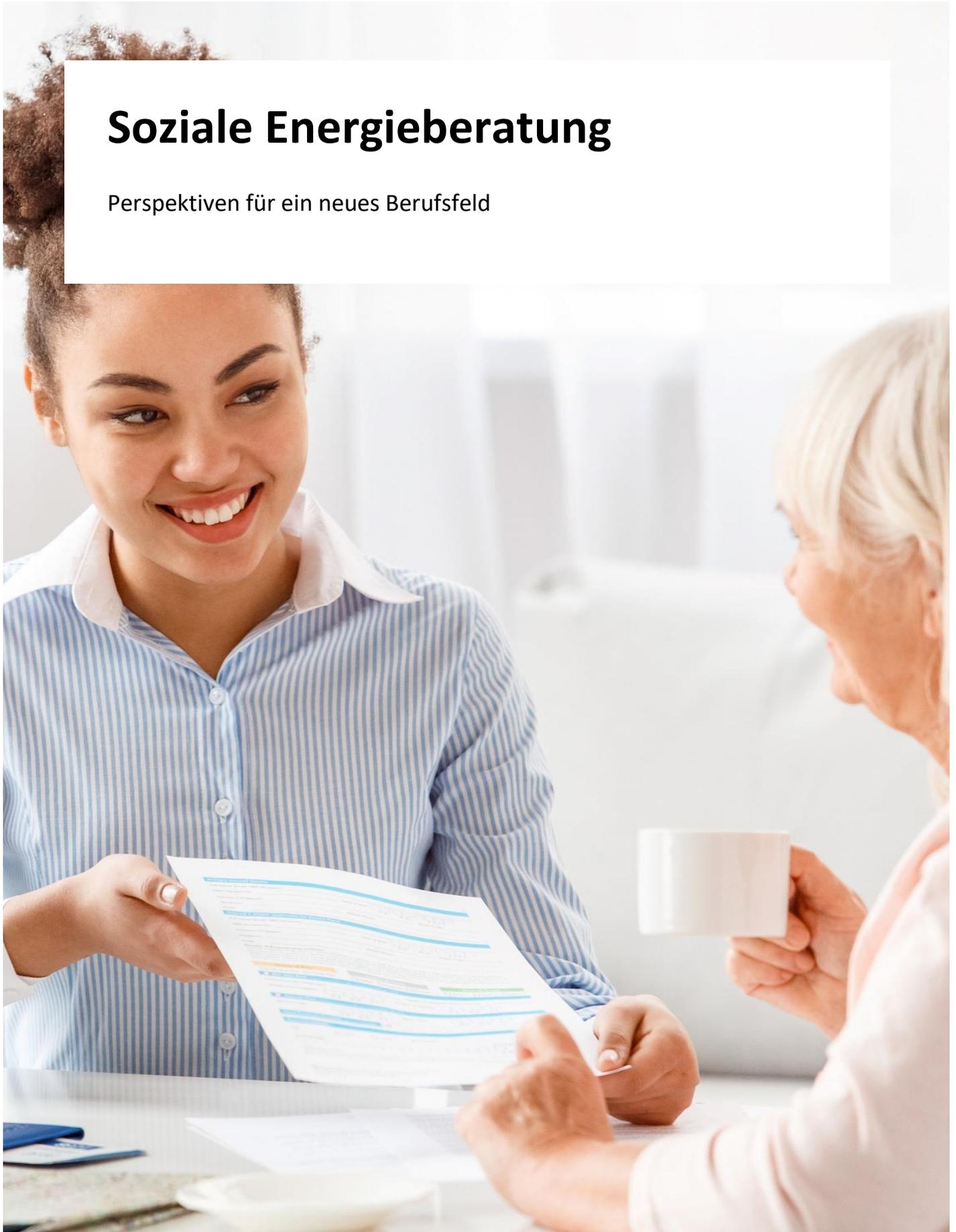


Soziale Energieberatung

Perspektiven für ein neues Berufsfeld



Impressum

Medieninhaber, Verleger und Herausgeber:

Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität,
Innovation und Technologie, Radetzkystraße 2, 1030 Wien

Autorinnen: Barbara Alexander-Bittner und Anna Breuer (Österreichische Energieagentur)

auf Basis der Langfassung des Leitfadens von Jörg Jozwiak

Fotonachweis: Cover: iStockphoto.com/Viktoria Hnatiuk

Wien, 2023. Stand: 18. Juli 2023

Rückmeldungen: Ihre Überlegungen zu vorliegender Publikation übermitteln Sie bitte an
klimaaktivbildung@energyagency.at.

Inhalt

Einleitung	4
Was zeichnet soziale Energieberatung aus?	5
Wie läuft soziale Energieberatung ab?	8
Kontaktaufnahme	8
Ablauf und Themen der Beratung	9
Nachbereitung	10
Welche Weiterbildungen braucht es für das neue Tätigkeitsfeld?	11
Weiterbildung für Personen aus der sozialen Arbeit	13
Weiterbildung für Energieberater:innen	15
Weiterbildung für Peer-Berater:innen	15
Was sind die Erfolgsfaktoren für ein gutes Angebot?	17
Unterstützungsangebote für Haushalte zum Thema Energie	19
Wohnschirm Energie	19
Energiesparberatung und Gerätetausch	20
Sauber Heizen für Alle	21
Über klimaaktiv	22

Einleitung

Der Umbau Österreichs in Richtung Klimaneutralität kann nur gelingen, wenn wir allen Menschen ungeachtet ihrer persönlichen Situation die Möglichkeit geben, Unterstützung bei den dafür notwendigen Maßnahmen zu erhalten und so an den Veränderungen teilzuhaben. Dies gilt insbesondere für armutsgefährdete Haushalte. Um diese zu erreichen, ist die Bereitstellung leicht zugänglicher Beratungsangebote rund um das Thema Energie ein wichtiger Baustein.

Weitreichende Ausbaupläne für Photovoltaikanlagen, Milliardeninvestitionen in Stromnetze oder die Dekarbonisierung der Wärmeversorgung von Gebäuden mithilfe von Wärmepumpen – beim Umbau unseres Energiesystems wird häufig über große finanzielle Investitionen und Förderungen gesprochen. Teil des Umbaus sind aber auch viele Menschen, die nur geringe Handlungsmöglichkeiten haben, um ihren Energieverbrauch zu senken. Bestehende Beratungs- und Unterstützungsangebote sind zum Teil nicht optimal auf diese Zielgruppen abgestimmt, sie werden bestenfalls „mitgenommen“. Zu schwierig zu erreichen, zu wenig Geld, zu geringe Einsparmöglichkeiten. Dabei würden gerade Haushalte mit wenig Einkommen direkt und unmittelbar von Energieeinsparungen profitieren. Sie sind überproportional stark von Energiepreissteigerungen betroffen und haben weniger Möglichkeiten, an Beratung und Informationen zu kommen.

Soziale Energieberatung ist ein Angebot an der Schnittstelle von sozialer Arbeit und Energieberatung, das sich speziell an den Bedürfnissen armutsgefährdeter Haushalte orientiert. Diese Form der Beratung ist nicht neu und musste nicht erst erfunden werden. Einige Projekte haben sich in der Vergangenheit bereits mit der Energieberatung in armutsgefährdeten Haushalten befasst. Manche dieser Angebote sind mittlerweile ausgelaufen, teilweise aber ist soziale Energieberatung in der konventionellen Sozialberatung beziehungsweise Energieberatung längerfristig etabliert worden.

In dieser Kurzversion des ausführlichen Leitfadens zur sozialen Energieberatung geben wir einen Überblick darüber, was soziale Energieberatung auszeichnet, wer sie durchführen kann und welche Rahmenbedingungen sie braucht, um langfristig für jene Menschen in Österreich Wirksamkeit zu entfalten, die am wenigsten zum Klimawandel beitragen, aber am stärksten davon betroffen sind.

Was zeichnet soziale Energieberatung aus?

Energieberatung wird meist mit dem Ziel von Energieeinsparungen in Verbindung gebracht. Was aber, wenn der Energieverbrauch bereits relativ niedrig ist und nur wenige Handlungsmöglichkeiten bestehen? Soziale Energieberatung ist eine Form der Energieberatung im Kontext von Energiearmut. Menschen, die armutsgefährdet sind, haben in der Regel keine finanziellen Möglichkeiten für Investitionen in erneuerbare Energien oder in die Sanierung ihres Eigenheims. Ziel der sozialen Energieberatung ist daher die Vermittlung von Handlungswissen rund um das Thema Energie im Haushalt.

Viele armutsgefährdete Menschen möchten oder müssen ihre Energiekosten senken. Ihre Möglichkeiten unterscheiden sich aber fundamental von Haushalten, die eine klassische Energieberatung in Anspruch nehmen. Investitionsmöglichkeiten sind minimal oder nicht existent. Oft ist schon die Bezahlung der nächsten Vorschreibung an den Energieversorger Grund für erhebliche Sorge. Diese Menschen richten sich nicht aktiv an Energieberatungsstellen, sondern an ihren Freundeskreis, Bekannte in ihrem Umfeld oder an soziale Einrichtungen – wenn sie sich Hilfe holen.

Sozialberater:innen sind wichtige Anlaufstellen, um vermittelnd mit Energieversorgern und Hausverwaltungen in Kontakt zu treten und direkte finanzielle Hilfe zu leisten oder sie zu organisieren. Dies ist also keine Energieberatung im herkömmlichen Sinne und auch ihre Ziele unterscheiden sich von denen der klassischen Energieberatung. Klassische Energieberatung zielt in erster Linie auf Investitionen in erneuerbare Energien und Sanierung zur Reduktion des Energieverbrauchs ab. In der Beratung werden mit den Bewohnerinnen und Bewohnern Maßnahmen zur Verbesserung der Gebäudehülle oder des Heizungssystems besprochen und festgehalten. Die Beratungsergebnisse dienen als Grundlage für die Beauftragung von Sanierungsmaßnahmen am Gebäude.

Hauptziele der klassischen Energieberatung sind:

- Beratung des Haushalts anhand vorab formulierter Wünsche
- Identifikation möglicher Sanierungsmaßnahmen und abgeleitete Empfehlungen
- In erster Linie: Senkung des Energieverbrauchs durch Investitionen

Hauptziele der sozialen Energieberatung sind:

- Identifikation von Beratungsthemen mit dem Haushalt
- Vermittlung von Handlungswissen rund um Energieabrechnungen und den Umgang mit Energie
- Vermittlung von Handlungswissen, um Einstellungen an der Heizung und an Haushaltsgeräten zu optimieren sowie kleine Reparaturen selbst umzusetzen
- Befähigung, mit Energie im Rahmen vorhandener Möglichkeiten sinnvoll umzugehen
- Senkung des Energieverbrauchs durch Verhaltensänderung
- Verweis auf aktuelle finanzielle Unterstützungsangebote zum Thema Energie

Abgrenzung der sozialen Energieberatung

Im Fokus der sozialen Energieberatung steht die Vermittlung von Handlungswissen rund um das Thema Energie zur Verbrauchssenkung und zur Verbesserung der Wohnqualität. Anders als die klassische Energieberatung zielt soziale Energieberatung nicht auf Energiesparen durch Investitionen ab, sondern auf Energiesparen durch Verhaltensänderungen.

Die Unterstützung armutsgefährdeter Haushalte und die Erreichung der genannten Ziele erfordert eine spezifische soziale und technische Beratungskompetenz.

- **Soziale Kompetenz:** Berater:innen sollten Erfahrung im Umgang mit Menschen haben, die sich in schwierigen Lebenssituationen befinden. Energiearmut ist oft eine Komponente im Kontext verschiedener Krisen oder länger andauernder Herausforderungen. Dies erfordert einen integrativen, verständnisvollen und einfühlsamen Umgang mit dem Thema und der Lebenssituation der zu beratenden Personen.
- **Technische Kompetenz:** Für die Berater:innen ist es nicht notwendig, Dämmstärken zu berechnen oder Photovoltaikanlagen zu planen, wohl aber zu erklären, wie ein

Raumthermostat funktioniert, wie eine Energieabrechnung aufgebaut ist oder wie Strom- und Gaszähler abgelesen werden. Wichtig ist weniger das vorhandene Fachwissen als die Motivation und Kompetenz, sich dieses anzueignen. Dazu gehört auch, die notwendigen Informationen während der praktischen Arbeit zu recherchieren und das Wissen über Energie im Haushalt ständig zu erweitern.

- **Sprachkompetenz:** Soziale Energieberatung sollte bei Bedarf in der Muttersprache von Menschen mit Migrationshintergrund durchgeführt werden. Berater:innen, die entsprechende Sprachen beherrschen, sind von großem Vorteil. Zumindest sollten Übersetzer:innen zur Verfügung stehen, die mit dem in der Energieberatung benötigten Vokabular vertraut sind. Für alle Sprachen gilt, dass technische Informationen leicht verständlich und alltagstauglich vermittelt werden müssen. Fachsprache muss „übersetzt“ beziehungsweise erklärt werden können.

All diese Kompetenzen in einer Person zu vereinen, ist eine Herausforderung. Um eine hohe Abdeckung der Kompetenzen zu erreichen, müssen insbesondere zwei Faktoren zusammen gedacht werden: einerseits Ausbildung und Weiterbildung sowie andererseits die Zusammenarbeit in einem Team, in welchem andere bei Bedarf hinzugezogen werden können, um fehlende Kompetenzen zu ergänzen.

Anforderungen an die soziale Energieberatung

- Einfache Auffindbarkeit und Zugänglichkeit
- Berater:innen mit „hybriden“ Kompetenzen (sozial, technisch, sprachlich)
- Kooperation zwischen Sozialeinrichtungen, Energieberatungen, Energieversorgern und Hausverwaltungen
- Zusätzliche Benefits wie kostenfreie Haushaltsgeräte oder Reparaturen sowie die Übernahme von Energiekosten

Um den genannten Anforderungen gerecht zu werden, bedarf es einerseits spezifischer Aus- und Weiterbildungsangebote. Im Kapitel „Welche Weiterbildungen braucht es für das neue Tätigkeitsfeld?“ werden Vorschläge für die Gestaltung entsprechender Weiterbildungen gemacht. Andererseits müssen gewisse Rahmenbedingungen geschaffen werden, welche im Kapitel „Was sind die Erfolgsfaktoren für ein gutes Angebot?“ beschrieben werden.

Wie läuft soziale Energieberatung ab?

Hotlines, Onlineberatungen und Webseiten sind wichtig, aber kein Ersatz für persönliche Kontakte und Vor-Ort-Beratungen. Das Herzstück der sozialen Energieberatung ist die Beratung des Haushaltes direkt vor Ort. Was vor und während einer Vor-Ort-Beratung zu beachten ist, erfahren Sie in diesem Kapitel.

Kontaktaufnahme

Bei vielen Menschen ist ein typischer Beweggrund für die Suche nach Hilfe eine hohe Rechnung des Energieversorgers oder ein schwerwiegender Defekt an einem wichtigen Haushaltsgerät. Die Betroffenen sind dann oft gezwungen, sich nach Unterstützungsangeboten umzusehen, und tun dies in der Regel erst in dieser Notsituation. Wer sich dann an eine Institution wendet, musste in der Regel schon mehrere Hürden überwinden, wie zum Beispiel:

- Unkenntnis, wo mit der Suche anzufangen ist und wer zuständig ist
- Scham, sich an eine soziale Einrichtung zu wenden und „hilfsbedürftig“ zu sein
- Angst, persönliche Verhältnisse gegenüber offiziellen Institutionen offenzulegen
- Zweifel, sich in deutscher Sprache ausreichend ausdrücken zu können

Die Erfahrung zeigt, dass Menschen, die ohne akuten Notfall Unterstützung suchen, meist von positiven Erfahrungen im Bekanntenkreis gehört haben. Dies zeigt sich zum Beispiel, wenn sich die Möglichkeit einer kostenlosen Beratung in der eigenen Sprache in den entsprechenden Communitys herumgesprochen hat und über Social Media muttersprachlich kommuniziert wurde. Besonders motivierend ist auch die Erwartung, Haushaltsgeräte in guter Qualität kostenlos zu erhalten. Diese Erwartung geht auf entsprechende Gerätetauschprogramme zurück, die sich ebenfalls herumgesprochen haben und oft mit Energieberatungen gekoppelt sind. Hinzu kommt, dass etwa bei Personen, die erst kürzlich ihre erste eigene Wohnung in Österreich bezogen haben, das benötigte Haushaltsgerät oft gar nicht vorhanden ist. Jedoch wurde in vielen Projekten auch die Erfahrung gemacht, dass es schwierig sein kann, energiearme Haushalte vom Nutzen einer sozialen Energieberatung zu überzeugen.

Ablauf und Themen der Beratung

Basierend auf den Erfahrungen vieler Projekte wird folgender Beratungsablauf vorgeschlagen: Nach einer Terminvereinbarung findet ein Erstgespräch in der Beratungseinrichtung statt, bevor eine ausführliche Vor-Ort-Beratung zum Thema Energie im Haushalt durchgeführt wird. Bei komplexen Problemlagen wird die Möglichkeit einer Weiterbetreuung empfohlen.

- 1. Terminvereinbarung:** Die Klientinnen und Klienten können telefonisch oder persönlich einen Termin für ein Erstgespräch vereinbaren und werden gebeten, alle relevanten Dokumente und Jahresabrechnungen mitzubringen. Bei Bedarf werden Fotos der Zählerstände oder die Dokumentation anderer Probleme wie z.B. einer Schimmelproblematik erbeten, um Fragen bereits im Voraus klären zu können.
- 2. Erstgespräch:** Das Erstgespräch findet im Normalfall in den Räumlichkeiten der Beratungsstelle statt und dient der Bedarfsermittlung und Datenerfassung. Dabei werden die Problemlagen und Wünsche geklärt und die Jahresabrechnung bei Bedarf überprüft. Es werden erste Ratschläge gegeben und gegebenenfalls weitere Beratungsstellen empfohlen. Der Termin in der Beratungsstelle kann ausreichend sein, wenn die Probleme ohne eine Vor-Ort-Beratung geklärt werden können oder eine andere Anlaufstelle für die entsprechenden Anliegen besser geeignet ist. Trifft dies nicht zu, wird eine Vor-Ort-Beratung vereinbart und deren Ablauf besprochen.
- 3. Vor-Ort-Beratung:** Bei einem Besuch in der Wohnung kann der Zustand der Haushaltsgeräte beurteilt werden und die Klientinnen und Klienten können zeigen, wie sie die Heizung bedienen. Auch fallen meist erst in dieser Situation Besonderheiten auf. Das können Möbel vor einem Heizkörper sein, ein zweiter Gefrierschrank im Schlafzimmer oder eine defekte Entlüftung im Bad.

Der Ablauf der Beratung kann je nach Vorerfahrungen einem fixen Programm oder Protokoll folgen, muss aber in jedem Fall jene Themen aufgreifen, wo aus Sicht der Haushalte und Berater:innen besonders viel Klärungsbedarf besteht. Für Berater:innen mit weniger Vorerfahrungen bringt ein standardisierter Ablauf Vorteile, da sie erst mit zunehmender Beratungserfahrung schnell erkennen können, wo größere Potenziale liegen und welche Themen im konkreten Haushalt gezielt angesprochen werden sollten. Ein umfangreiches Beratungsprotokoll oder sogar eine Beratungssoftware mit hilfreichen Informationen und hinterlegten Durchschnittswerten kann dabei unterstützen. Erfahrungen aus der Vor-Ort Energieberatung zeigen aber auch, dass Berater:innen mit Vorerfahrung nicht unbedingt auf technische Hilfsmittel angewiesen sind und die

wichtigsten und sinnvollsten Maßnahmen rasch erkennen. Die Erstellung eines Beratungsprotokolls und die Erfassung von Basisdaten zur Heizung und zu den Haushaltsgeräten hat dennoch große Vorteile: Dem Haushalt kann so schriftlich ein Überblick über die aktuelle Situation und abgeleitete Empfehlungen mitgegeben werden. Außerdem wird durch die Erfassung von Daten zur Situation in den Haushalten das Nachjustieren von Unterstützungsmaßnahmen erleichtert. In diesem Zusammenhang muss auf den Datenschutz und den verantwortungsvollen Umgang mit sensiblen Daten geachtet werden. Beratungsangebote sollten jedenfalls die Möglichkeit einer Vor-Ort-Beratung beinhalten. In Ausnahmefällen kann diese auch digital per Videokonferenz erfolgen. Eine gute Länge für die Beratung vor Ort ist 1 bis 1,5 Stunden. Erfahrungsgemäß ist es ratsam zu vereinbaren, dass die Klientinnen und Klienten eine Stunde vor dem Termin telefonisch erreichbar sind, um sicherzustellen, dass sie auch angetroffen werden.

Nachbereitung

In komplexen Fällen kann es notwendig sein, den Haushalt mehrmals zu besuchen oder die Klientinnen und Klienten regelmäßig zur Beratung einzuladen. Dies ermöglicht beispielsweise die Überprüfung von Zählerständen, eine Verbrauchsmessung an Geräten über einen längeren Zeitraum oder die Aufzeichnung von Schimmelproblemen. In manchen Fällen ist es notwendig, dass der Haushalt Kontakt mit dem Energieversorger, der Hausverwaltung, dem Inkassodienst oder anderen Institutionen aufnimmt. Im Rahmen der Möglichkeiten sollten die Klientinnen und Klienten bei diesem Prozess von den Sozialeinrichtungen unterstützt werden. Ein ideales Szenario wäre ein kontinuierliches Energie-Coaching, bei dem erreichbare Ziele gesetzt und überprüft werden können. Evaluationsbesuche in größerem zeitlichen Abstand können ebenfalls sinnvoll sein, um die Wirksamkeit von Maßnahmen zu besprechen.

Im besten Fall verfügt das Beratungsangebot über ausreichend Flexibilität, um die geeignete Form je nach Situation zu wählen: Termin in der Beratungsstelle, weitere Vor-Ort-Termine, in Ausnahmefällen ein begleiteter Behördengang et cetera. Energie-Coaching ist eine administrative und budgetäre Herausforderung. Soweit wie möglich sollte jedoch versucht werden, ein Angebot von mehreren, in Abstand und Umfang flexiblen Beratungen zu schaffen.

Welche Weiterbildungen braucht es für das neue Tätigkeitsfeld?

Soziale Energieberatung muss speziellen Bedürfnissen gerecht werden. Das hat Auswirkungen auf die Qualifikation der Berater:innen. Sie benötigen je nach beruflicher Grundausbildung zusätzliche Kompetenzen, die über praxisnahe Weiterbildungen vermittelt werden können.

Soziale Energieberatung kann als Zusatzqualifikation im Rahmen bestehender Berufsfelder verstanden werden. In erster Linie bieten sich Berufe der sozialen Arbeit, Beratung und Bildung an. Auch die klassische technische Energieberatung kommt in Betracht. Eine weitere Zielgruppe sind Peer-Berater:innen, die sich in einer ähnlichen Lebenssituation wie die Haushalte befinden und deren Muttersprache sprechen. Diese bringen aber in der Regel weder technische noch sozialarbeiterische Vorkenntnisse mit. Lehrgänge für Interessentinnen und Interessenten aus diesen unterschiedlichen Berufsgruppen müssen jedoch unterschiedliche Schwerpunkte setzen: Für Menschen, die in Sozialberatungsstellen arbeiten, müssen technische Aspekte und deren Vermittlung in der Beratung sowie rechtliche und finanzielle Themen rund um den Energieverbrauch im Vordergrund stehen. Für vorwiegend technisch geschulte Energieberater:innen muss der Fokus auf Beratungskompetenz sowie Unterstützungsmöglichkeiten spezifisch für diese Zielgruppe liegen. Für die Ausbildung von Peer-Beraterinnen und Peer-Beratern sind beide Schwerpunkte gleichermaßen zu berücksichtigen.

Tabelle 1: Vorqualifikation und inhaltliche Schwerpunkte für die Weiterbildung Soziale Energieberatung

Vorqualifikation im Bereich	Inhaltliche Schwerpunkte/zu vermittelnde Kompetenzen	Zeitlicher Aufwand
Soziale Arbeit, Bildung, Beratung	technische Aspekte und deren Vermittlung; rechtliche und finanzielle Aspekte rund um Energieverbrauch	mittel
Technische Energieberatung	zielgruppenspezifische Beratungskompetenz; zielgruppenspezifische Unterstützungsmöglichkeiten	mittel
Ohne Vorqualifikation	technische, rechtliche und finanzielle Aspekte; Beratungskompetenz und Unterstützungsmöglichkeiten	hoch

Neben den unterschiedlichen inhaltlichen Schwerpunkten spielt auch die Auswahl des Formats eine große Rolle für die Qualität der Weiterbildungen.

Vorteile von E-Learning:

- ist für größere Gruppen leichter zugänglich
- kann leichter repliziert werden
- ist einfacher zu organisieren
- kann zeitlich unabhängig von den Lehrenden gestaltet werden

Vorteile der Präsenzschulung:

- ermöglicht stärkere Interaktion zwischen Lehrenden und Auszubildenden
- erleichtert das Erklären und Üben bei komplexen Problemen und Fragen
- baut persönliche Beziehungen auf

Für die Weiterqualifizierung zur sozialen Energieberatung ist grundsätzlich ein Mix aus E-Learning und Präsenzformaten empfehlenswert, um die Vorteile beider Formate optimal ausnützen zu können. Die Gewichtung von Präsenz- und Onlineelementen wird je nach Berufsfeld und zu vermittelnden Kompetenzen unterschiedlich ausfallen.

Über die eigentlichen Weiterbildungstermine hinaus sollte den Teilnehmenden die Möglichkeit geboten werden, sich zur Beratung auszutauschen und fachliche Fragen zu klären. Dieses Vernetzungs- und Austauschformat kann auch online stattfinden.

Grundsätze der Weiterbildung Soziale Energieberatung

Soziale Energieberatung kann von unterschiedlichen Berufsgruppen ausgeübt werden. Das Weiterbildungsprogramm sollte daher

- auf das spezifische Vorwissen aufbauen,
- mit einem passenden Mix an Formaten arbeiten und
- laufende Vernetzung ermöglichen.

Weiterbildung für Personen aus der sozialen Arbeit

Menschen mit einem Berufs- oder Ausbildungshintergrund in der sozialen Arbeit, sozial orientierten Beratung oder aus dem Bildungsbereich bringen zentrale Qualifikationen für soziale Energieberatungen mit. Außerdem sind sie oft die erste Anlaufstelle für Menschen, die von Energiearmut betroffen sind.

In der Weiterbildung wird daher die Vermittlung von technischen Kompetenzen rund um das Thema Energie in den Vordergrund gestellt. Wie in der Beratung selbst geht es dabei um das Fördern von Handlungsfähigkeit und Verhaltensänderungen. Die wesentlichsten **Lernziele** für die Weiterbildung sind daher:

- Energieverbrauch eines Haushalts anhand von Rechnungen ermitteln und einschätzen
- Einsparpotenziale und Handlungsmöglichkeiten eines Haushalts erkennen und priorisieren
- Funktion und Bestandteile des Heizungs- und Warmwassersystems erklären
- Empfehlungen für die Nutzung von Elektrogeräten geben
- mit der Beratungssituation vor Ort umgehen

Für die Weiterbildung wird ein Modulsystem und ein Mix aus Online- und Präsenzmodulen vorgeschlagen.

Tabelle 2: Aufbau Weiterbildung Soziale Energieberatung für Personen aus der sozialen Arbeit

Module	Lernziele	Format	Anzahl Einheiten
Basismodul Teil 1	Verbrauchseinschätzung Heizenergie; Einsparmöglichkeiten Heizenergie identifizieren; Selbststudium anhand einer Übungsaufgabe	online	4
Basismodul Teil 2	Verbrauchseinschätzung Strom; Warmwasserverbrauch und Einsparmöglichkeiten; Hilfen für den Haushalt geben	online	4
Modul 2	Srom- und Wärmeabrechnungen verstehen; Anlaufstellen kennen	online	mindestens 4
Modul 3	Wiederholung Verbrauchseinschätzung Heizen; Messungen durchführen; einfache Maßnahmen umsetzen	Präsenz	mindestens 4
Modul 4	Wiederholung Verbrauchseinschätzung Strom; Messungen durchführen, Zähler ablesen; Beratungssituationen meistern	Präsenz	mindestens 4

Ergänzend zu den Modulen werden folgende begleitende Maßnahmen empfohlen:

- Organisation regelmäßiger Onlineaustauschformate für die Berater:innen
- Ausgabe von Übungsbeispielen zum Selbststudium
- Begleitende Beratung in einer passiven Rolle

Die Bereitstellung einer **Beratungssoftware** kann dazu beitragen, die Verbrauchseinschätzung zu erleichtern und die Priorisierung von Maßnahmen zu beschleunigen. Mithilfe eines Tablets können Daten vor Ort eingegeben werden, die Software vergleicht diese mit hinterlegten Durchschnittswerten und erleichtert damit die Einschätzung des Verbrauchs. Gleichzeitig verändert der Einsatz von digitalen Geräten die Beratungssituation, da das direkte Gespräch weniger im Mittelpunkt steht. Ob eine Software eingesetzt werden kann und soll, ist maßgeblich von den Möglichkeiten und auch Wünschen der Berater:innen abhängig. Ausführlichere Informationen zur Weiterbildung und auch zu den Chancen einer Energieberatungssoftware finden Sie in der Langfassung des Leitfadens Soziale Energieberatung.

Weiterbildung für Energieberater:innen

Energieberater:innen bringen als Vorqualifikation meist eine technische Grundausbildung und einen Energieberatungskurs mit. Sie sind in der Beratung von armutsbetroffenen Haushalten vor allem durch die sozialen Problemstellungen und geringeren Handlungsmöglichkeiten gefordert. In der Weiterbildung der Energieberater:innen geht es also vorrangig darum, Beratungskompetenzen zu stärken und zu vermitteln, wie Beratung trotz schwieriger Rahmenbedingungen für beide Seiten gut gelingen kann.

Die Ausbildung von Energieberater:innen basiert aktuell auf dem Curriculum der ARGE-EBA, also der Arbeitsgemeinschaft der Energieberatungseinrichtungen der Bundesländer. Die A- (Anfänger) und F-(Fortgeschrittenen) Kurse werden durch Energieberatungsstellen der Bundesländer angeboten und durchgeführt. In den Kursen wird technisches Wissen, aber auch Beratungswissen und Beratungspraxis vermittelt. Als Ergänzung zur bestehenden Ausbildung kann ein S-Kurs (Arbeitstitel; S für Soziale Energieberatung) angeboten werden, der die Qualifikation der Teilnehmenden für den Umgang mit den Anforderungen in armutsbetroffenen Haushalten erweitert. Lernziele für einen solchen Kurs wären insbesondere:

- Energiearmut verstehen und erkennen
- typische Problemlagen kennen
- Beratungsansätze kennen, mit herausfordernden Beratungssituationen umgehen
- soziale Unterstützungsleistungen und Anlaufstellen kennen
- zielgruppengerecht kommunizieren

Begleitend zu den fachlichen Teilen sollten auch Beratungssituationen spielerisch geübt werden. Ergänzend können passive Beratungen, also Begleitung bei Beratungen in einem armutsbetroffenen Haushalt, die Kompetenzen verbessern und den Beraterinnen und Beratern mehr Sicherheit geben.

Weiterbildung für Peer-Berater:innen

Speziell der Einsatz von Peer-Berater:innen macht soziale Energieberatung einfacher zugänglich für Gruppen, die sonst schwer erreichbar sind. An die Weiterbildung stellt diese Gruppe jedoch die höchsten Ansprüche. Sowohl das notwendige technische Wissen als auch die Beratungskompetenz müssen geschult werden. Darüber hinaus können

potenzielle Peer-Berater:innen die Weiterbildung meist nicht in Zusammenhang mit ihrer aktuellen beruflichen Tätigkeit besuchen. Für sie kann die Weiterbildung gleichzeitig neue berufliche Perspektiven eröffnen.

Als Format für die Weiterbildung bietet sich ein mehrwöchiger Ausbildungslehrgang an. Für die Lernziele ergibt sich eine Kombination der beiden zuvor erwähnten Weiterbildungen:

- **Themenblock Energiearmut und Sozialberatung**
 - Energiearmut verstehen und erkennen
 - typische Problemlagen kennen
 - Beratungsansätze kennen, mit herausfordernden Beratungssituationen umgehen
 - soziale Unterstützungsleistungen und Anlaufstellen kennen
 - zielgruppengerecht kommunizieren

- **Themenblock Energie und Technik**
 - Energieverbrauch eines Haushalts anhand von Rechnungen ermitteln und einschätzen
 - Einsparpotenziale und Handlungsmöglichkeiten eines Haushalts erkennen und priorisieren
 - Funktion und Bestandteile des Heizungs- und Warmwassersystems erklären
 - Empfehlungen für die Nutzung von Elektrogeräten geben
 - mit der Beratungssituation vor Ort umgehen

Da der Aufwand und die Hürden für einen Lehrgangsbesuch wesentlich höher sind als bei berufsbegleitenden kürzeren Weiterbildungen, sollten vor Beginn Beschäftigungsperspektiven für die Teilnehmer:innen im neuen Tätigkeitsfeld geklärt sein. Auch für die Auswahl der Teilnehmer:innen sollten Kriterien erstellt werden.

Was sind die Erfolgsfaktoren für ein gutes Angebot?

Soziale Energieberatung wirkt besonders gut, wenn verlässliche und planbare Rahmenbedingungen für das Beratungsangebot und die Berater:innen vorhanden sind.

Soziale Energieberatung soll eine Zielgruppe erreichen, die für bestehende Energieberatungsangebote schwer zugänglich ist. Wenn Finanzierung und zielgruppengerechtes Beratungsangebot nur für einen begrenzten Zeitraum verfügbar sind, wird es schwieriger, eine belastbare Strukturen zu entwickeln, neue Berater:innen zu schulen und Materialien weiterzuentwickeln. Nicht zuletzt muss sich das neue Angebot auch erst in den Haushalten herumsprechen. Als Erfolgsfaktoren für die soziale Energieberatung spielen also über das Beratungskonzept und die Weiterbildungen hinaus weitere Rahmenbedingungen eine wesentliche Rolle:

- Längerfristige **Planbarkeit und Kontinuität** in der Finanzierung der Beratung trägt zum Aufbau eines stabilen Beratungsnetzwerks bei. Der Aufbau der notwendigen Strukturen benötigt Ressourcen, die zielgerichtet eingesetzt werden sollten. Auch die Weiterbildung von Beraterinnen und Beratern gelingt besser, wenn es Aussicht auf eine längerfristige Tätigkeit in diesem Bereich gibt. Nicht zuletzt lassen sich Lernschleifen und Verbesserungen des Angebots nur erreichen, wenn eine zeitliche und personelle Kontinuität gewährleistet ist.
- **Vernetzung und Feedbackschleifen** erleichtern die Weiterentwicklung des Beratungsangebots und verbessern den Informationsaustausch zwischen Beratungsstellen. In der Vernetzung sollten auch Akteure wie Energieversorger und Gemeinden nicht vergessen werden. Auch sie sind häufig Anlaufstelle für die Anliegen armutsbetroffener Haushalte.
- Die **Dokumentation und Evaluierung** von Beratungsinhalten, Problemstellungen und der in Anspruch genommenen Unterstützungsmaßnahmen ermöglicht es, ein deutlicheres Bild der Lebensbedingungen und Bedürfnisse der Haushalte zu erhalten.

Die gewonnenen Daten sollten in anonymisierter Form möglichst vielen unterschiedlichen Anlaufstellen zur Verfügung stehen, um Unterstützungsangebote aufeinander abstimmen und miteinander verknüpfen zu können.

Gemeinsam mit den in den vorhergehenden Kapiteln identifizierten Qualitätsmerkmalen für die soziale Energieberatung tragen günstige Rahmenbedingungen dazu bei, das Beratungsangebot wirksam in den bestehenden Strukturen der Sozialberatung und Energieberatung zu verankern.

Fünf Erfolgsfaktoren für die soziale Energieberatung

- Einfacher Zugang zur Beratung für Betroffene
- Mehrstufiges Beratungsangebot über einen längeren Zeitraum für Betroffene
- Praxisnahe Weiterbildungen für Berater:innen
- Laufende Vernetzung der Berater:innen
- Planbarkeit und Kontinuität in der Finanzierung des Beratungsangebots

Mehr Informationen und Good-Practice-Beispiele finden Sie in der Langfassung des Leitfadens Soziale Energieberatung. Zugang zur Langversion, sowie Infos zur Weiterbildungsreihe und zu Unterstützungsangeboten für armutsbetroffene Haushalte bekommen Sie unter klimaaktiv.at/soziale-energieberatung.

Unterstützungsangebote für Haushalte zum Thema Energie

Österreichweit gibt es unterschiedliche Anlaufstellen und Unterstützungsangebote für Haushalte mit niedrigem Einkommen rund um das Thema Energie. Folgendes Kapitel gibt einen Überblick über diese Angebote: Wohnschirm Energie, Energiesparberatung und Gerätetausch, sowie Sauber Heizen für Alle.

Wohnschirm Energie

Der Wohnschirm Energie unterstützt einkommensschwache Haushalte bei der Begleichung ihrer Energiekosten. Beratung und Antragsstellung sind kostenlos.

Das Angebot

- Kostenlose Beratung zu den Energiekosten im Haushalt.
- Übernahme offener Energierechnungen durch den Wohnschirm Energie.
- Auszahlung einer Pauschale für zukünftig anfallende Energiekosten.

Bei der Beratung werden folgende Fragen geklärt:

- Wie viel Geld haben Sie monatlich zur Verfügung?
- Wie hoch sind Ihre laufenden Energiekosten?
- Haben Sie offene Energierechnungen?

Anspruchsberechtigung:

Zur Beratung sollen wichtige Dokumente zur Wohn- und Einkommenssituation mitgebracht werden, zum Beispiel: Lichtbildausweis, Meldezettel aller Personen im Haushalt (Hauptwohnsitz), Mietvertrag, Energierechnung (z. B. Strom, Gas), Einkommensnachweis aller Haushaltsmitglieder (z. B. Lohnzettel), Briefe oder E-Mails von Vermieter:innen, Gerichten oder Anwäl:innen. Mehr Infos unter wohnschirm.at

Energiesparberatung und Gerätetausch

Der Klima- und Energiefonds fördert eine bedarfsorientierte Energiesparberatung für private, armutsbetroffene Haushalte sowie den Austausch ineffizienter gegen energieeffiziente Haushalts Großgeräte.

Das Angebot

- Kostenlose Erstberatung mit Infos zum Programm inklusive Überprüfung der Förderwürdigkeit und gemeinsames Ausfüllen des Förderantrags für die Beratung vor Ort.
- Kostenlose Energiesparberatung im betroffenen Haushalt (ausschließlich wenn förderwürdig): Diese beinhaltet grundlegende Themen wie eine detaillierte Erklärung der Energieabrechnung, Tipps zu richtigem Heizen und Strom sparen. Dabei wird auch eruiert, ob und welches Gerät zu tauschen ist.
- Kostenloser Gerätetausch, wenn von der/dem Energiesparberater:in ein Gerät zum Tausch empfohlen wird.

Förderungsfähige Geräte: Kühl-/Tiefkühlschränke, Kühl-Gefrier-Kombinationen, Geschirrspüler, Waschmaschinen, E-Herde und Backöfen.

Anspruchsberechtigung:

Bei der Erstberatung in einer Sozialberatungsstelle der Caritas oder Volkshilfe Wien ist einer der folgenden Nachweise vorzulegen: Befreiung von den Rundfunkgebühren (GIS-Befreiung), Heizkostenzuschuss der Ämter der Landesregierungen, Nachweis über den Bezug von Sozialhilfe oder Ausgleichszulage (ASVG, BSVG, GSVG), Nachweis über den Bezug von Wohnbeihilfe. Bei Fehlen eines Nachweises kann die Anspruchsberechtigung in der Beratungsstelle individuell erhoben werden.

Allgemeine Kontakt-Adresse für Fragen und Anliegen: energiesparberatung@caritas.at.

Auf der Webseite der Caritas finden Sie die Beratungsstellen und weitere Infos: caritas.at/hilfe-angebote/angebote/nothilfe/energiesparberatung

Sauber Heizen für Alle

Die Aktion „Sauber Heizen für Alle“ des Klimaschutzministeriums unterstützt einkommensschwache Haushalte bei der Umstellung von fossil betriebenen Raumheizungen (Öl, Gas, Kohle) auf nachhaltige klimafreundliche Heizungssysteme.

Das Angebot

- Kostenlose umfassende Energieberatung zum Thema Heizen und Heizungstausch.
- Stark erhöhte Förderung für den Heizungstausch inklusive Unterstützung bei der Antragstellung für die Förderung.
- Unterstützung bei der Angebotseinholung für die neue Heizung.

Eine stark erhöhte Förderung für armutsbetroffene Haushalte gibt es ausschließlich für den Heizungstausch und nicht für die Sanierung. Eine Beratung zur Sanierung von Ein- oder Zweifamilienhäusern kann in einigen Bundesländern aber kostenfrei in Anspruch genommen werden.

Anspruchsberechtigung

Als Kriterien für die Förderung gelten gültige Bestätigungen über den Bezug einer Sozialhilfe oder das Vorliegen der GIS-Befreiung. Gegebenenfalls können auch andere Leistungen/Befreiungen, wie z.B. der Einkommensnachweis oder die Wohnbeihilfe herangezogen werden.

Auf der Webseite von Sauber Heizen finden Sie alle Beratungsstellen in den Bundesländern: sauber-heizen.at

Über klimaaktiv

klima**aktiv** ist die Klimaschutzinitiative des Bundesministeriums für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (BMK). Seit 2004 bietet sie in den Themenschwerpunkten „Bauen und Sanieren“, „Energiesparen“, „Erneuerbare Energie“ und „Mobilität“ ein umfassendes, ständig wachsendes Spektrum an Information, Beratung sowie Weiterbildung und setzt Standards, die international Vorbildcharakter haben. klima**aktiv** zeigt, dass jede Tat zählt: Jede und jeder in Kommunen, Unternehmen, Vereinen und Haushalten kann einen aktiven Beitrag zur Erreichung der Klimaziele leisten. Damit trägt die Initiative zur Umsetzung des nationalen Energie- und Klimaplanes (NEKP) für Österreich bei. Näheres unter klimaaktiv.at.

Die Aus- und Weiterbildung von Fachkräften im Bereich klimaschonender Technologien und Dienstleistungen ist ein wichtiger Hebel in Richtung einer CO₂-freien Wirtschaft. Bestehende Berufsbilder erleben eine Transformation, neue Berufsbilder werden zukünftig verstärkt nachgefragt. Das Programm klima**aktiv** Bildung unterstützt diesen Wandel, indem es Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen für Fachkräfte rund um das Thema Klimaschutz sichtbar macht und Klimaschutzprofis als klima**aktiv** Kompetenzpartner auszeichnet. In Zusammenarbeit mit Bildungspartnern wird der Weiterbildungsbedarf identifiziert und es werden neue Weiterbildungsformate entwickelt.

Kontakt

Strategische Gesamtsteuerung klima**aktiv**

Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie

Sektion Klima und Energie

Stabsstelle Dialog zu Energiewende und Klimaschutz

Stubenbastei 5, 1010 Wien

Programmmanagement klima**aktiv** Bildung

Österreichische Energieagentur

Barbara Alexander-Bittner

klimaaktivbildung@energyagency.at

klimaaktiv.at/bildung

**Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität,
Innovation und Technologie**

Radetzkystraße 2, 1030 Wien

+43 (0) 800 21 53 59

servicebuero@bmk.gv.at

bmk.gv.at