonds der Caritas – ganz Österreich

Die Aktion wurde im Jahr 2009 ins Leben gerufen. Dabei stellt der Energieversorger VERBUND einen Fonds zur Unterstützung einkommensschwacher Haushalte zur Verfügung. Der Fonds wird gespeist indem jeder der VERBUND-Privatkunden 1 Euro jährlich einzahlt. 400 bis 500 Haushalte werden so jedes Jahr unterstützt.

Eine Teilnahme an der Aktion setzt nicht die Beziehung von VERBUND-Strom voraus. Die Vermittlung der KlientInnen erfolgt über die Sozialberatungsstellen der Caritas in allen Bundesländern. Es gibt drei Unterstützungsarten: Energieberatung, Gerätetausch und eine überbrückende Finanzierung bei Zahlungsschwierigkeiten der Stromrechnung. Voraussetzung für den Gerätetausch ist eine vorhergehende Beratung, bei der das ineffiziente Gerät bestimmt wird. Anschließend wird das Gerät im Haushalt gegen ein energieeffizientes Gerät ausgetauscht.

[Zur Projektwebsite](#)

NEVK - Wien

NEVK steht für „Nachhaltige Energieversorgung für einkommensschwache Haushalte durch Energieberatung und Maßnahmen zur Steigerung der Energieeffizienz und Energiesparen auf Basis von Vernetzung und Kooperation.“

Ziel des Projektes ist neben einer Energieberatung die nachhaltige Verbesserung der Lebenssituation der betroffenen durch individuelle Lösungen. Dabei werden die verschiedensten Energieeffizienz-Maßnahmen finanziell unterstützt, wie zum Beispiel ein Heizungsservice oder ein Boilertausch.

Da einkommensschwache Haushalte von verschiedenen Akteuren in der Stadt Wien betreut werden, ist ein weiteres wichtiges Projektziel die Vernetzung der Akteure innerhalb der Stadt. So können akteursübergreifende Lösungen gefunden werden. Die Wichtigkeit des Network-Buildings kristallisierte sich auch im Projekt EC-LINC in allen Ländern als wichtiger Erfolgsfaktor heraus.

Die Aktion wird außerdem wesentlich von der Ombudsstelle des Energieversorgers Wien Energie getragen. Die Wien Energie hat mit der Gründung der Ombudsstelle eine Anlaufstelle für von Zahlungsschwierigkeiten betroffene KundInnen geschaffen, deren Anliegen von SozialarbeiterInnen betreut werden. Insgesamt ist ein Kontingent von 500 Beratungen vorhanden.

[Zur Projektwebsite](#)

NachbarInnen helfen beim Energiesparen - Wien

Im Rahmen dieses Projekts werden GemeindebaumieterInnen zu EnergieberaterInnen - im Projektjargon „EnergiepartnerInnen von nebenan“ genannt - ausgebildet. Das Curriculum besteht aus neun Tagen Unterricht zu jeweils vier Stunden und greift neben technischen Aspekten auch Aspekte der richtigen Kommunikation der Inhalte auf.

Genau wie beim deutschen Pilotprojekt, indem arbeitslose Menschen zu EnergieberaterInnen ausgebildet werden, kann dadurch eine Beratung auf Augenhöhe stattfinden.

[Zur Projektwebsite](#)

Außerdem beschäftigen sich [zahlreiche Forschungsprojekte](#) mit dem Thema mit dem Ziel zukünftige Maßnahmen gegen Energiearmut noch zielgerichteter voranzutreiben.

2.4. Gesetzliche Regelungen

Das Problem der Energiearmut wird zunehmend von Seiten der EU als ein Bereich gesehen, in den durch Vorgaben eingegriffen werden muss. Als Instrument dienen dazu „Richtlinien“, die es den Mitgliedsländern stärker erlauben, entsprechend den jeweiligen nationalen Gegebenheiten zu reagieren.

3.5.1. Binnenmarktrichtlinie Strom bzw. Gas

Durch die EU wird die Erstellung eines Aktionsplans zur Bekämpfung von Energiearmut angeregt. In der Strom-Binnenmarktrichtlinie (EU Richtlinie 72/2009)² sowie in der Gas-Binnenmarktrichtlinie (EU Richtlinie 73/2009) wird in den Vorbemerkungen auf das Thema Energiearmut mit fast identem Wortlaut eingegangen.

(53) Die Energiearmut ist in der Gemeinschaft ein wachsendes Problem. Mitgliedstaaten, die davon betroffen sind, sollten deshalb, falls dies noch nicht geschehen ist, nationale Aktionspläne oder einen anderen geeigneten Rahmen zur Bekämpfung der Energiearmut schaffen, die zum Ziel haben, die Zahl der darunter leidenden Menschen zu verringern. Die Mitgliedstaaten sollten in jedem Fall eine ausreichende Energieversorgung für schutzbedürftige Kunden gewährleisten. Dazu könnte auf ein umfassendes Gesamtkonzept, beispielsweise im Rahmen der Sozialpolitik, zurückgegriffen werden, und es könnten sozialpolitische Maßnahmen oder Maßnahmen zur Verbesserung der Energieeffizienz von Wohngebäuden getroffen werden. Zumindest sollte mit dieser Richtlinie die Möglichkeit dafür geschaffen werden, dass schutzbedürftige Kunden durch politische Maßnahmen auf nationaler Ebene begünstigt werden.

² <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:211:0055:0093:DE:PDF>

Ein Aktionsplan würde einerseits den „schutzbedürftigen Kunden“ definieren, aber vermutlich auch Empfehlungen aussprechen, wie die Bekämpfung von Energiearmut stärker in die (Sozial-) Politik integriert werden kann.

3.5.2. Energieeffizienzgesetz in Österreich

Auch der Entwurf des österreichischen Energieeffizienzgesetzes sieht einige spezifische Energieeffizienz-Maßnahmen für einkommensschwache Haushalte vor:

Der Gesetzesentwurf sieht vor, dass zumindest 40% der Energieeinsparungen durch Maßnahmen bei den Haushalten erfolgen muss (§ 10) wobei Maßnahmen, die bei einkommensschwachen Haushalten gesetzt werden, um 50% stärker zu gewichten sind.

§ 26, Absatz 4, Z.:4:

Maßnahmen, die bei einkommensschwachen Haushalten gesetzt werden, sind mit dem Faktor 1,5 zu gewichten.

Im § 31 wird ein regelmäßiger Bericht an den Nationalrat verlangt, wobei dabei auch eingefordert wird, die spezifische Situation der einkommensschwachen Haushalte darzustellen.

Berichtspflichten

§ 31. (1) Der Bundesminister für Wirtschaft, Familie und Jugend hat dem Nationalrat alle zwei Jahre einen Bericht vorzulegen, in dem analysiert wird,, welche Auswirkungen das für die Unternehmen hat sowie welche Maßnahmen und in welchem Ausmaß diese bei Haushalten im Allgemeinen und *bei einkommensschwachen Haushalten im Speziellen* gesetzt wurden.

Vor allem durch die stärkere Gewichtung der Energieberatung für einkommensschwache Haushalte ist davon auszugehen, dass hie ein Akzent zur stärkeren Energieberatung von einkommensschwachen Haushalten gesetzt wurde, bzw. dass EVUs, die im Rahmen des Energieeffizienzgesetz verpflichtet sind, diese Maßnahmen durchzuführen, hier als Partner im Rahmen eines Projektes auftreten.

Wie weit derzeit schon ein Aktionsplan „Energiearmut“ in Österreich vorliegt, ist den Autoren nicht bekannt (Stand Februar 2014).

3. EC-LINC - Projektidee

Das Projekt EC-LINC zielt auf die Schaffung eines Beratungsstandards für einkommensschwache Haushalte ab. Betroffenen soll im Rahmen einer kostenlosen Energieberatung das nötige Wissen vermittelt werden um mit einfachen Mitteln effektiv Stromkosten, Heizenergie und Wasser zu sparen. Die BeraterInnen werden dabei durch die Möglichkeit der kostenlosen Ausgabe von Energiesparhilfen wie Steckerleisten und Energiesparlampen im Wert von bis zu 50 Euro pro Haushalt unterstützt.

Pilotprojekte dieser Art wurden in Deutschland, Belgien, Ungarn und Österreich durchgeführt. In Berlin wurden außerdem arbeitslose Menschen zu EnergieberaterInnen ausgebildet.

4. Beratungsinfrastruktur

Für die Durchführung von Energieberatungen vor Ort wurde auf die Infrastruktur bestehender Energieberatungsinitiativen in Niederösterreich und Kärnten zurückgegriffen. In beiden Bundesländern wurden die Beratungen von professionellen EnergieberaterInnen durchgeführt.

4.1. BeraterInnenauswahl

Der Umgang mit einkommensschwachen Haushalten erfordert eine hohe soziale Kompetenz, da diese Haushalte oft vor weiteren sozialen Problemen oder Herausforderungen, wie zum Beispiel Arbeitslosigkeit, stehen. Eine Beratung „auf Augenhöhe“ ist besonders wichtig, weshalb im deutschen Pilotprojekt mit Erfolg arbeitslose Menschen zu EnergieberaterInnen ausgebildet wurden. Die BeraterInnenauswahl in Niederösterreich erfolgte anhand der Vorerfahrung der BeraterInnen, da der aus 80 BeraterInnen bestehende NÖ-EnergieberaterInnenpool teilweise auch im Caritas-Projekt „Verbund Stromhilfefonds“ eingesetzt wird.

Zu berücksichtigen ist auch, dass die Beratung armutsgefährdeter Haushalte sehr belastend sein kann, da Armut hautnah erlebt wird. BeraterInnen müssen auch darauf vorbereitet werden.

4.2. BeraterInnen-Ausbildung

Die Ausbildung der BeraterInnen muss mehr als nur technische Aspekte beinhalten: Die soziale Kompetenz kann gezielt geschult werden. Im Rahmen des Projekts EC-LINC wurde deshalb ein Curriculum für BeraterInnen entwickelt, das sowohl technische als auch soziale Aspekte berücksichtigt. Alle Trainingsunterlagen können in englischer Sprache auf der Projektwebsite www.ec-linc.info heruntergeladen werden.

Ein wichtiger Punkt ist auch die Nennung weiterer lokaler Anlaufstellen, die bei haustechnischen Problemen oder in Form von finanziellen Überbrückungsmöglichkeiten helfen können. Die Anlaufstellen sind dabei von Region zu Region, ja sogar von Gemeinde zu Gemeinde unterschiedlich. Oft wissen die Betroffenen über die ihnen gebotenen Möglichkeiten gar nicht Bescheid oder haben Scheu ihre Probleme zuzugeben. Eine Energieberatung kann eine objektive Bewertung der Situation liefern und damit die Hemmschwelle um weitere Hilfe anzusuchen senken.

4.3. Informationsmaterial

Das Informationsmaterial muss sowohl auf MultiplikatorInnen, als auch auf die Betroffenen selbst zugeschnitten sein.

Mögliche PartnerInnen müssen für das Thema sensibilisiert werden. Die erfolgreiche Bewerbung der Aktion hängt wesentlich von der Bildung starker Netzwerke ab.

Im Rahmen des österreichischen Pilotprojekts wurden ein Folder, ein Plakat und ein Informationsblatt für MultiplikatorInnen erstellt.

Da auch Haushalte mit Migrationshintergrund von Energiearmut betroffen sind, wurde der Folder außerdem in serbokroatisch und türkisch übersetzt. Weitere Anpassungen aufgrund verschiedener regionaler KooperationspartnerInnen (Änderung von Logos, Teilnahmevoraussetzungen und Kontaktstellen) sind notwendig. Gerade die Angabe einer bekannten Kontaktstelle, die als vertrauenswürdig eingestuft wird, ist sinnvoll.

Die Plakate wurden an Orten angebracht, die normalerweise von der Zielgruppe besucht werden, wie zum Beispiel Sozialmärkte.

Um die Inhalte der Energieberatung zu vertiefen, wurden Informationsmaterialien wie Energiesparbroschüren verteilt. Außerdem erhielt jeder Haushalt nach der Beratung individuelle Energiespartipps in Form eines Beratungsprotokolls.

4.4. Öffentlichkeitsarbeit

Die Bildung eines regionalen Netzwerks ist von entscheidender Bedeutung. Für die Umsetzung der Aktion braucht es lokale Akteure, die bereits in der Region verankert sind und Kontakt zur Zielgruppe haben sowie deren Vertrauen genießen.

Der Bewerbungszeitpunkt zum Beginn der Heizsaison ist ideal. Eine Kombination der Bewerbung gemeinsam mit der Bekanntmachung von anderen Unterstützungen, wie zum Beispiel einem Heizkostenzuschuss war besonders erfolgreich. Die erfolgreichste Bewerbungsschiene war allerdings das direkte Anschreiben der Personen in Form von Bürgermeisterbriefen. Diese Briefe werden oft am Beginn der Heizsaison gezielt an einkommensschwache Haushalte verschickt um sie auf mögliche Unterstützungen aufmerksam zu machen.

Auch die Bewerbung in Sozialmärkten brachte eine gute Teilnehmerate, da diese ein hohes Vertrauen bei den KundInnen besitzen. Die Verteilung und Empfehlung durch das Kassenpersonal erwies sich als besonders zielführend.

SozialarbeiterInnen können als wichtige Gatekeeper funktionieren, da sie erste Anlaufstelle für Haushalte mit finanziellen Problemen sind.

4.5. Beratungsprotokolle

Um die gewonnenen Daten für die Evaluierung anonymisiert verwenden zu können, musste von den KlientInnen eine Erklärung zum Datenschutz unterschrieben werden.

Während der Beratung wurde ein Protokoll über die wichtigsten haushaltsspezifischen Tipps ausgefüllt, das anschließend elektronisch erfasst und den KlientInnen zugeschickt wurde.

Der Erhalt der Energiespar-Goodies musste auf einem eigenen Formblatt von den KlientInnen bestätigt werden.

4.6. Energiesparhelfer

Bei allen Pilotprojekten wurden außerdem sogenannte Energiesparhelfer, wie zum Beispiel Energiesparlampen, abschaltbare Steckerleisten oder Kühlschrankthermometer im Wert von bis zu 50 Euro verteilt und im Zuge der Beratung installiert. Neben einer sofortigen Energieeinsparung haben die „Helfer“ außerdem den Vorteil, dass die Energieberatung beim Kunden sichtbar bleibt – zum Beispiel durch eine bessere Ausleuchtung der Räume aufgrund der Verwendung besserer Leuchtmittel.

4.7. Energiemessgeräte

Energiemessgeräte sollten vor Ort eingesetzt werden, um Stromfresser wie zum Beispiel Kühlschränke aufzudecken. In Niederösterreich können die Energiemessgeräte für einen bestimmten Zeitraum von den KlientInnen ausgeliehen werden.

4.8. Energiesparmaßnahmen

Die gegebenen Energiespartipps zielten in erster Linie auf Maßnahmen ab, die ohne investiven Aufwand umgesetzt werden können. Folgende Tipps wurden von den KlientInnen als besonders sinnvoll erachtet:

- Standby vermeiden 45%
- Wasserkocher verwenden 35%
- Glühlampen auf Energiesparlampen wechseln 28%
- Mit niedrigen Temperaturen waschen 23%

- Richtig lüften 20%
- Wasser sparen 17%
- Kühltemperaturen optimieren 13%
- Türen und Fenster abdichten 10%
- Nachtabenkung der Heizung 5%

4.9. Software

Zur Administration der Beratungen wurde eine spezielle Software entwickelt. Sie ermöglicht aufgrund der Angaben der BeraterInnen die Ausgabe eines Berichts, der speziell auf den Haushalt zugeschnittene Energiespartipps enthält.

Da in den Projektgebieten Niederösterreich und Kärnten bereits eine Verwaltungssoftware für Energieberatungen im Einsatz war, wurde ein Excel-Tool für die Erstellung des Berichts entwickelt, das das individuelle Einsparpotenzial des Haushalts abschätzt.

5. Österreichisches Pilotprojekt

In Österreich wurde das Projekt von e7-Energiemarktanalyse koordiniert. Hauptaufgabengebiet der eNu war die Umsetzung des Pilotprojekts, also die Organisation von insgesamt bis zu 300 Beratungen vor Ort. Die Finanzierung der Beratungen geschah über das Amt der NÖ-Landesregierung – Abteilung Umwelt- und Energiewirtschaft. Die eNu war zuständig für Abwicklung und Bewerbung der Beratungen. Ein Teil der Beratungen wurde an den Subauftragnehmer Energie:Bewusst Kärnten vergeben. Insgesamt 191 Beratungen in Niederösterreich und 100 Beratungen in Kärnten wurden durchgeführt.

5.1. Zielgruppendefinition

Da die Überprüfung des Einkommens und der Energiekosten als Teilnahmekriterien einen hohen administrativen Aufwand erfordern würde, hat sich in der Praxis die Definition anhand der Berechtigung für den Erhalt verschiedener Sozialleistungen bewährt.

So sind einkommensschwache Haushalte zum Beispiel von der Ökostrom-Pauschale befreit, die sich nach folgenden Einkommenshöhen richtet:

Monatliches Haushaltsnettoeinkommen unter (Stand 2014)

- Ein-Personen-Haushalt: 960,66 Euro
- Zwei Personen: 1.440,35 Euro
- Jede zusätzliche Person: 148,22 Euro

Möglich ist auch die Anwendung eines alternativen Kriteriums, das zum Erhalt von Sozialleistungen berechtigt, wie zum Beispiel des Heizkostenzuschusses oder der Mindestsicherung. In manchen Gemeinden wurden außerdem eigene Kriterien für den Erhalt von Sozialleistungen geschaffen, wie etwa die PlusCard in Wiener Neustadt. Eine Überprüfung der Kriterien durch den Energieberater/die Energieberaterin fand allerdings nicht statt. Stattdessen wurde in der Wahl der Kommunikationskanäle auf einen auf die Zielgruppe eingeschränkten Kommunikationskanal Wert gelegt (zum Beispiel Bewerbung über SozialarbeiterInnen, Bewerbung gleichzeitig mit Heizkostenzuschüssen).

Auch Haushalte mit Migrationshintergrund wurden gezielt angesprochen indem Bewerbungsmaterialien in türkisch und serbokroatisch produziert wurden.

5.2. Beratungsablauf

Interessierte Haushalte konnten sich in Niederösterreich an die Energieberatungshotline der eNu und in Kärnten an eine Hotline des Kooperationspartners Energie:Bewusst Kärnten wenden. Die Kontaktdaten des Klienten/der Klientin wurden anschließend an den regional zuständigen Berater weitergegeben. Auf Wunsch der KooperationspartnerInnen, wie zum Beispiel im Fall von Wiener Neustadt, lief der Erstkontakt über die zuständige regionale Behörde/Organisation, welche die Daten sammelte und anschließend an die Energieberatungshotline weitergab.

Die BeraterInnen bekamen für die Vor-Ort-Beratung 1,5 Stunden bezahlt. Aufgrund des persönlichen Engagements der BeraterInnen wurden die 1,5 Stunden in vielen Fällen überschritten. BeraterInnen berichteten auch von kürzeren Beratungen, die Ursache dafür war vor allem eine falsche Erwartungshaltung des Klienten/der Klientin.

5.3. KooperationspartnerInnen

Besonders wichtig war die Bildung eines Bewerbungsnetzwerks. Dazu wurden Kontaktstellen der Zielgruppe angesprochen.

UnterstützerInnen:

- SOMA – Sozialmärkte in NÖ und Kärnten
- Verein Wohnen in Sankt Pölten
- Sozialabteilung des Amtes der NÖ Landesregierung
- Erzdiözese Wien
- Katholische Aktion
- Bezirkshauptmannschaften-Sozialabteilung
- ARGE Sozial Villach
- Wien Energie - Ombudsstelle
- KELAG

Ansprechstellen für die Bewerbung des Projekts bei Migrantenhaushalten:

- Integrationsservice NÖ
- Volkshilfe Beschäftigung in Sankt Pölten
- SOMA St. Pölten – Workshops beim Frauenfrühstück

Als besonders wertvoll erwiesen sich Kontakte zu den Gemeinden, da diese bereits über Adressen von zum Beispiel BezieherInnen von Heizkostenzuschüssen und eigene Kommunikationsmittel wie zum Beispiel Gemeindezeitungen, verfügen. Im Projekt engagiert haben sich die Gemeinden Wiener Neustadt, Sankt Pölten, Wieselburg, Schwechat, Ternitz, Perchtoldsdorf, Baden, Mödling, Laa an der Thaya, Gablitz, Neunkirchen und Vösendorf.

5.4. Kommunikationskanäle

Der beste Zeitpunkt zur Bewerbung der Aktion ist der Beginn der Heizsaison, da zu diesem Zeitpunkt das Thema Energiekosten medial verstärkt transportiert wird. Zur gezielten Ansprache von Medien die von Personen mit Migrationshintergrund konsumiert werden, wurde eine Presseausendung über die Österreichische Migrantenmedien Presseagentur herausgegeben.

5.4.1. Persönlicher Kontakt

Viele einkommensschwache Haushalte werden von SozialarbeiterInnen betreut. Die eNu hat deshalb im Rahmen des Projekts auch Workshops für SozialarbeiterInnen angeboten, damit diese die Höhe des Energieverbrauchs der KlientInnen einschätzen können und über die Möglichkeiten der Energiekostenreduktion Bescheid wissen. Die SozialarbeiterInnen erfüllen dabei eine Gatekeeper-Funktion, indem sie KlientInnen mit besonders hohem Energieverbrauch mit deren Einverständnis für eine Beratung vorschlagen.

Die Verteilung von Foldern in Sozialmärkten erwies sich ebenfalls als vorteilhaft, da diese Anlaufstellen hohes Vertrauen bei der Zielgruppe genießen. Am effektivsten war die Verteilung direkt durch das Kassenpersonal. Da Sozialmärkte auch ein Ort des sozialen Austauschs sind, ist die Wahrscheinlichkeit des Bekanntwerdens der Aktion und der Weitergabe von positiven Erfahrungen im Zuge der Energieberatung besonders hoch.

5.4.2. Presseausendungen

Presseausendungen zu Beginn der Heizsaison oder während Kältewellen eignen sich hervorragend um das Thema in den Medien unterzubringen. Sinnvoll ist außerdem die Präsentation von Best-Practice-Beispielen in Form von besonders hohen Einsparungen einzelner Haushalte oder ähnlichem.

5.4.3. Online

Die Schaffung von Online-Ressourcen, die das Thema aufbereiten und den schnellen Zugriff auf die wichtigsten Informationen ermöglichen ist zu empfehlen. Hierbei sei auf die Website www.ec-linc.info hingewiesen

5.4.4. Workshops

Gerade in Beschäftigungsprojekten für Arbeitslose gibt es die Möglichkeit Workshops zu veranstalten bei denen den TeilnehmerInnen ein Gefühl für die Höhe des Energieverbrauchs und die Wertigkeit der

Energieträger vermittelt wird. Hier besteht die Möglichkeit mit unterstützenden Informationsmaterialien wie Broschüren zu arbeiten.

5.4.5. Direct Mailings

Besonders effektiv waren Aussendungen von Gemeinden, zum Beispiel in Form eines Bürgermeister-Briefs, an einkommensschwache Haushalte in denen die Möglichkeiten von Beihilfen wie zum Beispiel eines Heizkostenzuschusses und die Möglichkeit der kostenlosen Energieberatung im Rahmen des Projekts erläutert werden.

Von besonderem Vorteil bei diesen Aktionen war die Angabe einer bei der Zielgruppe bekannten und als vertrauenswürdig angesehenen lokalen Kontaktstelle. In diesen Fällen wurden die Daten interessierter KlientInnen direkt von der Kontaktstelle/Gemeinde gesammelt und an die eNu weitergegeben.

5.4.6. Die wichtigsten Informationsquellen

Im Rahmen der Evaluierung der Aktion wurde abgefragt wie die KlientInnen vom Angebot erfahren haben (Quelle: Evaluation Report – Download auf www.ec-linc.info):

- 70 Prozent: Information durch das Sozialamt
- 40 Prozent: Information durch Bekannte
- 15 Prozent: In der Zeitung gelesen
- 15 Prozent: Über den Energieversorger
- 10 Prozent: ich wurde angewiesen teilzunehmen
- 5 Prozent: andere Quellen

6. Ergebnisse

Ein bis zwei Monate nach der Beratung wurden 20 Prozent der beratenen Haushalte telefonisch zu ihren Erfahrungen befragt. Die wichtigsten Ergebnisse werden hier zusammengefasst und entstammen dem Evaluation Report des Projekts – downloadbar auf www.ec-linc.info.

6.1. Bewertung der EnergiesparhelferInnen durch KlientInnen

Folgende EnergiesparhelferInnen wurden von den KundInnen als besonders sinnvoll erachtet:

Energiesparlampen	63 %
Abschaltbare Steckerleisten	49 %
Wasserkocher	25 %
Fensterdichtungen	18 %
Perlator Waschbecken oder Spüle	15 %
Kühlschrankthermometer	8 %
Thermostatkopf	7 %
Thermo-Hygrometer	6 %
Wassersparhandbrause	4 %
Zeitschaltuhr	3 %
Entlüftungsschlüssel	3 %

Tabelle 3: Bewertung der EnergiesparhelferInnen durch die KlientInnen – Angaben in Prozent

6.2. Zufriedenheit der KlientInnen

Auf die Frage ob sie einen Energiecheck noch einmal machen würden, antworteten über 90 Prozent der KlientInnen mit "Ja". Dadurch kann auf eine sehr hohe Zufriedenheit mit der Beratung geschlossen werden:

- 59 Prozent: Ja, in zwei Jahren
- 29 Prozent: Ja, in fünf Jahren
- 9 Prozent: Nein
- 3 Prozent: k.A.

6.3. Zufriedenheit der KlientInnen

Die KlientInnen wurden außerdem nach den zwei von ihnen am sinnvollsten bewerteten Tipps gefragt. Daraus lässt sich schließen, dass die Erklärungen der BeraterInnen über die Höhe des Standby-Verbrauchs und das effizientere Kochen mit einem Wasserkocher den größten Informationsgewinn für die KlientInnen brachten.

Angeben der KlientInnen in Prozent:

- Standby vermeiden 45%
- Wasserkocher verwenden 35%
- Glühlampen auf Energiesparlampen wechseln 28%
- Mit niedrigen Temperaturen waschen 23%
- Richtig lüften 20%
- Wasser sparen 17%
- Kühltemperaturen optimieren 13%
- Türen und Fenster abdichten 10%
- Nachtabenkung der Heizung 5%

6.4. Beratungslänge

Die Hälfte der Beratungen war länger als 90 Minuten, was auf ein hohes Engagement der EnergieberaterInnen hinweist, da die bezahlte Beratungszeit bei 1,5 Stunden lag. Ein Viertel der Beratungen war

kürzer als 60 Minuten. Die vorgegebene Beratungslänge von 1,5 Stunden kann als ausreichend betrachtet werden - nur 18 Prozent der KundInnen fanden die Beratung als zu kurz.

6.5. Erfolgsgeschichten

Bei einer Umfrage unter den BeraterInnen wurden in Erinnerung gebliebene Erfolgsgeschichten im Rahmen der Beratungen abgefragt.

Einem Berater gelang es dabei eine bereits ausrangierte thermische Solaranlage wieder in Betrieb zu nehmen. Ein anderer Berater wurde am Tag nach der Beratung von einer älteren Klientin angerufen, da sie sich für die neue Lichtqualität in der Küche aufgrund der installierten Energiesparlampe bedanken wollte.

Eine Energieberatung kann betroffenen Menschen helfen Energiekosten einzusparen: Die durchschnittlichen Einsparungen betragen bei den beratenen Haushalten 125 Euro pro Jahr mit einer Bandbreite zwischen 21 und 572 Euro. Damit ist bereits die durchschnittliche Einsparung beinahe so hoch wie der jährliche Heizkostenzuschuss des Landes Niederösterreich von 150 Euro. Dazu kommt, dass die Einsparungen als langfristig zu betrachten sind, da im Rahmen der Beratung Energiesparmaßnahmen besprochen wurden, die ohne großen persönlichen oder finanziellen Aufwand durchgeführt werden können.

7. Resume

Die Bildung regionaler Netzwerke zur Bewerbung der Aktion ist von entscheidender Bedeutung für den Erfolg des Projekts. Da gerade bei einkommensschwachen Haushalten die Scheu sich an eine unbekannte Beratungsstelle zu wenden, besonders groß ist, ist als lokale Ansprechstelle eine Institution zu wählen, zu denen die KlientInnen bereits Vertrauen haben.

Eine gute Möglichkeit der Bewerbung ist auch die Vermittlung der Beratungen durch SozialarbeiterInnen. Die eNu hat deshalb auch Workshops für SozialarbeiterInnen angeboten um Ihnen die Grundbegriffe der Energieberatung näher zu bringen und ein Gefühl für die Höhe von Stromkosten zu vermitteln.

Als besonders wertvoll im Zusammenhang mit der Bewerbung können direct-mailings in Form von Bürgermeisterbriefen angesehen werden, in denen zu Beginn der Heizsaison auf die Möglichkeit von Heizkostenzuschüssen hingewiesen wird. Die Verteilung durch MitarbeiterInnen in Sozialmärkten erwies sich ebenfalls als sehr effektiv.

Da auch viele Haushalte mit Migrationshintergrund von Energiearmut betroffen sind, wurden im Rahmen des Projekts einige Anstrengungen, wie zum Beispiel die Übersetzung von Foldern, eine spezielle Presseaussendung in türkisch und serbokroatisch und die Abhaltung von Workshops bei einem Treffen von Frauen mit Migrationshintergrund, unternommen um auch diese Zielgruppe zu erreichen. Trotzdem waren lediglich 10 Prozent der beratenen Haushalte solche mit Migrationshintergrund. Die Sprachbarriere dürfte hierbei ein weiteres Hemmnis darstellen.

Insgesamt betrachtet war die Beratungsaktion mit 291 beratenen Haushalten ein Erfolg. Es ist gelungen zahlreiche MultiplikatorInnen für das Thema zu interessieren. Auch nach Ende des Projekts besteht noch immer eine Nachfrage nach Beratungen. Aufgrund dessen konnte eine Fortführung des Projekts in Niederösterreich erreicht werden. Das Amt der NÖ Landesregierung – Abteilung Umwelt und Energiewirtschaft fördert weitere Beratungen in Niederösterreich. Über die eNu wurden außerdem Energiesparhelfer finanziert, die kostenlos verteilt werden können.