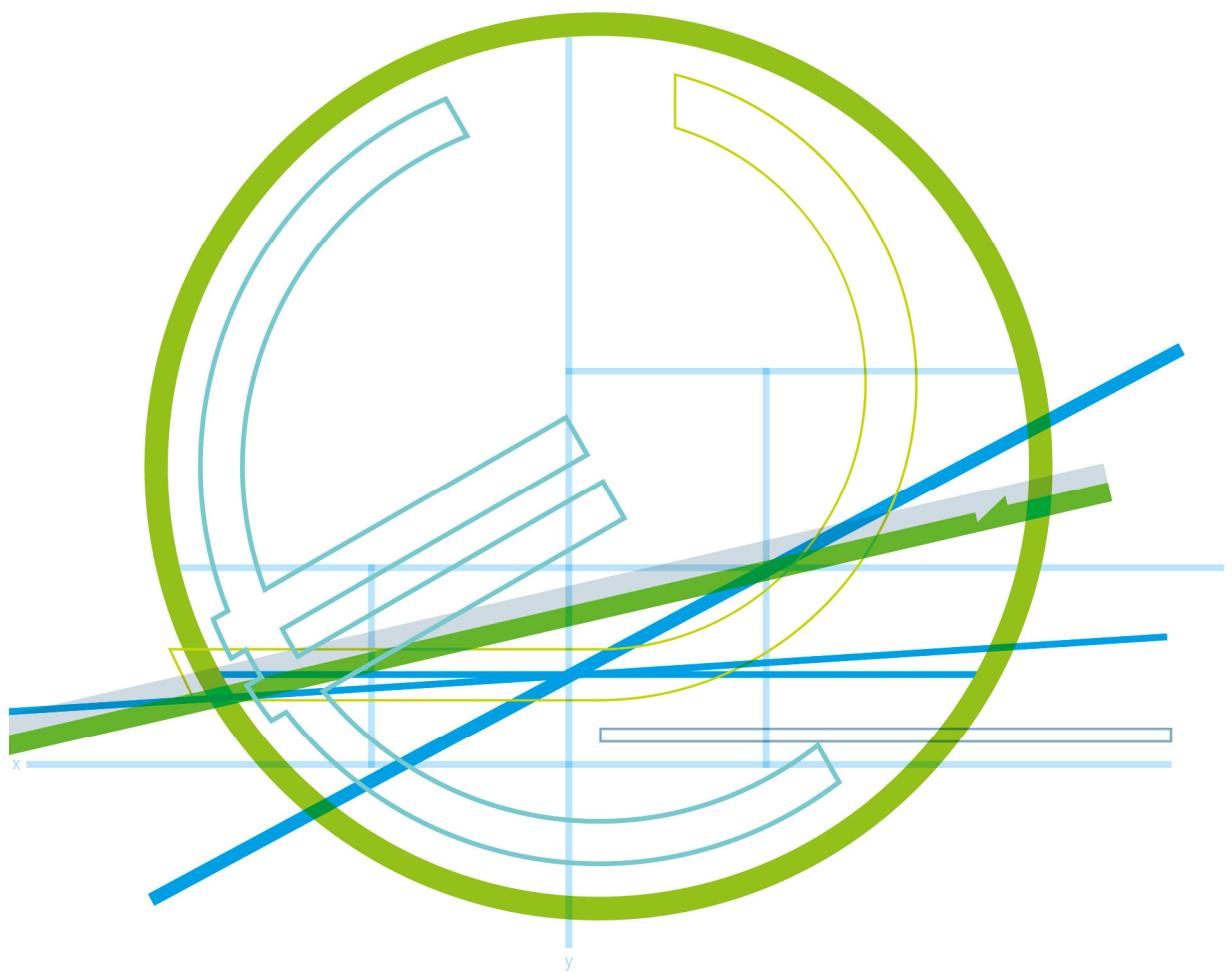


SELF

Sustainable Energy Consulting for
Low-Income and Migrant Families



VORWORT

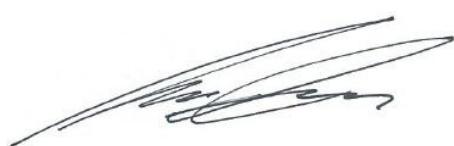
Die Publikationsreihe **BLUE GLOBE REPORT** macht die Kompetenz und Vielfalt, mit der die österreichische Industrie und Forschung für die Lösung der zentralen Zukunftsaufgaben arbeiten, sichtbar. Strategie des Klima- und Energiefonds ist, mit langfristig ausgerichteten Förderprogrammen gezielt Impulse zu setzen. Impulse, die heimischen Unternehmen und Institutionen im internationalen Wettbewerb eine ausgezeichnete Ausgangsposition verschaffen.

Jährlich stehen dem Klima- und Energiefonds bis zu 150 Mio. Euro für die Förderung von nachhaltigen Energie- und Verkehrsprojekten im Sinne des Klimaschutzes zur Verfügung. Mit diesem Geld unterstützt der Klima- und Energiefonds Ideen, Konzepte und Projekte in den Bereichen Forschung, Mobilität und Marktdurchdringung.

Mit dem **BLUE GLOBE REPORT** informiert der Klima- und Energiefonds über Projektergebnisse und unterstützt so die Anwendungen von Innovation in der Praxis. Neben technologischen Innovationen im Energie- und Verkehrsbereich werden gesellschaftliche Fragestellung und wissenschaftliche Grundlagen für politische Planungsprozesse präsentiert. Der **BLUE GLOBE REPORT** wird der interessierten Öffentlichkeit über die Homepage www.klimafonds.gv.at zugänglich gemacht und lädt zur kritischen Diskussion ein.

Der vorliegende Bericht dokumentiert die Ergebnisse eines Projekts aus dem Forschungs- und Technologieprogramm „Neue Energien 2020“. Mit diesem Programm verfolgt der Klima- und Energiefonds das Ziel, durch Innovationen und technischen Fortschritt den Übergang zu einem nachhaltigen Energiesystem voranzutreiben.

Wer die nachhaltige Zukunft mitgestalten will, ist bei uns richtig: Der Klima- und Energiefonds fördert innovative Lösungen für die Zukunft!



Ingmar Höb Barth
Geschäftsführer, Klima- und Energiefonds



Theresia Vogel
Geschäftsführerin, Klima- und Energiefonds



NEUE ENERGIEN 2020

Publizierbarer Endbericht

SELF

Sustainable Energy Consulting for Low-Income and Migrant Families

ARGE Energieberatung Wien: MPhil Jörg Jozwiak, Elisabeth Cobbina, MA Katharina Kiener, Ing. Heinz Tschürtz

Österreichisches Institut für Nachhaltige Entwicklung: Mag. Michaela Leitner, Mag. Markus Spitzer, Dr. Anja Christianell, Lic. Marlies Zuccato-Doutlik

die umweltberatung Wien: DIⁱⁿ Alexandra Bauer, Gerhard Jungert, Mag. Markus Novak, DIⁱⁿ Sabine Seidl

September 2012

Programmsteuerung:
Klima- und Energiefonds



Programmabwicklung:
Österreichische Forschungsförderungsgesellschaft mbH (FFG)



Das Projekt wird im Rahmen der Programmlinie „Neue Energien 2020“ vom Klima- und Energiefonds und von der Forschungsförderungsgesellschaft (FFG) gefördert.

SELF

Sustainable Energy Consulting for Low-Income and Migrant Families

Projektleitung: ARGE Energieberatung Wien

ProjektpartnerInnen: „die umweltberatung“ Wien, ÖIN – Österreichisches Institut für Nachhaltige Entwicklung

Kooperationspartnerin: bassena - Stadtteilzentrum am Schöpfwerk

Impressum:

Adresse des Berichterstellers

ARGE Energieberatung Wien

Florianigasse 65

A-1080 Wien

www.arge-energieberatung-wien.at

September 2012



1 Inhalt

ZUSAMMENFASSUNG	6
1 AUFGABENSTELLUNG UND KONZEPTION.....	10
1.1 Ausgangssituation	10
1.2 Schwerpunkte des Projektes	12
1.3 Einordnung in das Programm	14
1.4 Aufbau der Arbeit und verwendete Methoden.....	15
1.4.1 Arbeitspaket 1 (Recherche und Konzeption)	15
1.4.2 Arbeitspaket 2 (Theoretische und empirische Grundlagen)	16
1.4.3 Arbeitspaket 3 (Erarbeitung der EC-Ausbildung).....	16
1.4.4 Arbeitspaket 4 (Bewusstseinsbildung und Bekanntmachung des Projekts)	17
1.4.5 Arbeitspaket 5 (Auswahl von KursteilnehmerInnen).....	18
1.4.6 Arbeitspaket 6 (Testphase: Durchführung der Pilot-EC-Schulung)	19
1.4.7 Arbeitspaket 7 (Begleitende Evaluierung der EC-Ausbildung)	22
1.4.8 Arbeitspaket 8 (Praxistest, begleitete Energiechecks)	23
1.4.9 Arbeitspaket 9 (Evaluierung der Testberatungen)	25
1.4.10 Arbeitspaket 10 (Dissemination und Endbericht).....	26
2 INHALTLICHE DARSTELLUNG: GRUNDLAGEN	27
2.1 Analyse internationaler Best Practice-Beispiele	27
2.1.1 Überblick über die dargestellten Projekte	28
2.1.2 Organisatorischer Rahmen und Finanzierung der Projekte.....	29
2.1.3 Zugang zu TeilnehmerInnen und Bewerbung.....	39
2.1.4 Inhalte und Ablauf der Beratung	46
2.1.5 Evaluationsergebnisse der Best-Practice-Beispiele	54
2.1.6 Schlussfolgerungen aus den Best Practice-Beispielen	60
2.2 Theoretischer und empirischer Rahmen zu Energienutzungsverhalten und Energiearmut	70
2.2.1 Allgemeine Erkenntnisse zum Energieverbrauchsverhalten	70
2.2.2 Definition und Verbreitung von Energiearmut.....	72
2.2.3 Erkenntnisse aus Studien über die Organisation der Beratung und die Beratung einkommensschwacher Haushalte	76
2.2.4 Einfluss des Migrationshintergrunds auf das Energieverbrauchsverhalten	77
2.2.5 Einfluss der Geschlechtszugehörigkeit auf das Energieverbrauchsverhalten.....	83
2.2.6 Schlussfolgerungen bezüglich des Energieverbrauchsverhaltens von einkommensschwachen Haushalten, Haushalten mit Migrationshintergrund sowie von Frauen und Männern	86
2.3 Einfluss politischer und ökonomischer Regulierungen auf das Energieverbrauchsverhalten (mit Fokus auf Gemeindebauten)	89

2.4 Energieverbrauchswissen und -verhalten in einkommens-schwachen Haushalten der Wohnhausanlage Am Schöpfwerk.....	92
2.4.1 Wohnzufriedenheit.....	93
2.4.2 Energiekosten.....	94
2.4.3 Energiesparmotive und Informationsdefizite.....	95
2.4.4 Handlungsspielräume und Interesse an Energieberatungen.....	97
2.4.5 Sanierung des Schöpfwerks	98
2.4.6 Konklusion	99
2.5 Erwachsenenbildung: Didaktische Prinzipien und Handlungs-strategien	101
2.5.1 Lerntheorien.....	102
2.5.2 Rahmenbedingungen, Verhalten der Unterrichtenden und Inhalte	105
2.5.3 Methoden und pädagogische Handlungsmöglichkeiten der Unterrichtenden	107
2.5.4 Allgemeine methodische Richtlinien	111
2.5.5 Zusammenfassung und Fazit	113
2.6 Rechtliche Aspekte der zukünftigen Tätigkeit von Energie-checkerInnen.....	114
2.6.1 Rechtsform der Arbeit als EC	114
2.6.2 Rechtliche Aspekte der Beratungstätigkeit.....	115
2.7 Datenschutz	117
2.8 Wahl eines geeigneten Datenbanksystems	118
3 ERGEBNISSE UND SCHLUSSFOLGERUNGEN.....	120
3.1 Konzeption der Ausbildung (AP 3)	120
3.1.1 Inhalte der Schulung (Übersicht) und Liste der erstellten Unterrichtsmaterialien	121
3.1.2 Besonderheiten des Moduls KOM - Kommunikation und Gesprächsführung	124
3.1.3 Gestaltung des Protokollbogens	125
3.1.4 Einfluss von Erkenntnissen aus der Erwachsenenbildung auf die didaktische Konzeption ..	126
3.1.5 Einfluss von Erfahrungen aus der Pilotausbildung (AP 6) auf die didaktische Konzeption ..	130
3.1.6 Samplebeschreibung und Charakterisierung der KursteilnehmerInnen und der beratenen Haushalte	131
3.2 Dissemination	132
3.3 Evaluationsergebnisse	135
3.3.1 Forschungsdesign und angewandte Methoden	135
3.3.2 Evaluation der Suche nach EC	137
3.3.3 Evaluation der theoretischen Schulung	141
3.3.4 Evaluation der Beratungsphase.....	156
3.3.5 Evaluation der Suche nach KundInnen	164
3.3.6 Wirkungen des Projekts auf die EC	174
3.3.7 Reflexion und Verbesserungsvorschläge	175
3.3.8 Diskussion neuer Projektkonzepte	194
3.3.9 Allgemeine Schlussfolgerungen aus der Evaluation.....	197
4 AUSBLICK UND EMPFEHLUNGEN	201
5 LITERATURVERZEICHNIS	204

6 ANHANG	211
7 ABBILDUNGS- UND TABELLENVERZEICHNIS.....	212

Verwendete Abkürzungen: ARGE Energieberatung Wien (AEW); Österreichisches Institut für Nachhaltige Entwicklung (ÖIN); "die umweltberatung" Wien (UBW); EnergiecheckerInnen bzw. KursteilnehmerInnen der Pilotausbildung (EC).

Zusammenfassung

Das im Rahmen des Programms NEUE ENERGIEN 2020 vom Klima- und Energiefonds geförderte und von der Österreichische Forschungsförderungsgesellschaft mbH (FFG) abgewickelte Projekt SELF (Sustainable Energy Consulting for Low-Income and Migrant Families) beinhaltet die Konzeption einer standardisierten Ausbildung für MultiplikatorInnen, deren Aufgabe die muttersprachliche Energieberatung und Vorort-Betreuung von BewohnerInnen in Großwohnanlagen ist. Das Projekt, dessen Laufzeit 15 Monate von April 2011 bis Juni 2012 betrug, wurde von der ARGE Energieberatung Wien (AEW) geleitet in Zusammenarbeit mit den ProjektpartnerInnen "die umweltberatung" Wien (UBW) und Österreichisches Institut für Nachhaltige Entwicklung (ÖIN). Während das ÖIN für Grundlagenforschung und die projektbegleitende Evaluation zuständig war, wurden die Unterrichtsmaterialien von AEW und UBW konzipiert, getestet und laufend verbessert. Das „Ausbildungsbox“ genannte Schulungskonzept befindet sich im Anhang dieses Berichts und steht der Öffentlichkeit zum kostenlosen Download auf den Internetseiten der drei ProjektpartnerInnen zur Verfügung:

AEW: http://www.arge-energieberatung-wien.at/projekt_self.html

UBW: <http://www.umweltberatung.at/start.asp?ID=43263&b=6884>

ÖIN: <http://oin.at/?p=1252>

Ausgangssituation

Energieberatung unterstützt Menschen dabei, ihre Kosten für Heizenergie und Strom zu reduzieren und leistet durch umfassende Bewusstseinsbildung zur effizienten Energienutzung einen Beitrag zum Klimaschutz. Da Energieeffizienzmaßnahmen meist mit Investitionskosten (thermische Sanierung der Gebäudehülle, Heizungstausch, etc.) verbunden sind, sind Menschen mit geringem Haushaltseinkommen oft benachteiligt und werden überdurchschnittlich hoch durch steigende Energiekosten belastet. Darüber hinaus werden diese Menschen oft nicht durch bestehende Beratungsangebote erreicht. Die Gründe dafür sind unter anderem:

- Beratungsangebote (Broschüren, Onlineinformationen und persönliche Beratungen) sowie Einsparpotentiale sind dieser Zielgruppe oft unzureichend bekannt.
- Eine Beratung in deutscher Sprache stellt für viele Menschen mit Migrationshintergrund ein Hindernis dar.
- Der Fokus bei bestehenden Beratungsangeboten liegt in der Regel auf Sanierungs- und Energieeffizienzmaßnahmen, die mit Investitionskosten verbunden sind, und nicht auf dem NutzerInnenverhalten. Das NutzerInnenverhalten ist aber meist der einzige Bereich, den Menschen mit geringem Haushaltseinkommen aktiv beeinflussen können.

Verschiedene Studien schreiben der persönlichen Beratung die nachhaltigste Wirkung zu. Energieberatung für Menschen mit niedrigem Einkommen sollte unbedingt kostenlos sein und aufsuchende Angebote mit muttersprachlicher Beratung für MigrantInnen beinhalten. Die

geringen finanziellen Mittel der Zielgruppe und die wenigen baulichen Veränderungsmöglichkeiten in Mietwohnungen sollten dabei berücksichtigt werden. Diese Studie leistet einen wesentlichen Beitrag dazu, dass derartige Angebote in Zukunft vermehrt zu finden sind. Wegen der besonders hohen Dichte von einkommensschwachen Haushalten in (Groß-) Wohnhausanlagen (Gemeindebaukomplexen, etc.) wurden diese zum besonderen Fokus unseres Projektes.

Zielsetzung

Übergeordnete Ziele des Projektes waren die finanzielle Entlastung einkommensschwacher Haushalte, die Senkung des Energieverbrauchs als Beitrag zum Klimaschutz und die Stärkung der Kompetenzen der Zielgruppe durch Wissenserwerb. Weitere Hauptziele waren ein verbessertes Verständnis von Zusammenhängen sowie eine Stärkung nachbarschaftlicher Beziehungen (Empowerment). Angestrebt wurde ein Netz von AnsprechpartnerInnen für Energiefragen in unmittelbarer Nähe zur Zielgruppe.

Unmittelbare Ziele

1. *Konzeption einer Schulung für „EnergiecheckerInnen“* mit dem Ziel, einen Kurs für BewohnerInnen von (Groß-) Wohnanlagen anzubieten. In dem Kurs sollten diese praxisrelevante Kenntnisse zu einfachen und effizienten Energiesparmaßnahmen erwerben und dabei ihr eigenes Erfahrungswissen im alltäglichen Umgang mit Energie einbringen können. Diese, von uns „EnergiecheckerInnen“ (im Folgenden „EC“) genannten MultiplikatorInnen sollten dazu befähigt werden, andere Menschen in ihrer eigenen Wohnanlage, aber auch in anderen Wiener Wohnanlagen, niederschwellig zum Thema zu beraten.
2. *Umsetzung und Verbreitung der Schulung und in Folge die Tätigkeit der EnergiecheckerInnen.* Der konzipierte Kurs wurde als Pilotenschulung im Wiener Gemeindebau *Am Schöpfwerk* durchgeführt. Die erfolgreiche Umsetzung dient als Beispiel für die Implementierung des Angebots in ähnlichen Wohnsiedlungen. Zielgruppen waren insbesondere Menschen mit Migrationshintergrund und Frauen.
3. *Dissemination der Schulungsunterlagen und der Projektergebnisse.* Alle Materialien, die potentielle VeranstalterInnen einer solchen Schulung benötigen, wurden kostenlos zur Verfügung gestellt und die Informationen darüber wurden vielen entsprechenden Institutionen zugänglich gemacht.

Methodik/Arbeiten

- Auswahl der fachlichen Inhalte der Ausbildung anhand von (a) Erfahrungen des Projektteams bei der Beratung von einkommensschwachen KundInnen, (b) Erfahrungen des Projektteams bei der Ausbildung von EnergieberaterInnen, (c) Erkenntnissen aus vergleichbaren Projekten im europäischen Ausland, (d) Ergebnissen aus bestehenden Studien (Literatur- und Onlinerecherche).

- Prüfung und Auswahl von geeigneten Methoden für die Wissensübermittlung aus den Bereichen Erwachsenenbildung, Integrationsarbeit und Umweltbildung (Literatur- und Onlinerecherche).
- Modularisierung der Schulung und Erstellung von illustrierten Lehrmaterialien.
- Test der Schulungsunterlagen und -methoden mit einer Gruppe von InteressentInnen / Durchführung des theoretischen Kursteils als Pilotprojekt. Voraussetzung: Bekanntmachung des Kursangebots in der Siedlung *Am Schöpfwerk*, u.a. mit Hilfe des Stadtteilzentrums *Bassena*¹.
- Praxistest: Durchführung von Probeberatungen in Haushalten der Siedlung durch die EC in Begleitung von erfahrenen EnergieberaterInnen (Voraussetzung: Bekanntmachung des Angebots vor Ort, u.a. mit Hilfe des Stadtteilzentrums *Bassena*).
- Evaluierung: Prüfung der Ausbildungsunterlagen nach pädagogisch-didaktischen Kriterien, Befragung von EnergiecheckerInnen in Ausbildung, AusbildnerInnen, beratenen Haushalte und anderen AkteurInnen in Form von standardisierten und leitfadengestützten Interviews (quantitative und qualitative Erhebung), Gruppendiskussionen und Feedbackrunden unter den ProjektpartnerInnen.
- Integration von Erkenntnissen aus theoretischer und praktischer Pilotschulung sowie aus der Evaluierung: Überarbeitung der Schulungsunterlagen und abschließende Online-Veröffentlichung.
- Disseminationsmaßnahmen betreffend Verfügbarkeit der Schulungsunterlagen und allgemeiner Darstellung der Projektergebnisse.

Ergebnisse und Schlussfolgerungen

Im Rahmen des Projektes wurden Schulungsunterlagen in Form eines modularisierten Ausbildungskonzepts erstellt. Sie bestehen aus:

- Skripten zur inhaltlich-methodischen Planung der Unterrichtseinheiten
- Powerpoint-Präsentationen für die Vortragenden
- Skripten und Arbeitsblättern für die KursteilnehmerInnen
- weiteren Materialien (Spiele, etc.)
- einem Beratungsprotokoll.

Die Schulungsunterlagen können von den Internetseiten der ProjektpartnerInnen kostenlos heruntergeladen werden. Aufgrund unterschiedlicher Vorkenntnisse der TeilnehmerInnen (sowohl fachlich als auch bezogen auf Deutschkenntnisse und Lernstile) erfordert der Unterricht Methodenvielfalt: dieselben Inhalte sind auf verschiedene Weise erlernbar (z.B. durch Erarbeitung im Gruppengespräch, Darstellung als Vortrag und nach Möglichkeit immer durch praktische Übungen). Es zeigte sich im Praxistest, dass bei der Schulung von EC auch ein besonderer Fokus auf deren Kommunikationskompetenz liegen muss. Beratungssituationen wurden daher bereits während der theoretischen Ausbildung verstärkt

¹Die Bassena ist ein Stadtteilzentrum in der Siedlung *Am Schöpfwerk*, das seit Bestehen des Wohngebietes (1982) existiert. Seine „MitarbeiterInnen organisieren den kontinuierlichen Dialog zwischen unterschiedlichen Interessensgruppen und AkteurInnen im Stadtteil, damit sich mit deren Ideen und Engagement sozial nachhaltige Lösungen etablieren.“

geübt. Die Erarbeitung und stete Verbesserung zielgruppenspezifischer Lernmaterialien wurde durch mehrfache Feedback-Schleifen ermöglicht: Abgleich mit publizierten, fach- und didaktikspezifischen Erkenntnissen, Rückmeldungen der Lehrenden und der EC sowie Evaluationsergebnissen.

Die Lernmotivation der KursteilnehmerInnen war sehr hoch und die Resonanz in den beratenen Haushalten war sehr positiv. Die Nachfrage nach Energiechecks und die Zahl der InteressentInnen für die Schulung erreichten jedoch nicht das beabsichtigte Ausmaß.

Ausblick und Resümee

Um die notwendigen Voraussetzungen zur Etablierung von Energiechecks als nachbarschaftliche Dienstleistung zu schaffen, sind verstärkt bewusstseinsbildende Maßnahmen erforderlich. Hierzu ist eine noch intensivere Zusammenarbeit mit örtlichen Institutionen (Nachbarschaftszentren, Religionsgemeinschaften, MieterInnenberatungen, etc.) unabdingbar.

Mögliche Folgeprojekte sollten daher einen noch stärkeren Fokus auf die Bekanntmachung von Schulung und Energiechecks sowie die Evaluation der langfristigen Wirkung von Energiechecks legen. Insbesondere die Bekanntmachung bei Vereinen und Institutionen für Menschen mit Migrationshintergrund sollte im Vordergrund stehen. Wenn es gelingt, eine entsprechende Nachfrage in exemplarischen Siedlungen zu generieren und die erzielten Einsparungen zu quantifizieren, könnte dies eine starke Motivation für die Bereitstellung finanzieller Mittel aus der öffentlichen Hand für die Tätigkeit der EC sein.

Die Bereitstellung eines Budgets z.B. aus Vereins- oder Institutionskassen für einen Unkostenbeitrag für die EC wäre wünschenswert.

Mit den vorliegenden, maßgeschneiderten Schulungsunterlagen können diese ab sofort ausgebildet werden.

1 Aufgabenstellung und Konzeption

1.1 Ausgangssituation

Die seit Jahren steigenden Energiepreise stellen insbesondere Menschen mit geringem Einkommen vor eine große Herausforderung. Entsprechend des EU-SILC 2010 (Statistik Austria 2011b) liegt die Armutgefährdungsquote in Österreich seit 2004 nahezu unverändert bei ca. 12-13 % der Gesamtbevölkerung. Das heißt, dass rund einer Million Menschen in Österreich unter 60 Prozent des Medianeinkommens zur Verfügung stehen. Für einen Einpersonenhaushalt bedeutet dies, dass sein monatliches Erwerbseinkommen weniger als 884 Euro beträgt. Diese Einkommensgruppe, bzw. das gesamte untere Einkommensquartil (Haushalte mit einem Einkommen von weniger als 1.178 Euro/Monat), sind überdurchschnittlich stark mit Ausgaben für Energie belastet: Während diese Ausgaben im österreichischen Durchschnitt 2009/10 4,7% des Monatseinkommens ausmachten, lag ihr Anteil bei dieser Gruppe bei 5,9% (Statistik Austria 2012), Konsumerhebung 2009/10).

Ein Indikator für die Belastung durch Energiekosten ist der des *unzumutbaren Wohnkostenanteils*: dieser ist gegeben, wenn mehr als ein Viertel des Haushaltseinkommens im Jahr für Wohnungsaufwand (Miete, Betriebskosten, Heizung, Strom und Instandhaltung sowie Zinszahlungen für Kredite zur Schaffung oder Sanierung von Wohnraum) ausgegeben werden muss. Dies traf 2010 auf 18% der Bevölkerung zu, was einen Höchststand seit 2005 darstellt. Besonders betroffen von steigenden Energiekosten und Mietpreisen waren armutsgefährdete Personen: bei 59% dieser Gruppe war ein unzumutbarer Wohnkostenanteil gegeben, im Gegensatz zu 12 % der nicht armutsgefährdeten Personen. 2005 lag die Quote noch bei 51 % (Statistik Austria 2011b). 596.000 Personen oder 7% der Gesamtbevölkerung haben Zahlungsrückstände bei Miete, Strom, Gas etc.; bei den Personen mit einem Einkommen von unter 60 % des nationalen Medians liegt der Anteil bis 21% (Statistik Austria 2011c). Insgesamt 313.000 Personen, das sind 4 % der Gesamtbevölkerung, konnten 2010 ihre Wohnung nicht angemessen warm halten (Statistik Austria 2011a, Statistik Austria 2011c).

Bestimmte Bevölkerungsgruppen sind überproportional vom Risiko der Einkommensarmut betroffen. Dazu gehören MigrantInnen, ältere alleinstehende Personen, Alleinerziehende, Personen, die maximal über einen Pflichtschulabschluss verfügen (wobei in allen Gruppen der Anteil der betroffenen Frauen überdurchschnittlich hoch ist), sowie Familien mit drei oder mehr kleinen Kindern (Forum Nachhaltiges Österreich 2007). Gemäß *E-Control & Caritas – Pilotprojekt Energieberatungen von einkommensschwachen Haushalten* (Proidl 2009) liegt der Heizwärmebedarf in armutsgefährdeten Haushalten mit durchschnittlich 225 kWh/m²/a deutlich über dem österreichischen Mittel von rund 170 kWh/m²/a. Bei einer Gasheizung zum Beispiel entstehen dadurch in einer 70 m² Wohnung Mehrkosten von mehr als 300 Euro

pro Jahr.² Ähnliches – zwar in deutlich abgeschwächter Form – gilt für den Stromverbrauch: Dieser liegt mit rund 4.300 kWh pro Haushalt um etwa 100 kWh über dem österreichischen Schnitt. Dementsprechend ist die Einsparnotwendigkeit bei dieser Bevölkerungsgruppe überproportional hoch. Es ist zwar zu berücksichtigen, dass der oft schlechte Gebäudezustand in Hinblick auf den Heizenergieverbrauch eine große Rolle spielt, jedoch zeigen Studien, dass auch das NutzerInnenverhalten einen wesentlichen Einfluss hat.

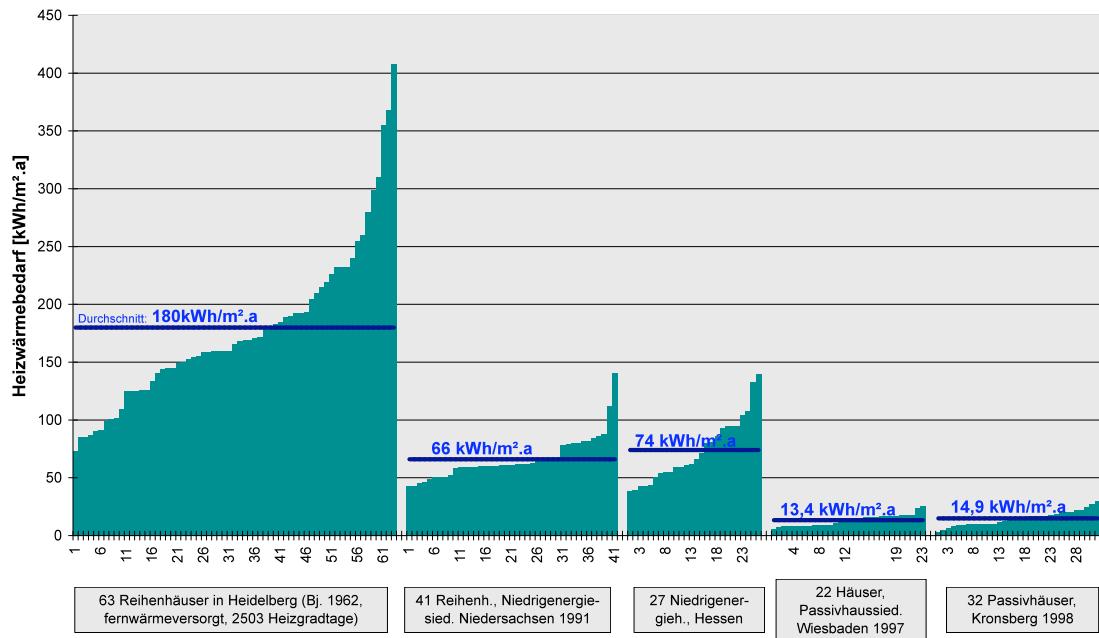


Abbildung 1: Energieverbrauch in Reihenhaussiedlungen.

Wie Abbildung 1 am Vergleich mehrerer Reihenhaussiedlungen zeigt, haben die einzelnen Häuser in einer Siedlung alle die gleiche Energiekennzahl (EKZ), trotzdem schwankt der Energieverbrauch von 50 bis 200%, alleine durch das NutzerInnenverhalten verursacht. Es muss also auf beiden Ebenen angesetzt werden, wenn der Energieverbrauch gering sein soll:

- Häuser müssen mit einer besseren EKZ geplant und ausgeführt werden, dann ist der Energieverbrauch selbst der unachtsamsten BewohnerInnen noch gering gegenüber einem Haus mit großer EKZ.
- Im NutzerInnenverhalten liegt großes Potential, welches durch Aufklärungsarbeit erschlossen werden kann.

Neben der finanziellen Entlastung der betroffenen Menschen ergäbe sich bei Verringerung des Energiedurchsatzes ein besonderer Mehrwert im Sinne des Klimaschutzes. Laut Klimaschutzbericht 2010 (Österreichisches Umweltbundesamt 2010) verfehlte Österreich wie auch bereits in den Jahren zuvor seine Klimaschutzziele (die Klimaschutzberichte 2011 und 2012 weisen auf eine Fortsetzung dieser Zielverfehlung hin). Das Kyoto-Ziel wurde um

² Bei einem angenommenen Gaspreis von 0,08 cent/kWh.

knapp 6,9 Millionen Tonnen CO₂ verfehlt. Um Österreichs Klimaschutzziele zu erreichen, sollte jeder einzelne Haushalt einen Beitrag leisten, muss aber auch durch entsprechende Kenntnisse dazu in der Lage sein.

Aufrufe zum Energiesparen in den Medien, in Form von Broschüren und Online-Angeboten waren bisher nicht ausreichend erfolgreich, da diese häufig nicht in Bezug zum Alltag der Addressierten gestellt werden und Informationen alleine keine dauerhafte Verhaltensänderung bewirken. Insbesondere einkommensschwache Haushalte und Haushalte mit Migrationshintergrund werden durch solche Maßnahmen nur unzureichend erreicht (vgl. Hesse et al 2006; Schweizer-Ries 2008), zudem werden Einsparpotentiale von den Haushalten selbst oft unterschätzt. Weitere Hürden sind der Mangel an muttersprachlichen Beratungsangeboten speziell für MigrantInnen und die tendenzielle Ausrichtung von Energieberatung auf Einfamilienhäuser und Unternehmen. Sowohl die E-Control/Caritas-Studie (Proidl 2009), als auch das Grünbuch Energieeffizienz (2008), empfehlen persönliche, kostenlose und aufsuchende Beratungen zur Analyse der strukturellen Parameter und des NutzerInnenverhaltens, gefolgt von der Ausarbeitung von Energiesparmaßnahmen. Hierzu gehören Energiespartipps, die keine bzw. nur minimale Investitionskosten bedingen. Vor diesem Hintergrund wurden die im Folgenden skizzierten Schwerpunkte für das Projekt SELF festgelegt.

1.2 Schwerpunkte des Projektes

Das grundlegende Ziel dieses Projekts war es, einen neuen Weg zu erforschen, um Menschen mit Energiespartipps zu erreichen, die über vorhandene Beratungsangebote und -kanäle bisher kaum erreicht werden konnten. Energieberatung, die auch einkommensschwache Menschen erreichen will, muss auf deren spezifische Bedürfnisse zugeschnitten sein. Der in diesem Projekt verfolgte Ansatz basiert auf der Idee, Menschen, die selbst in (Groß-) Wohnhausanlagen leben und mit der sozialen, kulturellen und baulichen Situation vor Ort vertraut sind, als MultiplikatorInnen für ein niederschwelliges Beratungsangebot zu schulen. Zentrales Anliegen des Projekts war es, einen Kurs für BewohnerInnen solcher Siedlungen zu konzipieren, in dem sie praxisrelevante Kenntnisse zu einfachen und effizienten Energiesparmaßnahmen erwerben und dabei ihr ortsspezifisches Erfahrungswissen einbringen können. Der Kurs wurde so konzipiert, dass er für BewohnerInnen in ähnlichen Wohnsituationen (Gemeindebauten, großen Wohnsiedlungen oder auch Stadtteilen) anwendbar ist. Die Schulungsunterlagen stehen seit Projektende potentiellen VeranstalterInnen solcher Kurse kostenlos zur Verfügung, so z.B. Sozialeinrichtungen, Siedlungsgenossenschaften, Verwaltungseinrichtungen, Vereinen, und Bildungseinrichtungen.

Anspruch des Kurses ist es, die TeilnehmerInnen zu befähigen, andere Menschen in ihrem Wohnumfeld niederschwellig zum Thema Energiesparen zu beraten. Der inhaltliche Umfang eines solchen „Energiechecks“ bleibt dabei bewusst begrenzt. Der Schwerpunkt liegt bei

Soforthilfemaßnahmen und leicht umsetzbaren Tipps. Die EC lernen zu unterscheiden, wann solche Maßnahmen ausreichen und wann externe Hilfe wie z.B. von einem/einer EnergieberaterIn, InstallateurIn, der Hausverwaltung oder einer MieterInnen(rechts-)beratung notwendig ist. Soforthilfemaßnahmen und leicht umsetzbare Tipps beziehen sich dabei schwerpunktmäßig auf die Themen:

- Heizungsregelung / Raumklima / Lüften / Schimmel / Fenster dichten
- Stromsparberatung – Haushaltsgeräte und Beleuchtung
- Warmwasserverbrauch
- Verständnis der Energiekostenabrechnung / Möglichkeiten eines Anbieterwechsels
- Einfluss von alltäglichen Gewohnheiten (z.B. Stand-by-Betrieb von Geräten)
- Mietrechtliche Fragen

Neben fachlichen Themen wurde in der Schulung besonderer Wert auf die Vermittlung von Gesprächsführungskompetenzen gelegt.

Um das Konzept zu erproben und weiter zu entwickeln, wurde es in der Wiener Wohnhausanlage *Am Schöpfwerk* im Rahmen einer Pilotschulung erstmalig angewendet. Zu der Siedlung *Am Schöpfwerk*, die als exemplarischer Baukomplex gewählt wurde, gehören zwei städtische Wohnhausanlagen der Gemeinde Wien, die in den 1950er Jahren und 1976-80 errichtet wurden. Der Projektokus lag auf dem jüngeren Teil, dem „Neuen Schöpfwerk“. Dieser besteht aus 62 Stiegenhäusern mit 1734 Wohnungen und wird von ca. 5000 Menschen bewohnt. Am Schöpfwerk werden über 20 Sprachen gesprochen. Zur Infrastruktur gehören das Stadtteilzentrum Bassena (mit dem als Veranstaltungsort der Schulung eng kooperiert wurde), ein Nachbarschaftszentrum, drei Kindergärten, zwei Schulen, Gebetshäuser, Ladenlokale und eine Bibliothek. Ein Großteil der Schöpfwerkfamilien ist dem unteren Einkommensbereich zuzuordnen.³



Foto (unbearbeitet): Thomas Ledl (Creative Commons)⁴

Abbildung 2: Wohnhausanlage *Am Schöpfwerk*, Wien (im Vordergrund)

³ Weitere Informationen auf der Homepage der Bassena: www.bassena.at.

⁴ URL: http://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/3/3b/Sch%C3%B6pfwerk_von_Alterlaa_aus_gesehen.jpg [Zugriff: 20.9.2012]

Nach abgeschlossener theoretischer Ausbildung führten die KursteilnehmerInnen bei BewohnerInnen der Wohnhausanlage (und darüber hinaus) *Vor-Ort-Energiechecks* durch (praktischer Teil der Pilotenschulung). Die ausgebildeten EC sollten nach Möglichkeit KundInnen beraten, welche dieselbe Muttersprache sprechen bzw. denselben kulturellen Hintergrund besitzen wie sie selber. Angesichts der besonderen Armutsbetroffenheit von Frauen wurde weiters angestrebt, verstärkt potentiell weibliche EC für die Schulung zu gewinnen. Mit der Möglichkeit eines Gesprächs „von Frau zu Frau“ kann weiteren Hemmschwellen entgegengewirkt werden⁵. Wichtig ist auch, dass EC nach dem hier vorgeschlagenen Modell unabhängig von Energieversorgungsunternehmen und staatlichen Organisationen arbeiten, was die Akzeptanz des Angebots voraussichtlich erhöht (vgl. Hesse et al 2006; Schweizer-Ries 2008).

In diesem Sinn richtete sich das Pilotenschulungsangebot *Am Schöpfwerk* speziell an Menschen, die derzeit in keinem Arbeitsverhältnis stehen, bzw. einen erschwerten Zugang zum Arbeitsmarkt haben (z.B. MigrantInnen, Menschen mit Schwierigkeiten, Familie und Beruf zu vereinbaren, oder Langzeitarbeitslose). In diesem Zusammenhang wurden auch Überlegungen angestellt, in welchem Rahmen EC im Anschluss an ihre Ausbildung tätig werden könnten, in wessen Auftrag sie arbeiten würden, und wie ihre Tätigkeit finanziert werden könnte.

1.3 Einordnung in das Programm

Zu den Zielsetzungen des Forschungs- und Technologieprogramms des Klima- und Energiefonds, beziehungsweise der 3. Ausschreibung des Programms Neue Energien 2020, gehören unter anderem die Themenfelder „Energiesysteme, Netze und Verbraucher“ und „Strategische Entscheidungsgrundlagen für die Österreichische Technologie-, Klima- und Energiepolitik“. Dieses Projekt beschäftigt sich gezielt mit bestimmten VerbraucherInnen-Gruppen und möchte aufzeigen, wie deren Energieverbrauch reduziert und dadurch ein Beitrag zum Klimaschutz geleistet werden kann. Somit ist das Projekt SELF den Kriterien des Programms *Neue Energie 2020* verpflichtet, in dessen Mittelpunkt innovative Antworten auf den global stark ansteigenden Energiebedarf, die Klimaproblematik und zunehmende Risiken bezüglich einer sicheren Energieversorgung stehen. „Strategische Entscheidungsgrundlagen für die Österreichische Klima- und Energiepolitik“ umfassen auch den Bildungsbereich. Mit der Studie SELF können für den Bereich Erwachsenenbildung neue Impulse gegeben werden. Wenn sich herausstellt, dass nachbarschaftliche Energieberatungen in Großwohnanlagen zur Senkung des Energieverbrauchs führen, wäre dies ein Signal an die Politik, entsprechende Bildungsmaßnahmen zu fördern. In diesem Sinne ist SELF ein „Pilot-Projekt“.

⁵ Ein vergleichbarer Ansatz wird seit 2010 im Rahmen des Projekts „Sparfüchsinnen“ in Freiburg i. Br., Deutschland, verfolgt. Im Rahmen des EU-Förderprogramms „Stärken vor Ort“ hat die Quartiersarbeit Frauen aus dem Stadtteil zu Beraterinnen für energie- und kostensparendes Wohnen ausgebildet. Anlass war jedoch die Sanierung eines Hochhauses zum Passivstandard, der von den MieterInnen ein spezielles Lüftungs- und Heizverhalten verlangt. In ihrer Ausgabe vom 4. Juni 2011 berichtet die Badische Zeitung über Erfolge bei dieser Vorgehensweise; eine Evaluierung hat jedoch noch nicht stattgefunden. Vgl. Berichterstattung: <http://www.badische-zeitung.de/freiburg/energieberatung-auf-augenhoehe--46062379.html> [Zugriff: 18.9.2012]

1.4 Aufbau der Arbeit und verwendete Methoden

Die Arbeiten im Projekt wurden in 11 Arbeitspaketen (AP) durchgeführt. Die folgende Übersicht fasst diese, mit Ausnahme des AP 11 (*Projektmanagement*), zusammen.

1.4.1 Arbeitspaket 1 (Recherche und Konzeption)

In den ersten beiden Arbeitspaketen wurden wesentliche Grundlagen für die inhaltliche Arbeit des Projekts recherchiert. Im AP 1 verschaffte sich das Projektteam mittels Literatur- und Internetrecherche einen Überblick zu Ergebnissen und Erfahrungen, die in bereits umgesetzten Projekten in ähnlichen Bereichen gemacht wurden. Ausgewertet wurden folgende Projekte zu Beratungsangeboten (vgl. ausführliche Darstellung in 0):

- *Beratung von einkommensschwachen Haushalten*: FinSH (2007-2010 in: GB, F, D, PL, I); Eco n'Home (2006-2008 in: F, B, D, P, I und GB); HEAT (2008-2010 in GB), Plymouth Warm Start (2008 in GB), Cariteam/Stromsparcheck (seit 2005 in D)
- *Beratung von Haushalten mit Migrationshintergrund*: HEAT, Grätzeleltern/Stadtteilmütter (in Planung für ab 2012 in A), Klimaschutzberatung von Migranten für Migranten (2004-2005 in D)
- *Beratung im sozialen/geförderten Wohnbau*: FinSH, Plymouth Warm Start

Es wurde herausgearbeitet, welche Erfolgs-/Ergebniserwartungen realistisch an SELF geknüpft werden können, welche Methoden zielführend erscheinen und welche Kriterien hinsichtlich Auswahl und Kompetenzen der EC zu beachten sind.

Für die didaktische Konzeption der Schulung wurde ferner zu folgenden Themen recherchiert (vgl. 2.5):

- Methoden der Wissensvermittlung an Erwachsene
- Besonderheiten in der Ausbildung von MigrantInnen und Erwerbslosen
- Gendergerechte Didaktik

Außerdem wurden im AP 1 diverse rechtliche Rahmenbedingungen für nachbarschaftliche Energiechecks eruiert. Dieses Vorgehen diente sowohl der Absicherung der ProjektpartnerInnen als auch der Vorbereitung von Lehrinhalten der Schulung. Hierzu gehörten:

- *Mietrecht*: Energiebezogene Rechte und Pflichten der beratenen Haushalte
- *Datenschutz*: Umgang mit personenbezogenen Daten, die im Rahmen von Energiechecks erhoben werden (vgl. 2.7)
- *Rechtliche Aspekte der Tätigkeit der EC*: Befugnisse (vgl. 2.6)

Zudem war beabsichtigt, eine Liste von öffentlich geförderten Wohnanlagen in Österreich und Informationen zu den häufigsten Herkunftsländern ihrer BewohnerInnen sowie den verwendeten Heizsystemen zusammenzustellen, um die Übertragbarkeit der Studienergebnisse (Pilotprojekt *Am Schöpfwerk*, Wien) besser einschätzen zu können. Leider war es uns nicht möglich, dazu Daten in einem repräsentativen und wissenschaftlich fundierten Ausmaß zu bekommen. Um dennoch Ergebnisse und Erfahrungen eines

Vergleichsobjekts in die Studie einbeziehen zu können, wurde mit der *Per-Albin-Hansson-Siedlung* in Wien – die mit dem Stadtteilzentrum *Bassena 10* strukturell vergleichbar ist – erfolgreich vereinbart, dass auch dort Energiechecks beworben und durchgeführt werden.

Weitere Arbeiten im AP 1:

- Bestimmung einer geeigneten Software, um die bei den Energieberatungen gewonnenen Daten zu erfassen und zu verarbeiten. Hierfür wurden Produktbeschreibungen verschiedener Systeme verglichen (vgl. 2.8).
- Entwicklung des Projektlogos
- Herstellung mehrerer Präsentationsmedien (v.a. Projektbeschreibungen, Powerpoint-Präsentationen)

1.4.2 Arbeitspaket 2 (Theoretische und empirische Grundlagen)

(Vgl. ausführliche Darstellung in 2.2). Im Mittelpunkt des AP 2 stand die Erstellung einer Übersicht von theoretischen Erkenntnissen zu den Themen Energienutzungsverhalten, Armut im Allgemeinen und Energiearmut im Besonderen. Hierfür wurden zunächst zusammenfassend ökonomische, psychologische bzw. sozial-psychologische und soziologische Einflussfaktoren und Erklärungsansätze dargestellt. Es folgte die Auswertung verschiedener Studien und Untersuchungen in Bezug auf den Zusammenhang zwischen Energieverbrauch und geringem Einkommen, Geschlecht, Kultur und Migration.

1.4.3 Arbeitspaket 3 (Erarbeitung der EC-Ausbildung)

(Vgl. ausführliche Darstellung in 3.1). Aufbauend auf die Ergebnisse der AP 1 und 2 wurden die fachlichen Inhalte und didaktischen Methoden der Ausbildung ausgewählt und alle Dokumente, die für die Durchführung des theoretischen Teils der Ausbildung benötigt wurden, zusammengestellt. Hierfür wurden außerdem weitere, themenspezifische Recherchen angestellt:

- Sichtung von bestehenden Angeboten (Broschüren und Internetseiten von VerbraucherInnen- und Umweltschutzorganisationen, EnergieversorgerInnen, staatlichen Stellen, etc.)
- Sichtung von Konzepten für den schulischen Unterricht
- Recherche, die vorhandenes Fachwissen ergänzt (z.B. zur Vermittlung physikalischer Zusammenhänge und zur Theorie der Kommunikation bzw. Gesprächsführung)

Die Arbeit am AP 3 setzte sich bis zum Projektende fort, da die Auswahl der Inhalte, die Struktur der Module und die Beschreibung der empfohlenen Unterrichtsmethoden aufgrund wachsender Erkenntnisse während der Projektlaufzeit permanent weiter entwickelt wurden. Hierzu trugen vor allem bei:

- Rückmeldungen der TeilnehmerInnen und KursleiterInnen der Pilotenschulung (AP 6)
- Ergebnisse der Evaluation (AP 7 und AP 9)
- Erfahrungen im Praxistest (AP 8).

1.4.4 Arbeitspaket 4 (Bewusstseinsbildung und Bekanntmachung des Projekts)

In diesem AP waren alle Maßnahmen zur Bekanntmachung des Projekts *Am Schöpfwerk* konzentriert. Die Möglichkeit, einen kostenlosen Energiecheck in Anspruch zu nehmen (AP 8) wurde bereits parallel zur Bekanntmachung der Schulung (Pilot-Kurs; AP 6) von Juni bis September 2011 beworben, im Anschluss intensiviert und bis Projektende fortgesetzt.

Werbemaßnahmen	Kurs	E-Check
Persönliche Ansprache von Gästen des Stadtteilzentrums <i>Bassena</i> durch dessen MitarbeiterInnen (ebenfalls geschehen im Stadtteilzentrum <i>Bassena 10</i> , Per-Albin-Hansson-Siedlung, dort nur zur Bewerbung der Energiechecks) ⁶	x	x
Persönliche Ansprache von KlientInnen der <i>Gesellschaft für Stadt- und Dorferneuerung</i> (Baumanagement und Beschwerdestelle für MieterInnen im Rahmen der Sanierung) der Siedlung <i>Am Schöpfwerk</i> durch dessen MitarbeiterInnen (unterstützt durch Flyer)	x	x
Telefonische Anfrage bei allen persönlichen Kontakten der Bassena		x
Persönliche Bewerbung durch das SELF Team und EC bei Veranstaltungen des Stadtteilzentrums <i>Bassena</i>	x	x
Durchführung eines Projekttags an der Volksschule Rotenburgstraße (Vgl. <i>Anlage Fotos</i> ; Abb. 4), Ausgabe von Flyern für die Eltern der SchülerInnen		x
Mehrere Artikel in der Schöpfwerkzeitschrift „Der Schimmel“	x	x
Persönliche Werbung der EC in ihrem Bekanntenkreis		x
Werbung durch Flyer in lokalen Institutionen (Nachbarschaftszentrum, Apotheke, Bücherei, Gebietsbetreuung 10, Arbeitsmarktservice des 12. Wiener Bezirks; vgl. <i>Anlage Plakate und Flyer</i>)	x	x
Telefonische Ansprache von Personen die für Vorträge der <i>Wiener Volkshochschulen</i> zum Thema „ <i>Strom sparen im Haushalt</i> “ angemeldet waren ⁷	x	x
Persönliche Ansprache von PassantInnen (mobiler Kaffeestand beim örtlichen Kindergarten)		x
Mehrsprachige Plakate in allen Stiegenhäusern der Wohnhausanlage (vgl. <i>Anlage Plakate und Flyer</i>)	x	
Persönliche Vorstellung des Projekts beim Lehrgang <i>MigraTrain</i> im Integrationshaus Wien ⁸ (Mehrere TeilnehmerInnen hätten gerne am Kurs teilgenommen, waren aber wegen zeitlicher Überschneidungen mit dem MigraTrain-Programm dazu nicht in der Lage)	x	
Bitte um Bekanntmachung am Muslimischen Zentrum, Gespräch mit dessen Vorsitzendem ⁹		x
Bitte um persönliche Ansprache von BewohnerInnen der Siedlung <i>Baumgartnerstraße 129, 1230 Wien</i> durch den Wohnbetreuer vor Ort		x

⁶ Die Bemühungen der *Bassena 10* wurden durch Plakate und aufliegende Flyer ergänzt.

⁷ Diese Werbung außerhalb des Schöpfwerks erfolgte aufgrund des geringen Interesses vor Ort.

⁸ Der Lehrgang *MigraTrain* richtet sich an akademisch (vor allem juristisch oder psychosozial) ausgebildete MigrantInnen, die im Lehrgang geschult werden, um als BeraterInnen oder TrainerInnen für andere ZuwandererInnen arbeiten zu können. (Weitere Informationen: www.pakte.at/projekte/2932/5015.html [abgerufen 5.8.2012])

⁹ Die Kontaktperson der Bassena am Muslimischen Zentrum des Schöpfwerks wurde ersucht, dort Flyer für die TeilnehmerInnen- und Haushaltesuche aufzulegen. Mehr Kontakt war trotz mehrmaliger Versuche leider nicht möglich.



Abbildung 3: Stand beim Meidlinger Tausch-netzwerk KAESCH, WHA Kabelwerk, 8.4.2011



Abbildung 4: Gratisbazar in der Bassena Am Schöpfwerk, 13.9.2011



Abbildung 5: Ansprache von PassantInnen vor der Kindertagesstätte Am Schöpfwerk, 13.9.2011



Abbildung 6: Projekttag an der Volksschule Rothenburgstraße, 17.1.2012

1.4.5 Arbeitspaket 5 (Auswahl von KursteilnehmerInnen)

Von den sechs am Kurs interessierten Personen wurden alle telefonisch kontaktiert. Vier von ihnen meldeten sich für den Kurs an und besuchten infolge die Schulung (AP6). Bei einem Telefonat und bei einem Gruppengespräch in der Bassena wurde festgestellt, dass die InteressentInnen die erforderlichen Voraussetzungen mitbrachten:

- Interesse für Energiethemen, Umweltschutz, nachhaltigen Lebensstil und technische Zusammenhänge
- Keine beruflichen Verpflichtungen, welche die regelmäßige Teilnahme am Kurs einschränken
- Gutes Verständnis (schriftlich und mündlich) der deutschen Sprache
- Grundsätzliches Interesse, auch über die Projektlaufzeit hinaus als EC tätig zu sein (wobei jedoch deutlich darauf hingewiesen wurde, dass entsprechende Möglichkeiten noch zu schaffen sind und keinerlei Versprechungen diesbezüglich gemacht werden können)

Bei den vier InteressentInnen, die sich für den Kurs anmeldeten, handelte es sich um eine Österreicherin, einen Österreicher und zwei Männer mit philippinischer Herkunft. An Muttersprachen waren also Deutsch und Filipino vertreten. Zu Beginn des Pilotkurses waren alle 4 langzeitarbeitslos. Von ihren Ausbildungen her handelte es sich um einen Absolventen eines Wirtschafts-Colleges, einer gelernten Einzelhandelskauffrau, einen Marineingenieur sowie einen gelernten Schriftsetzer. Ihre bisherigen Tätigkeiten waren u.a. Musiker, Lohndiener im Hotel, Haushaltsangestellte und Feng Shui Beraterin, Maschinenarbeiter, Mechanikergehilfe, Küchenhilfe und Schriftsetzer. Das Alter der TeilnehmerInnen lag zwischen 54 und 62 Jahren.

1.4.6 Arbeitspaket 6 (Testphase: Durchführung der Pilot-EC-Schulung)

Die vier TeilnehmerInnen wurden im Zeitraum vom 22.9.2011 bis zum 01.12.2011 einmal wöchentlich (jeweils vier Stunden an insgesamt 11 Vormittagen) anhand der im AP 3 entwickelten Unterlagen in den Räumlichkeiten der *Bassena* nach folgendem Plan geschult:

Schulungstage	Inhalte
1. Tag	Modul 1: Kennenlernen, Motivation, Inhalt, Organisatorisches
	Modul 2: Grundlagen Energie und Energiegebrauch
2. Tag	Modul 3: Raumklima
	Kommunikationstraining und Gesprächsführung
3. Tag	Modul 4: Heizungssysteme I – Allgemeines
	Modul 5a: Heizungssysteme II – Heizen mit Gas
	Modul 5b: Heizungssysteme II – Heizen mit Fernwärme
	Inhalte aus Kommunikationstraining und Gesprächsführung
4. Tag	Modul 6: Richtig heizen I – Allgemeines
	Modul 7: Richtig heizen II – Der Raumthermostat
	Modul 8: Warmwasser (begonnen)
	Kommunikationstraining und Gesprächsführung
5. Tag	Modul 8: Warmwasser (abgeschlossen)
	Kommunikationstraining und Gesprächsführung
6. Tag	Modul 9: Physikalische Grundlagen
7. Tag	Modul 10: Abrechnungen lesen und Verbrauch einschätzen
	Modul 11: Anbieter wechseln
	Kommunikationstraining und Gesprächsführung
8. Tag	Modul 12: Strom sparen I
	Kommunikationstraining und Gesprächsführung
9. Tag	Modul 13: Strom sparen II

	Klimaschutz (nicht modularisiert) ¹⁰
10. Tag	Modul 14: Energie und Mietrecht
	Modul 15: Die rechtliche Situation der EC
11. Tag	Modul 16: Umgang mit dem Datenprotokoll
	Kommunikationstraining und Gesprächsführung
	Resümee, Feedback

Neben der Vermittlung von Fachkenntnissen wurde besonderer Wert auf die Schulung von Kommunikations- bzw. Beratungskompetenz gelegt. Hierzu wurden, in Abweichung vom ursprünglichen Plan, zusätzliche Übungseinheiten durchgeführt (siehe AP 8). Unterrichtet wurde mit folgenden Methoden:

- Diskussionsrunden
- Gemeinsames Brainstorming
- Powerpoint-gestützte Vorträge, die vor allem mit Visualisierungen der Inhalte arbeiteten
- Übungen mit Messgeräten und praktische Maßnahmen (Duschkopftausch, Heizkörperentlüftung, etc.)
- Eine Exkursion (Besuch einer Fernwärmeübernahmestation und Betrachtung der Gebäudedämmung, beides vor Ort)
- Ratespiele
- Rollenspiele (Beratungssituationen)
- Hausübungen mit Arbeitsblättern
- Materialgestützte Einzelarbeit (z. B. Einschätzung des Verbrauchs anhand der eigenen Rechnung und Vergleichswerten)

Der Unterricht wurde von jeweils zwei TrainerInnen (insgesamt beteiligt waren fünf) abgehalten. Dieses Vorgehen ermöglichte, dass der/die gerade nicht unterrichtende Person die Gruppe „von Außen“ beobachten konnte. Im Rahmen der Nachbereitung jedes Unterrichtstages tauschten die beiden TrainerInnen ihre Eindrücke und Erfahrungen aus. Weiters fanden als Vorbereitung auf jeden Schulungstag Koordinationstreffen der vortragenden TrainerInnen statt. Darüber hinaus wurden Wiederholungen und das Durcharbeiten der Hausübungen koordiniert. Diskutiert wurden dabei folgende Leitfragen:

- Wie ist die Akzeptanz bei den TeilnehmerInnen für das vermittelte Wissen – ist der Inhalt ansprechend und interessant aufbereitet?
- Sind die Ausbildungsunterlagen der Zielgruppe angepasst?
- Welches Bildungsniveau ist zum Verständnis notwendig?
- Ist der geplante zeitliche Rahmen geeignet bzw. wie muss dieser angepasst werden?

¹⁰ Im Rahmen des AP 3 entstand ein Unterrichtskonzept zu diesem Thema, welches aber nicht für das Kurrikulum der Endversion weiter entwickelt wurde. Der Grund hierfür liegt in der Erfahrung, dass für die nachhaltige Vermittlung praxisrelevanter Kenntnisse zu Sparmaßnahmen mehr Zeit als erwartet benötigt wurde. Das Projektteam ist der Auffassung, dass die Tätigkeit der EnergiecheckerInnen de facto ein Beitrag zum Klimaschutz IST und dass die für einen solchen Kurs zur Verfügung stehende Zeit vor allem genutzt werden sollte, um ihnen die dafür notwendigen Praxiskenntnisse zu vermitteln. Abgesehen davon ist einen Beitrag zum Klimaschutz zu leisten unserer Erfahrung nach leider kaum ein Argument, das die Zielgruppe von Energiechecks zum Sparen motiviert.

- Welche Lehrinhalte bedürfen verstärkter Berücksichtigung oder fehlen bisher?
- Welche Lehrmethoden werden gut angenommen und führen zu Wissenszuwachs, welche erreichen dies zu wenig?



Abbildung 7: Vortrag, Diskussion



Abbildung 8: Verbrauchsmessung Elektrogeräte



Abbildung 9: Exkursion Fernwärmeübergabestation



Abbildung 10: Diskussion der Dämmungsmaßnahmen

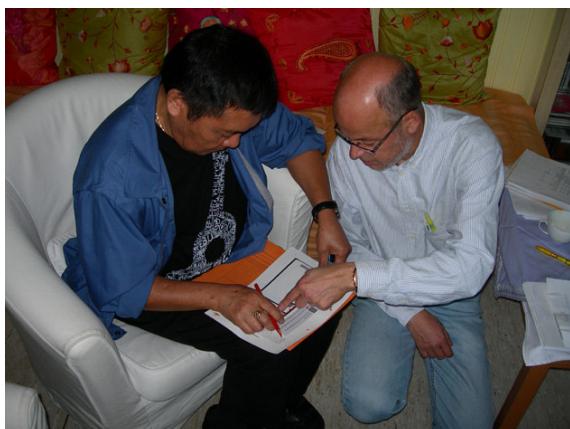


Abbildung 11: Arbeit mit Arbeitsblättern



Abbildung 12: Quergeschnittenes Thermostatventil



Abbildung 13: Legekarten Warmwasserbereitung

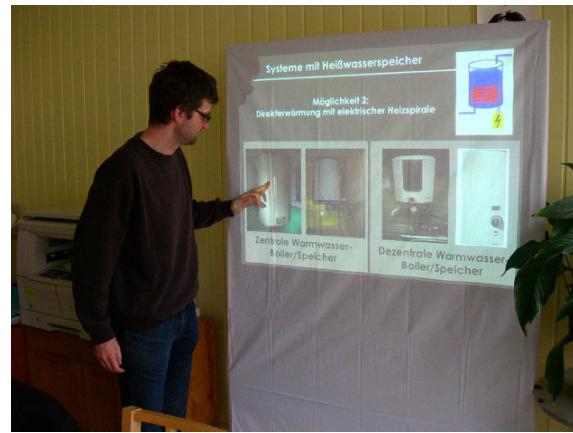


Abbildung 14: Powerpoint-Vortrag



Abbildung 15: Heizkörper entlüften (Kursteilnehmerin)



Abbildung 16: Zusätzlicher Termin (AP 8): Übung zum Verständnis der Energierechnung

1.4.7 Arbeitspaket 7 (Begleitende Evaluierung der EC-Ausbildung)

(Vgl. ausführliche Darstellung in: 3.3.3). Prozessbegleitend wurden die folgenden Aspekte vom ÖIN evaluiert: die Auswahl der EC, die Qualität der Kursunterlagen und Unterrichtsmethoden, die Effizienz der Schulung, sowie die Lernprozesse und die Akzeptanz der Schulung seitens der TeilnehmerInnen. Dabei wurden folgende Methoden verwendet:

- quantitative Erhebungen (Fragebögen für die TeilnehmerInnen zur Beurteilung der Lehreinheiten)
- qualitative Erhebungen (persönliche, telefonische und schriftliche Interviews mit TeilnehmerInnen und AusbildnerInnen)
- Dokumentanalyse des Trainingsmaterials und des Werbematerials
- Workshops mit den TrainerInnen des SELF-Teams zur Reflexion der theoretischen Ausbildung
- Beobachtungen von Unterrichtseinheiten

Die Erhebungen wurden projektbegleitend durchgeführt, wodurch die Entwicklung des Projekts gut nachvollzogen sowie dem Ausbildungsteam laufend Feedback bzw. eine „Außenperspektive“ auf das Projekt gegeben werden konnte.

Im Sinne des Ansatzes des *zirkulären Forschens* wurde im Rahmen der Evaluation darauf geachtet, auf neue Entwicklungen im Projekt einzugehen: die Erhebungs- und Auswertungsphasen wechselten einander ab und Teilergebnisse der Auswertung wurden für die Konzeption der Erhebungen genutzt. So wurde zum Beispiel das Evaluationsdesign abgeändert, da sich die KundInnenakquise als schwieriger denn gedacht herausstellte, und es wurde ein stärkerer Fokus auf die Problemerörterung gelegt. Außerdem flossen die Auswertungen der Daten schon während des Projekts als reflexionsfördernder Input in die Workshops mit den TrainerInnen des SELF-Teams ein.



Abbildung 17: Evaluationsworkshop (1)



Abbildung 18: Evaluationsworkshop (2)

1.4.8 Arbeitspaket 8 (Praxistest, begleitete Energiechecks)

Im Zeitraum von Jänner bis Juni 2012 wurden die Ergebnisse der theoretischen Schulung in der Praxis erprobt. Die EC führten hierzu insgesamt 30 Energiechecks in Haushalten durch und wurden dabei von erfahrenen EnergieberaterInnen aus dem Projektteam begleitet. Der Übergang von der passiven (vor allem zuhörenden) zur aktiven Beratung war dabei ein fließender; die EC wurden von Anfang an darum gebeten, sich einzubringen und wurden von den EnergieberaterInnen durch aktives Fragen während der Beratung eingebunden.

Zunächst wurden Haushalte am Schöpfwerk, die sich infolge der Werbemaßnahmen (AP 4) gemeldet hatten, beraten. Ein Schwerpunkt bei diesen Energiechecks lag auf den Fragestellungen, die vom Haushalt selbst kamen. Dies waren besonders häufig Fragen zum Themenkomplex hohe Luftfeuchtigkeit / Lüften / Schimmelbefall, weiters zu hohen Heiz- und Stromrechnungen und zu defekten oder ineffizienten Geräten. Auch Beschwerden, welche die Sanierung des Baus betreffen, wurden an die BeraterInnen herangetragen. Außer diesen Themen wurden an Hand des Datenprotokolls auch alle anderen relevanten Inhalte besprochen und der Haushalt erhielt eine Kopie des ausgefüllten Datenprotokolls.

Im Anschluss an jede Beratung fand eine Nachbesprechung zwischen dem/der SELF-Team-MitarbeiterIn und dem/der EC statt, bei der die besprochenen Themen, die Empfehlungen an den Haushalt, die Gesprächsatmosphäre und Bereitschaft der BewohnerInnen, Informationen anzunehmen und Veränderungen umzusetzen, diskutiert wurden.

Parallel zu den ersten Haushaltsberatungen führten wir drei praxisnahe Zusatztrainings in der Wohnung einer Kursteilnehmerin und in den Räumen des Stadtteilzentrums Bassena durch. Diese drei bis vier Stunden dauernden Trainings mit allen EC wurden jeweils von zwei TrainerInnen aus dem Projektteam betreut und beinhalteten u.a. Übungen zum Lesen und Interpretieren von Energiekostenabrechnungen, vertiefende Rechen- und Messübungen, Übungen zum Umgang mit dem Beratungsprotokoll, Training zum Umgang mit schwierigen Beratungssituationen und zur Prioritätensetzung der vorgeschlagenen Energiesparmaßnahmen.

Da es nicht ausreichend Anmeldungen von Haushalten *Am Schöpfwerk* und in der *Per-Albin-Hansson-Siedlung* gab, wurden auch Beratungen außerhalb dieser Wohnanlagen durchgeführt. Einige Haushalte wurden von der Caritas im Rahmen des Projektes Caritas/Verbund-Stromhilfefonds vermittelt. Bei der Beratung dieser Haushalte lag die Verantwortung bei den EnergieberaterInnen von AEW bzw. UBW. Die EC konnten hier durch Beobachtung und die anschließende Besprechung dazulernen. Bei einigen der zusätzlich akquirierten Haushalte konnten die EC auch Beratungen in anderen Wohnsituationen als *Am Schöpfwerk* üben (z.B. andere Heizsysteme, alte Kastenfenster, ungedämmte Gebäude, die ebenfalls Inhalte der theoretischen Schulung waren).

Der Ablauf der Beratungen orientierte sich weitgehend an einem illustrierten Beratungsprotokoll (vgl. *Anlage Schulungsunterlagen, Modul 16, PROTOKOLL Basisbogen.pdf*). Dieses diente sowohl zur Datenaufnahme als auch, in Kopie, als Information für die beratenen Haushalte.

Die EC erhielten für jeden Energiecheck eine Aufwandsentschädigung von 30 Euro und zum Abschluss des Projekts einen „Energieberatungskoffer“ mit diversen Messgeräten, Proben von Fensterdichtungsbändern, einem Sparduschkopf und weiteren Utensilien im Wert von ca. 90 Euro.



Abbildung 19: Energieberatungskoffer



Abbildung 20: Ausfüllen des Protokollbogens (begleitende Energieberaterin und Energiecheckerin)



Abbildung 21: Klientin und Energiecheckerin

1.4.9 Arbeitspaket 9 (Evaluierung der Testberatungen)

(Vgl. ausführliche Darstellung in: 3.3.4) Prozessbegleitend wurden die Akquise der Haushalte und die Durchführung von Energiechecks evaluiert. Folgende Fragen leiteten die Evaluation der Akquise von KundInnen:

- Wie und mit welchen Methoden konnte Zugang zu den KundInnen gefunden werden?
- Was hat funktioniert, was weniger? Warum? Welche Schwierigkeiten und Erfolgserlebnisse gab es?
- Welche der angesprochenen Personen waren interessiert? Welche eher nicht? Warum?
- Welche Verbesserungsmöglichkeiten werden identifiziert?

Die Frage danach, warum sich die Suche nach KundInnen eher schwierig gestaltete, führte zu einer leichten Abänderung des Evaluationsdesigns. Mit zusätzlichen Interviews, Fragebögen und einem Workshop, durchgeführt mit den VertreterInnen der beteiligten Gruppen, wurde versucht, Gründe für das geringe Interesse an Energiechecks zu klären.

Um die Beratungsphase zu evaluieren wurden drei Beratungen beobachtet, alle EC persönlich interviewt und die TrainerInnen aus dem SELF-Team schriftlich befragt. Vier KundInnen von Beratungen wurden persönlich bzw. telefonisch interviewt und die gesammelten Erfahrungen wurden in einem vierstündigen Workshop mit dem SELF-Team reflektiert.

Folgende Fragen leiteten die Evaluation der Beratungsphase:

- Wie wurden die passiven und aktiven Beratungen von den EC, dem SELF-Team und den KundInnen erlebt? Wovon konnten die EC profitieren, wovon weniger? Was könnte man hier besser machen?
- Wie nehmen die KundInnen die Beratungssituation wahr? Welche Tipps waren hilfreich? Wurden Tipps vermisst?

- Wie hilfreich war das Training? Welches Wissen konnte gut angewandt werden? Was fehlt noch an Wissen oder Kompetenzen für die Praxis?

1.4.10 Arbeitspaket 10 (Dissemination und Endbericht)

(Vgl. ausführliche Darstellung in: 3.2) Neben dem Verfassen des Endberichts, war die Aufgabe des zehnten APs die Veröffentlichung der Forschungsergebnisse. Eine Aufgabe in diesem Zusammenhang war die Darstellung der Erkenntnisse und Potentiale des Projekts, insbesondere bei Stellen, die EC beschäftigen oder deren Beschäftigung mittelbar beeinflussen können. Maßnahmen dazu erfolgten während der gesamten Laufzeit. Im Juni 2012 lag mit der von uns „Ausbildungsbox“ genannten Sammlung aller Unterlagen das zentrale Produkt des Projekts SELF vor (siehe Anlage *Schulungsunterlagen*). Die Unterlagen wurden auf den Seiten der Projektpartner zum Download bereitgestellt. Entscheidungsträger, Bildungseinrichtungen, Medien und mögliche Auftraggeber wurden per Mail, telefonisch und persönlich informiert. Bei den Wiener Medien ist das Projekt gut angekommen. In der Zeitschrift *wien.at*, die jeder Wiener Haushalt bekommt, wurde mit Foto über das Projekt berichtet, weiters auch in der Wiener Bezirkszeitung. Das Wiener Stadtfernsehen W24 sendete einen TV-Beitrag. Auch die Salzburger Nachrichten brachten einen Artikel über das Projekt, und in der Zeitschrift SOL - Menschen für Solidarität, Ökologie und Lebensstil durften wir einen Artikel veröffentlichen.

2 Inhaltliche Darstellung: Grundlagen

Kapitel 2 stellt die Ergebnisse der Arbeitspakete 1 und 2 dar, die als Grundlagen für die in Arbeitspaket 3 entwickelten und in weiterer Folge getesteten, evaluierten und verbesserten Unterrichtsmaterialien dienten. So werden zu Beginn vergleichbare Projekte im In- und Ausland beschrieben; anschließend der theoretische Rahmen zu Energienutzungsverhalten und Energiearmut beleuchtet; Erkenntnisse für die Didaktik aus der Erwachsenenbildung gewonnen; und zuletzt weitere Aspekte, die für die Ausbildung der EnergiecheckerInnen wesentlich sind, ausgeführt. Die Darstellung in den Kapiteln 2.1 bis 2.4 ist ein Beitrag des Österreichischen Instituts für Nachhaltige Entwicklung (ÖIN).

2.1 Analyse internationaler Best Practice-Beispiele

Zur Vorbereitung der Ausbildungskonzeption für EC in Österreich wurden verschiedene Projekte mit ähnlichen Zielsetzungen aus dem europäischen Ausland vom **Österreichischen Institut für Nachhaltige Entwicklung (ÖIN)** analysiert.

2.1.1 Überblick über die dargestellten Projekte

Im Folgenden werden die in diesem Bericht beschriebenen Projekte im Überblick dargestellt. Literaturquellen zu den Projekten finden sich im Anhang.

Tabelle 1: Übersicht über Best Practice-Beispiele

	FinSH	Eco n' Home	Heat
Ort	Großbritannien, Frankreich, Deutschland, Polen, Italien	Frankreich, Belgien, Deutschland, Portugal, Italien, Großbritannien	Großbritannien
Art des Projekts	Internationale Metastudie zu Sanierungsmaßnahmen in sozialem Wohnbau	Internationales Energieberatungsprojekt	Energieberatung, Energieschuldenreduktion und Bewusstseinsbildung zu Energieeffizienz
Kurzbeschreibung	Identifikation von finanziellen und sozialen Barrieren bei energieeffizienter Sanierung im sozialen Wohnbau, Energieberatung, Reduktion von Energiearmut	Erprobung neuer Ansätze zu Reduktion des Energieverbrauchs in Haushalten; Erstellung techn. u. verhaltensbezogener Empfehlungen	Ganzheitlicher Zugang in der Beratung für von Energiearmut betroffene Haushalte junger Familien und ethnischer Minderheiten
Zielgruppe	Unternehmen für sozialen Wohnbau, Finanzinstitutionen, lokale Behörden, ExpertInnen	Haushalte, ein Partner Schwerpunkt auf einkommensschwache Haushalte	Junge Familien mit Migrationshintergrund Angehörige ethnischer Minderheiten in Energiearmut lebend
Beratungs-felder	Sanierung, Energiesparverhalten	Heizen, Strom, Mobilität	Ganzheitlicher Zugang, Energieschulden, Energiearmut, Energieeffizientes Verhalten
Zeitraum	2007 - 2010	2006 - 2008	2008 - 2010
Zahl der Beratungen	1500 Organisationen und Personen	863 Haushalte	1486 Personen (773 telefonisch, 196 Hausbesuche, 517 in Energie- und Schuldberatungssprechstunden)
Durchführung	<i>Koordination : Groupe Energies Renouvelables Environnement et Solidarités</i> Partner: SCIC Habitats Solidaires, France Otto-von-Guericke-Universität Magdeburg, Germany Ecuba S.R.L., Italy Krajowa Agencja Poszczadania Energii S.A. (KAPE), Poland Severn Wye Energy Agency Limited (SWEA), United Kingdom	<i>Koordination: Maîtrisez Votre Energie (MVE), FR</i> Partner: Agenzia Energia e Ambiente di Torino, IT Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie (ADEME), FR Fédération Nationale des Agences Locales de Maîtrise de l'Energie (FLAME), FR GEFOSAT, FR Klimaschutz- und Energie-Beratungsgesellschaft Heidelberg-Nachbargemeinden GmbH (KliBA), DE e-ster byba, BE Leicester Energy Agency (Leicester City Council), UK The Marches Energy Agency Limited, UK Agencia Municipal de Energía de Almada (AGENEA), PT	National Energy Agency (NEA), National Energy Agency (NEA),
Finanzierung	Intelligent Energy-Europe Programm der Europäischen Kommission	Zur Hälfte durch Programm Intelligent Energy Europe der Europäischen Kommission	ScottishPower Energy Peoples Trust

Die Projekte wurden nach folgenden **Kriterien** ausgewählt:

1. Bezug zu **Haushalten mit geringem Einkommen, Migrationshintergrund oder zu sozialem Wohnbau**
2. Vorhandensein von genügend **Informationsmaterial**, falls verfügbar Evaluationen
3. **Verschiedenartigkeit** (EU-Studien, Metastudien, partizipative Projekte, stadtteilbezogene Projekte)

In Tabelle 2 werden die **Schwerpunkte der Projekte** in Bezug auf die im Arbeitspaket definierten, relevanten **Zielgruppen** im Überblick dargestellt. Dieselben Zielgruppen werden oft von mehreren Projekten abgedeckt., was daran liegt, dass sich diese in der Realität oft überschneiden.

Tabelle 2: Schwerpunkte der Best Practice-Beispiele

Projekte mit Schwerpunkten auf...	Projektnamen
einkommensschwache Haushalte	FinSH, Eco n'Home, HEAT, Plymouth Warm Start, Cariteam/Stromsparcheck
Haushalte mit Migrationshintergrund	HEAT, Grätzeletern/Stadtteilmütter, Klimaschutzberatung von Migranten für Migranten
sozialen/geförderten Wohnbau	FinSH, Plymouth Warm Start

2.1.2 Organisatorischer Rahmen und Finanzierung der Projekte

FinSH

„FinSH“ (Financial and Support Instruments for Fuel Poverty in Social Housing) ist ein von 2007 bis 2010 in Großbritannien, Frankreich, Deutschland, Polen und Italien durchgeführtes Projekt, das zum Ziel hatte die finanziellen und sozialen Barrieren bei der energieeffizienten Sanierung, der Realisierung des vollen Energiesparpotentials im sozialen Wohnbau sowie der Reduktion von Energiearmut zu identifizieren. Es wurden Dokumente analysiert und Interviews zu Projekten in diesem Bereich geführt. Auf Basis der gewonnenen Erkenntnisse wurden Leitfäden sowie Unterstützungspakete erstellt und an mehr als 1500 Unternehmen sozialen bzw. geförderten Wohnbaus, sozialen und Finanzinstitutionen, lokalen Behörden sowie ExpertInnen verschickt, die sich oben angeführten Problemstellungen widmen. Auch weitere Disseminationsaktivitäten fanden statt. Finanziert wurde das Programm im Rahmen des Intelligent Energy-Europe Programms der Europäischen Kommission.

Diese Studie hebt sich von den anderen hier dargestellten Projekten ab, da sie schon existierende Projekte in diesem Bereich evaluiert. Die Empfehlungen, die aus der Analyse resultierten, werden im Folgenden geschildert.

Energiearmutsgefährdete Haushalte sind oft schwer zu erreichen, da diesen existierende Hilfsangebote vielfach nicht bekannt sind. Wichtige Hindernisse einkommensschwacher Haushalte Energieberatungsangebote wahrzunehmen, sind zum Beispiel sprachliche und finanzielle Hürden (Bezahlung der Dienstleistung). Auch die von vielen einkommensschwachen Personen erlebte soziale Exklusion sowie negative Erfahrungen mit Behörden, Energieunternehmen, VermieterInnen oder anderen Institutionen können Hemmschwellen sein. Generell sind auch die weit verbreitete Annahme, dass Energiesparen mit Komfortverlust verbunden sei sowie die mangelnde Anerkennung von energiesparendem Verhalten im näheren sozialen Umfeld Barrieren. Einkommensschwache Haushalte weisen laut der im Rahmen des Projekts FinSH durchgeföhrten Studie Informationsdefizite auf, Energierechnungen werden häufig nicht verstanden und die Effekte energiesparenden Verhaltens sind schwer nachvollziehbar, da keine unmittelbare Rückmeldung erfolgt. Laut der Studie kann das Bewusstsein hinsichtlich Handlungsbedarf bei gleichzeitiger Unkenntnis über Handlungsalternativen zu großer Frustration führen.

Auswahl und Kompetenzen der BeraterInnen

Die Durchföhrernden bzw. die BeraterInnen eines Sanierungsprojekts sollten den Ergebnissen der Studie zufolge folgende Kompetenzen aufweisen:

1. Technische Kompetenzen bezüglich Energie- und Umweltberatung, Quantifizierung von Kosten und Vorteilen bei Änderung des Energieverbrauchsverhaltens
2. Kenntnisse bezüglich MieterInnenberatung und -involvierung
3. Qualitätssicherung bei den technischen Neuerungen
4. Kommunikations- und PR-Kenntnisse
5. Kenntnisse zur Implementierung von Verhaltensänderungsprogrammen
6. Anwenden von Methoden der Gemeinwesenarbeit, Bilden von Netzwerken mit anderen Institutionen

Eco n'Home

Ziel des von 2006 bis 2008 in Frankreich, Belgien, Deutschland, Portugal, Italien und Großbritannien durchgeföhrten Projekts „Eco n'Home“ war die Erprobung neuer Ansätze zur Reduktion des Energieverbrauchs in Haushalten. Anhand einer „Haushalts-Energiediagnose“ wurden technische und verhaltensbezogene Empfehlungen in Bezug auf Heizungs-, Stromverbrauchs- und Mobilitätsverhalten gegeben. Die entwickelten Instrumente wurden in 863 Haushalten getestet und sollen EU-weit einsetzbar sein. Die Zielgruppe des Projekts war recht breit definiert und umfasste Haushalte im Allgemeinen – eine Ausnahme bildete der Partner LEA (Leicester Energy Agency), der insbesonders einkommensschwache Haushalte ansprach. Das Projekt wurde zur Hälfte im Rahmen des Programms Intelligent Energy Europe (IEE) der Europäischen Kommission finanziert.

Auswahl und Kompetenzen der BeraterInnen

Die Energieberatungen wurden von den am Projekt beteiligten Energieberatungsagenturen durchgeföhr. Dabei wurden umfangreiche Daten über die Wohnungssituation der Haushalte erhoben und in für diese Analysen konzipierte Computerprogramme eingegeben. Die

Ergebnisse der Auswertung wurden dann in Form eines Berichts den Haushalten zugänglich gemacht. Als wichtig erwiesen sich hier eine generell zeiteffiziente Organisation des Projekts sowie Erfahrungen im Umgang mit der Analysesoftware, um zu lange Leerlaufzeiten zu vermeiden.

HEAT

Das Projekt „Home Energy Advice Team“ (HEAT), das von NEA (National Energy Agency) in Großbritannien (in Coventry in der Region West Midlands) zwischen April 2008 bis März 2010 durchgeführt wurde, wurde vom ScottishPower Energy People Trust finanziert. Die Zielgruppen der Beratung waren Familien mit kleinen Kindern sowie Angehörige ethnischer Minderheiten. Die auf deren Bedürfnisse abgestimmten Beratungen hatten zum Ziel, diesen Menschen so aus der Energiearmutssituation heraus zu helfen bzw. zu verhindern, dass sie in diese geraten.

Eine Zielgruppe von HEAT sind junge Familien, da diese aufgrund hohen Energieverbrauchs und stärkeren finanziellen Einschränkungen in besonderer Gefahr von Energiearmut sind und vor allem Kinder in solchen Situationen Gesundheitsrisiken ausgesetzt sind. NEA beobachtete schon seit längerem einen hohen Bedarf an Energieberatung und Energieschuldenreduktion speziell von Menschen mit Migrationshintergrund. Die ProjektleiterInnen stellen fest, dass gegenwärtige ökonomische Verhältnisse auf diese Zielgruppen eine besonders starke Auswirkung haben, da diese schon vor der Wirtschaftskrise in einer schlechten finanziellen Lage waren. Hinzu kommen steigende Energiepreise. Manchen Familien mit Migrationshintergrund sind die Kosten der Wärme im Winter nicht bewusst bzw. haben sie eine andere Wahrnehmung davon, was es bedeutet im Winter zu heizen. Hier war es notwendig, Bewusstsein über die Möglichkeiten energieeffizienten Verhaltens zu schaffen, die ohne oder nur mit geringen Kosten verwirklichbar sind.

Bei der Beratung war ein ganzheitlicher Zugang wichtig, da die KlientInnen meist mit mehreren Problemen konfrontiert waren, die im Zusammenhang gesehen und gelöst werden müssen. Es wurden sowohl telefonische als auch persönliche Beratungen durchgeführt. Personen, die nicht im Büro beraten werden konnten, wurden besucht.

HEAT versuchte lokale Organisationen in seine Arbeit mit einzubeziehen (in Form von Veranstaltungen und Beratungen). Hier war ein flexibler Zugang notwendig, da diese Organisationen meist unterfinanziert sind und Energieeffizienz nicht als Priorität behandeln können. Dem wurde durch die Abhaltung von Workshops für die Angestellten der beteiligten Organisationen begegnet.

Insgesamt wurden im Projekt 1.486 Personen beraten – 773 davon telefonisch, 196 in Hausbesuchen und 517 im Rahmen von Energie- und Schuldenberatungssprechstunden. Außerdem gab es „Beratungstage“ sowie Gruppenpräsentationen.

Plymouth Warm Start

Das Projekt „Plymouth Warm Start“ wurde mit BewohnerInnen der Wohnbauten der Devon and Cornwall Housing Association (DCH) durchgeführt. Das Pilotprojekt wurde vom ScottishPower Energy Peoples Trust gefördert, startete im April 2008 und dauerte ein Jahr lang. Die non-profit-Agentur Westcountry Energy Action führte das Projekt gemeinsam mit der DCH durch. Ziel des Projekts war, die BewohnerInnen der DCH nachhaltig bei der Vermeidung von Energiearmut zu unterstützen sowie deren finanzielle Bedingungen u.a. durch persönliche Beratungen, Workshops, die Weiterbildung von DCH-Angestellten sowie baulicher Maßnahmen zu verbessern.

Die DCH verwaltet insgesamt 17.000 Liegenschaften, in Plymouth 1.600 sozial geförderte Wohnungen und 300 Wohneinheiten in „geteiltem Eigentum“¹¹. Die DCH Foyers sind eine Einrichtung der Housing Association, die jungen Menschen zwischen 16 und 25 Jahren neben günstigen Wohnungen auch Trainings bietet, um sie beim unabhängigen Leben zu unterstützen. Ca. 70% der MieterInnen der Devon and Cornwall Housing Association (DCH) erhalten soziale Unterstützungsleistungen oder sind über 70 Jahre alt. Sie kommen aus einer Vielfalt sozialer Gruppen – so wohnen dort sowohl ältere Personen als auch junge Familien, jugendliche Mütter, Alleinerziehende, körperlich beeinträchtigte oder sehr junge Personen. 24% der BewohnerInnen von Devon leben in Energiearmut (d.h. sie geben mehr als 10% ihres Einkommens für Energie aus), was leicht über dem britischen Durchschnitt liegt.

Klimaschutzberatung

Von Dezember 2004 bis Oktober 2005 wurde im Raum Hannover eine „Beratungskampagne für Klimaschutz, Wohnqualität und Nebenkostensenkung“ für MigrantInnen – die „Klimaschutzberatung für Migranten von Migranten“ – durchgeführt. Initiiert wurde dieses Pilotprojekt vom Hannover Agenda 21 Büro in Kooperation mit dem Verein „Migranten für Agenda 21“, der Organisation „Kommunikation für Mensch und Umwelt“ sowie dem Verein „Wissenschaftsladen Hannover“. Das Projekt wurde vom energie-Fonds proKlima gefördert.

Zielgruppen des Projekts waren MigrantInnen mit unterschiedlichen kulturellen Hintergründen. Aus der Erfahrung der Projektverantwortlichen verfügen MigrantInnen oft über eher geringes Wissen bezüglich Energieeffizienz bzw. werden in den Herkunftsländern angeeignete Verhaltensweisen beibehalten und an die Kinder weiter gegeben. Oft bewohnen überdurchschnittlich viele Personen die Wohnungen, was zu erhöhtem Frischluftbedarf und zur Gefahr der Schimmelbildung führt. Bei Reparaturarbeiten oder Neuinstallationen z.B. von Heizgeräten wurde von Verständnisproblemen mit den HandwerkerInnen berichtet – die dadurch verschärft würden, dass während der Arbeitszeit häufig Frauen im Haushalt anwesend seien, die oft schlechtere Deutschkenntnisse als andere Familienmitglieder aufweisen. Die Geräte werden daher auch in ihrer Bedienung oft nicht richtig verstanden.

¹¹ „Shared ownership“ ist eine Variante des Eigentumserwerbs für Menschen, die sich den Kauf einer Eigentumswohnung nicht (sofort) leisten können. Bei diesem Modell kauft man nur einen Teil des Hauses (25%, 50% oder 75%) und zahlt für den anderen Teil Miete. Je größer der gekaufte Teil ist, desto weniger Miete muss gezahlt werden. Mit der Zeit und wenn die finanzielle Situation es zulässt, kann man immer mehr „Teile“ vom Haus erwerben.

Eine weitere Erkenntnis der Projektverantwortlichen ist, dass sich viele MigrantInnen von Informationen in Deutsch bzw. in technischer Sprache nicht angesprochen fühlen. Die Informationen sind oft nicht an den Wortschatz der MigrantInnen angepasst.

Ziel der Beratungen war die Vermittlung von Handlungskompetenz in den Bereichen Heizen, Warmwassergebrauch und Strom bzw. eine Weiterleitung an andere Organisationen, wenn tiefer gehender Beratungsbedarf bestand. Neben dem Klimaschutz bzw. der Senkung der CO₂-Emissionen wurden mit dem Projekt auch positive Auswirkungen im Bereich Gesundheitsschutz (Raumluftqualitätsverbesserung), eine Verringerung finanzieller Belastungen sowie eine Förderung von Integrationsprozessen (Verbesserung der deutschen Sprachkenntnisse bei KlientInnen, Motivation zum Besuch deutscher Beratungseinrichtungen, Verbesserung der beruflichen Qualifikation der BeraterInnen) angestrebt.

Die Beratungen wurden von 12 MigrantInnen, die hierfür geschult wurden, in den Muttersprachen der KlientInnen durchgeführt. Dass MigrantInnen als BeraterInnen gewählt wurden, liegt daran, dass sich – wie auch den BeraterInnen gegenüber bestätigt wurde – viele MigrantInnen aus sprachlichen und kulturellen Gründen von existierenden Beratungsangeboten ausgeschlossen fühlen. Dies bestätigten auch die BeraterInnen aufgrund ihrer Gespräche: der Besuch wird oft vermieden bzw. aufgrund vorheriger negativer Erfahrungen nicht wiederholt. Hinzu kommen auch kulturelle Unterschiede: viele MigrantInnen kommen aus Ländern, in denen Institutionen wie Verbraucherzentralen nicht existieren. Sie befürchten bei Angaben zu Miete oder dem Wohnungszustand oft Kontrollen oder Sanktionen durch den Vermieter.

Es wurden 200 russischsprachige, 213 türkisch-, arabisch- und kurdischsprachige sowie 44 persischsprachige Haushalte persönlich beraten. Zusätzlich fanden 15 Beratungen in der Gruppe statt (mit türkisch- und russischsprachigen Personen). Die Beratung wurde in der Muttersprache der KlientInnen durchgeführt und zweisprachiges Informationsmaterial verteilt.

Auswahl und Kompetenzen der BeraterInnen

Die sprachlichen Kenntnisse bzw. kulturellen Hintergründe der 12 ausgebildeten BeraterInnen waren divers: drei russischsprachige, fünf türkischsprachige, zwei persisch-afghanisch sprechende Personen und eine kurdisch/arabisch sprechende Person bildeten das Team. Voraussetzung für die Aufnahme waren ausreichende deutsche Sprachkenntnisse, Interesse am Thema und durchgehende Teilnahme an und Mitarbeit bei den Schulungen. Bei der Schulung war es laut den Projektverantwortlichen wichtig, den Erfahrungsschatz der BeraterInnen zu berücksichtigen und sich auf die Inhalte zu konzentrieren, die für MigrantInnen relevant sind.

Die Hälfte der BeraterInnen hatten schon an Umweltschutzlehrgängen teilgenommen bzw. sind Mitglieder des Vereins „Migranten für Agenda 21 Hannover“. Weitere TeilnehmerInnen hatten bisher Erfahrungen mit anderen Beratungsprojekten sammeln können.

In der Schulung wurden folgende Inhalte vermittelt: Beratungsgrundlagen (Kommunikation), Wissen zu Raumluft und Schimmel, energieeffizienter Heizenergie- und Stromverbrauch, Heizungskostenabrechnung und Recycling bzw. Abfallvermeidung. Es wurden durch das Projektteam sechs Schulungseinheiten durchgeführt und eine externe Referentin eingeladen.

Cariteam Energiesparservice und Stromspar-Check

Das Projekt „Cariteam-Energiesparservice“ startete 2005 und wurde vom Caritasverband Frankfurt e.V., der Stadt Frankfurt und dem Rhein-Main-Job-Center geleitet und finanziert.

Das Projekt hatte eine kostenlose Energie- und Wassersparberatung von Haushalten mit geringem Einkommen und einen Beitrag zum Klimaschutz und CO₂-Einsparung zum Ziel. Zielgruppen der Beratung waren einkommensschwache Haushalte, genauer Arbeitlosengeld- und SozialhilfebezieherInnen. Im Rahmen des Projekts wurden Langzeitarbeitslose zu „Serviceberatern für Energie- und Wasserspartechnik“ ausgebildet. Im Zuge der Beratung wurden bei Bedarf Energiesparlampen, abschaltbare Steckdosenleisten, Sparduschköpfe und andere Spargeräte verteilt und direkt installiert.

Evaluiert wurde das Projekt hinsichtlich seiner Akzeptanz und der erzielten Einspareffekte vom Institut für Energie- und Umweltforschung Heidelberg GmbH (IFEU) und dem Institut für sozial-ökologische Forschung GmbH (ISOE) im Auftrag vom Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz und Reaktorsicherheit im Hinblick auf eine Ausweitung des Cariteam-Konzeptes auf weitere Städte in Deutschland. Auf das Projekt aufbauend wurde ein Leitfaden zu Energiesparberatung von einkommensschwachen Haushalten erstellt (Dünnhoff et al. 2010). Die in diesem Leitfaden erwähnten Empfehlungen zur Durchführung von Energieberatungsprojekten werden im Folgenden ebenfalls dargestellt.

Als besonders zentral für den Erfolg des Projekts erwiesen sich **Vernetzungsaktivitäten mit verschiedenen Institutionen**. Die Vernetzung ist für Finanzierung, Akzeptanz des Angebotes und Öffentlichkeitsarbeit wichtig und sollte parallel zu den Vorbereitungen geschehen. Eine frühe Einbindung anderer Stakeholder in das Projekt fördert Engagement und Initiative aller Beteiligten. Ebenso ist eine Zusammenarbeit mit Institutionen, die ähnliche Interessen verfolgen, ratsam. Hierzu gehören beispielsweise Teile der Stadtverwaltung (Sozial/Wohnungsamt und Umwelt/Klimaschutzamt), Stadtteilbüros, Mieterbund, Umweltverbände, EnergieversorgerInnen, Arbeitsgemeinschaften und professionelle Energieberatungsanbieter. Außerdem ist eine Einbindung in Städteprogramme wie Klimabündnis der europäischen Städte, das Internationale Netzwerk für Nachhaltige Entwicklung (ICLEI) und Bürgermeisterkonvent möglich.

Basis für eine erfolgreiche Umsetzung ist eine langfristige **Finanzierung** des Projektes. Deshalb ist neben der organisatorischen auch eine finanzielle Beteiligung lokaler Akteure und lokaler Energieversorger anzustreben. Hier sind in der Kommunikation mit den Institutionen unterschiedliche Schwerpunkte zu setzen. Ein Anreiz zur Unterstützung des Projektes durch Behörden und Organisationen ist der finanzielle Nutzen, der nicht nur für die

Haushalte entsteht, sondern auch für die finanzierenden Stellen selbst. Für eine Sozialbehörde sind Kosteneinsparungen für Sozialleistungen vor dem Hintergrund steigender Energiepreise interessant. Bei der Umweltbehörde wird empfohlen, auf den Klimaschutz und CO₂-Einsparungspotenziale zu verweisen, bei EnergieversorgerInnen auf eine Verminderung von Energieschulden und Zahlungsausfällen sowie auf einen Imagegewinn durch soziales Engagement. Zusätzliche GeldgeberInnen können Gemeinden, lokale EnergieversorgerInnen, ProduktanbieterInnen von Strom- und Wasserspargeräten, Verkehrsunternehmen, Banken, Stiftungen etc. sein. Bei der Finanzierung zu berücksichtigen sind regionale Unterschiede wie z.B. bezüglich der Organisation der Energieversorgung, des Anteils der Personen mit Migrationshintergrund und arbeitsloser Personen und der Finanzsituation der Gemeinde.

Im Laufe des Projekts Cariteam wurden mehrere mögliche **Hemmisse bei der Finanzierung** identifiziert. Fehlende Finanzierungsanreize für die Geldgeber können ein unkooperatives Jobcenter, knappe Gemeindebudgets, zu lange Strecken, die BeraterInnen für die Beratung zurück legen müssen, ein geringer Anteil einkommensschwacher Haushalte oder eine geringe Auslastung der Wasserleitungen¹² sein.

In Bezug auf die Personalkosten wird ein Verhältnis von FachanleiterInnen und SozialpädagogInnen zu den TeilnehmerInnen von 1:10 - 1:12 empfohlen. Kostengünstiger und kontinuierlicher wird die Schulung der BeraterInnen, wenn auch FachanleiterInnen eine Qualifikationsausbildung machen und keine externen AusbildnerInnen dazu geholt werden müssen.

Gemeinnützige Organisationen oder **Wohlfahrtsverbände als TrägerInnen** haben sich bewährt, da sie der Zielgruppe vertraut sind, sowie als neutral und nicht kontrollierend wahrgenommen werden. Städtische TrägerInnen, Jobcenter oder Sozialbehörden können/sollten als UnterstützerInnen des Angebots genutzt werden, allerdings kann es seitens der Zielgruppe **Vorbehalte** gegen diese geben. Bei einer Beratung werden persönliche Daten abgefragt (wie Anzahl der Personen, Größe der Wohnung), die auch für Transferleistungen ausschlaggebend sind. Der/die BeraterIn erhält Einblick in die Lebensverhältnisse der Haushalte (unangemeldet wohnende Personen, Status, ...). Bei einer Verbindung mit einer staatlichen Einrichtung könnte daher eine Angst vor Kontrolle entstehen. Auf Logos dieser Stellen im Infomaterial des Projekts sollte also verzichtet werden. Auch der Datenschutz sollte in diesem Fall betont und eindeutig festgehalten werden, dass die Daten nicht an Behörden weiter gegeben werden. Dennoch ist es wichtig, **lokale Organisationen** wie Jobcenter für die Zusammenarbeit und Finanzierung zu gewinnen, da sie die örtlichen Gegebenheiten kennen. Bei einer Kooperation mit einem Jobcenter bzw. der Durchführung im Rahmen einer **Beschäftigungsmaßnahme** sind die hohe Motivation und die gesteigerten Vermittlungschancen der BeraterInnen ein großer Vorteil.

¹² Wassereinsparungen hätten in diesem Fall für die meist ländlichen Gemeinden einen negativen Effekt, da die Kanalisation gespült werden müsste.

Aufbauend auf das Projekt „Cariteam-Energiesparservice“ und die Evaluierungen dazu wurde unter Zusammenarbeit von dem Deutschen Caritasverband e.V. (DCV) und dem Bundesverband der Energie- und Klimaschutzagenturen Deutschlands e. V. (eaD) das derzeit noch laufende Projekt „**Stromsparcheck**“ auf viele Städte Deutschlands ausgeweitet. Das Projekt „Stromsparcheck“ wird von der Forschungsstelle für Umweltpolitik/Freie Universität Berlin evaluiert. Da es zu diesem noch keine Evaluationsergebnisse bzw. umfangreiche Darstellungen gibt und es konzeptuell dem Cariteam-Energiesparservice ähnlich ist, werden im Folgenden Erkenntnisse zu diesem Projekt nur ergänzend zur Schilderung des Cariteam-Energiesparservices dargestellt.

Es wurden bisher 600 StromsparhelferInnen (78% männlich, 22% weiblich) an 60 Standorten ausgebildet und knapp 11.000 Stromspar-Checks durchgeführt.

Auswahl und Kompetenzen der BeraterInnen

Die Beratung durch ehemals Langzeitarbeitslose erwies sich als erfolgreiches Konzept, da diese die Probleme von Menschen mit geringem Einkommen aus eigener Erfahrung kennen und die Beratung „auf Augenhöhe“ stattfinden konnte. Die BeraterInnen wurden durch FachanleiterInnen geschult, die aus den Bereichen Energieberatung, Architektur, Elektro-, Heizungs- oder Bauingenieurwesen o.ä. kommen, idealerweise verfügten sie auch über pädagogisch-didaktische Erfahrung.

Als besonders für die Beratungstätigkeit geeignet haben sich Personen über 30, noch besser über 50 Jahre, erwiesen. Die Teilnahme von **Frauen und Personen mit Migrationshintergrund** erleichterte den Zugang zu Haushalten, da dadurch sprachliche und kulturelle Hemmnisse verringert werden konnten und deren soziale Netzwerke für die Akquise weiterer Haushalte sehr nützlich waren. Voraussetzung für die Aufnahme in die Schulung war, dass die BeraterInnen keine Vorstrafen und Suchtprobleme haben durften und über gute Umgangsformen und Kenntnisse in Schreiben/Rechnen, PC-Anwendung sowie eventuell über Erfahrung im beratenden oder handwerklichen Bereich verfügen mussten. Die Möglichkeit, anderen Menschen in ähnlicher Einkommenssituation helfen zu können und die Weitergabe von Wissen wirkte für Teilnehmende motivierend.

Wichtig bei der Schulung der BeraterInnen war, dass nicht kompliziertes, technisches Wissen im Vordergrund stand, sondern einfach umsetzbare Maßnahmen gelehrt wurden. Inhalte der Schulung waren:

- Ablauf des Energiesparservices
- Verstehen von Energiekostenrechnungen (Einschätzung des Verbrauchs um Einsparmöglichkeiten zu erkennen)
- Wissen über Stromsparmöglichkeiten (Beleuchtung, Stand-by, Zeitschaltuhren bei elektrischer Warmwasseraufbereitung, Einsparungen beim Kühlschrank, usw.)
- Wassersparmöglichkeiten (Sparbrausen, Arten und Nutzung der Warmwasseraufbereitung, WC-Stopp)

- Maßnahmen zur effizienten Nutzung von Heizenergie (richtiges Lüften und Heizen, Vermeidung von Schimmel)
- Datenaufnahme im Haushalt (Messungen von Strom- und Wasserverbrauch, Abfrage der Nutzungsgewohnheiten)
- Auswertung der Einspareffekte mit Analysetools
- Einfache Berechnung von Energieverbräuchen
- Amortisierung von Energiespargeräten
- Erkennen und Erläutern von individuellen Verhaltenstipps zum Energiesparen

Die Schulung umfasste außerdem ein Kommunikationstraining für KundInnenfreundlichkeit, (non)verbale Kommunikation, small talk/spontane und kreatives Sprechen, Umgang mit Sprache, Zuhören und das Geben von Feedback. Weitere vermittelte Inhalte waren das Üben von Projektpräsentationen, ein PC-Training (Word, Excel, PowerPoint), eine Sicherheitsschulung (bezüglich des Umgangs mit Elektrizität und Leitern – dies war eine Forderung der Berufsgenossenschaft bzw. der Versicherung) und ein Bewerbungstraining (dies war verpflichtend aufgrund der Beschäftigungsförderung).

Als hilfreich und praxisnah erwies sich das Durchspielen von Beratungssituationen mit Selbstbeobachtung zur Verbesserung der Kommunikation. Das Erlernte wird zuerst im eigenen Haushalt und bei Bekannten und dann in fremden Haushalten in Begleitung eines Fachanleiters geübt.

Grätzeeltern/Stadtteilmütter

Das Projekt „Grätzeeltern“ wird von der Caritas Wien, der Gebietsbetreuung (GB*6 und GB*15) und der FH für Soziale Arbeit als einjähriges Pilotprojekt in den Jahren 2012 und 2013 durchgeführt. Es wird im Rahmen des ÖIN-Projekts „Pilotprojekt gegen Energiearmut“ über den Klima- und Energiefonds finanziert. Es lehnt sich an das Konzept der „Stadtteilmütter“ in Berlin an. Die „Stadtteilmütter“ wurden 2004 als Projekt des Diakonischen Werkes Neukölln-Oberspree e.V. in Berlin (im Quartiersmanagementgebiet Schillerpromenade) gestartet. Dieses wird seit 2007 auch in Berlin Kreuzberg durchgeführt.¹³ Die Stadtteilmütter wurden wiederum vom „Rucksackprojekt“ aus den Niederlanden inspiriert, das auch in anderen deutschen Städten (z.B. Bochum) umgesetzt wurde.

Wegen ihres innovativen Zugangs – dem „Peer-Ansatz“ – sowie ihres Fokus auf MigrantInnen und das sozialräumliche Umfeld werden an dieser Stelle beide Projekte vorgestellt.

Beide Projekte knüpfen an die Problemlage an, dass BewohnerInnen bestimmter Gebiete bzw. mit Migrationshintergrund durch konventionelle Beratungsangebote schwer erreichbar sind. Ebenso ist beiden Projekten gemeinsam, dass in ihnen BewohnerInnen aus den ausgewählten Gebieten ausgebildet und als MultiplikatorInnen ihr Wissen an andere

¹³ <http://www.dw-stadtmitte.de/index.php?id=410>

Haushalte im Gebiet weiter geben. Dafür bekommen die „Grätzeeltern“ bzw. „Stadtteilmütter“ eine Aufwandsentschädigung. Das „Grätzel“ oder der „Stadtteil“ wird hier als der soziale Nahraum verstanden, der lebensweltliche und alltägliche Relevanz für die BewohnerInnen hat und mit dem eine hohe Ortsidentifikation verbunden sein kann.

Die Grätzeeltern werden ab Herbst 2012 im 6. und 15. Wiener Bezirk aktiv sein, wo aus der Erfahrung der Gebietsbetreuung teilweise schwierige Wohnsituationen vorherrschen: sanierungsbedürftige (Alt-)Bausubstanz, hoher Energieverbrauch, Probleme mit Schimmel, aber auch Probleme im nachbarschaftlichen Zusammenleben, die die Nutzung der Gemeinschaftsflächen und Sperrmüllablagerungen betreffen. BewohnerInnen dieser Gebiete haben oft ein unterdurchschnittliches Einkommen und einen niedrigen Bildungsstand. Den AntragstellerInnen zufolge beträgt der Anteil an MigrantInnen in manchen Baublöcken über 50%.

Ziel des Projekts „Grätzeeltern“ ist die niederschwellige, interdisziplinäre Wissensvermittlung rund um Wohnen und Zusammenleben und daraus resultierende Empowerment-Prozesse. Ein Schwerpunkt der Wissensvermittlung im Bereich Wohnen sind die Themen Energieeffizienz und Energieverbrauchsverhalten. Dadurch soll die Wohnsituation verbessert, der Zugang zu lokalen Institutionen erleichtert, die Kommunikation zwischen verschiedenen Gemeinschaften gefördert, Erkenntnisse über die Wohnsituation im Projektgebiet gewonnen sowie zur Qualifikation und Beschäftigung der Grätzeeltern beigetragen werden.

Auch in den Projektgebieten der „Stadtteilmütter“, den Bezirken Neukölln und Kreuzberg, zeigen sich im Vergleich zu Gesamtberlin eher schwierige soziale und gesundheitliche Bedingungen, vor allem bei Kindern und MigrantInnen. Die Gebiete weisen einen überdurchschnittlichen MigrantInnenanteil auf.¹⁴ Aus Berichten von AkteurInnen der Jugendhilfe in Neukölln geht hervor, dass viele Familien mit der Erziehung der Kinder überfordert sind. Daher ist das Projekt „Stadtteilmütter“ auf Erziehungs-, Bildungs-, Gesundheitsfragen, jedoch auch auf Themen der Einwanderung, Sprache und des Rechts fokussiert. Das Projekt „Grätzeeltern“ hat demgegenüber stärker die Wohnsituation im Auge.

Zielgruppen beider Projekte sind BewohnerInnen des Grätzels bzw. des Stadtteils sowie MigrantInnen, die in diesen Gebieten besonders stark vertreten sind. Explizit als Zielgruppe des Projekts „Stadtteilmütter“ werden migrantische Familien mit Kindern bis 12 Jahren genannt. Die am häufigsten beratene Gruppe waren Frauen türkischer und arabischer Herkunft mit geringer Schulbildung und zu $\frac{3}{4}$ ohne abgeschlossene Berufsausbildung. Mehr als die Hälfte der Frauen verfügte über keine Deutschkenntnisse.

In Neukölln wurden von 2007 bis 2010 223 Migrantinnen vorwiegend arabischer und türkischer Herkunft zu Stadtteilmüttern ausgebildet, derzeit sind 63 aktiv, die zum Großteil

¹⁴ Für das Gebiet Nord-West in Neukölln: http://www.neukoelln-jugend.de/daten/Nichtdt_NW.pdf

durch eine Beschäftigungsmaßnahme finanziert werden. 4.000 Familien wurden zwischen 2007 und 2010 erreicht, in den nächsten zwei Jahren sollen zusätzlich 3.000 Familien angesprochen werden und die Ausbildung fortgeführt werden.

Die Grätzeleltern beraten in Zweier-Teams. Im Zuge des Projekts sollen von den 16 Grätzeleltern in 7 Monaten ca. 150 Haushalte erreicht werden.

Auswahl und Kompetenzen der BeraterInnen

Voraussetzung für die Bewerbung als „Grätzeleiternteil“ sind gute mündliche Deutschkenntnisse, Lernbereitschaft, Reflexions-, Team- und Kommunikationsfähigkeiten. Gleiches gilt für die Aufnahme in die Schulung zu „Stadtteilmüttern“, wobei hier zusätzlich der Bezug von Arbeitslosengeld oder der Grundsicherung für Arbeitsuchende („Hartz IV“) sowie ein Wohnort in räumlicher Nähe zum Einsatzgebiet verlangt werden.

Potentielle Grätzeleltern sollen über lokale Institutionen, Institutionen für MigrantInnen sowie über Pressemitteilungen und Öffentlichkeitsarbeit (Bezirksmedien, Flyer, Plakate) angesprochen werden. Der Zugang zu den Familien soll primär über die Netzwerke der Grätzeleltern erfolgen. Wichtig bei der Zusammensetzung der „Grätzeleltern“-Teams ist, dass diese die BewohnerInnenstruktur widerspiegelt.

Die Schulung der Grätzeleltern startet im Herbst 2012, dauert fünf Tage und wird durch regelmäßige Teamsitzungen ergänzt. Auch die Möglichkeit einer Supervision nach Bedarf ist beabsichtigt. Die Inhalte der Schulung umfassen folgende Themenbereiche:

- 3 Grätzelwissen (über Institutionen und Angebote in der Umgebung)
- 4 Wohnen (Energieeffizienz, Heizen und Lüften, Schimmelprävention, Mülltrennung, Konsumverhalten, Begrünung, Mietrechte und -pflichten, Serviceleistungen)
- 5 Soziales (Energie- und Mietschulden, Beratungsstellen)
- 6 wichtige Institutionen und Beratungsstellen
- 7 Kommunikations- und Team-Skills sowie administrative Fähigkeiten (Dokumentation, Recherche).

Die wesentlich umfassendere Schulung der Stadtteilmütter Kreuzberg dauert ein halbes Jahr und nimmt drei Vormittage pro Woche in Anspruch, wobei die ersten zwei Tage theoretischen Unterricht und der dritte Exkursionen zu relevanten Institutionen beinhalten.

2.1.3 Zugang zu TeilnehmerInnen und Bewerbung

FinSH

Bei Sanierungsmaßnahmen von sozialen Wohnbauten sollte der Studie FinSH zufolge der Kontakt zu BewohnerInnengruppen, anderen Wohnungsunternehmen, lokalen Behörden, Gesundheits- und sozialen Diensten, Klimaschutzgruppen und Energieversorgern hergestellt werden. Auch ein Einbezug der umgebenden Gemeinde sowie eine Bezugnahme auf deren

sozialökonomischen Merkmale und Bedürfnisse (etwa Wissen über die von Energiearmut gefährdeten Gruppen) waren beabsichtigt.

Die Identifikation von energiearmen Haushalten und der Zugang zu ihnen ist für eine effektive Energieberatung in Zusammenhang mit Sanierungen zentral. Auf lokaler Ebene kann dies durch die Identifikation von schlecht isolierten Gebäuden (etwa durch Wärmekameras, durch Informationen des Wohnunternehmens oder Energiezertifikate) geschehen. Weiters können bestimmte lokale Akteure, wie Gesundheits- und Sozialdienste behilflich sein, energiearmutsgefährdete MieterInnen direkt ausfindig zu machen. Auch Wohnungsunternehmen können potentiell gefährdete MieterInnen identifizieren, etwa durch Angaben zu Einkommensverhältnissen beim Einzug, durch das Angebot zum Wohnungstausch für unter- oder überbelegte Wohnungen und die Kontaktaufnahme mit MieterInnen, die überdurchschnittlich hohe Energieverbräuche haben.

Es ist wichtig, die Energieberatungen einkommensschwachen Haushalten kostenlos zur Verfügung zu stellen sowie Anreize (wie einen Energiesparkoffer – ein Soforthilfspaket mit Energiesparartikeln) zu bieten. Der Einbezug sozialer Dienste, lokaler Netzwerke oder lokal bedeutsamer Personen (wie dem/der HausmeisterIn) beim Design der Beratung ist sinnvoll. Die Berücksichtigung fremder Sprachen sowie von Energiekonsumgewohnheiten ist hierbei zu beachten.

Die Bewerbung der Beratung sollte über soziale Netzwerke (persönliche Empfehlungen scheinen besonders starke Wirkung zu haben), verschiedene Medien (Flugblätter, MieterInnenmagazine, lokale Medien und Internet) erfolgen. Bezuglich der Bewerbung ist es einigen Studien zufolge sinnvoll, vor allem die verhinderten Kosten als Vorteile durch energieeffizientes Verhalten zu erwähnen.

Aktivitäten wie Gruppenveranstaltungen (Filmabende, Gruppenberatungen, Workshops, Exkursionen usw.) sowie Energiesparwettbewerbe fördern das Interesse und die Bekanntheit der Beratung. Die Ausbildung von MultiplikatorInnen im näheren sozialen Umfeld, die ihr Wissen an Bekannte weiter geben, ist ebenfalls empfehlenswert.

Bei der Kommunikation nach außen ist Verständlichkeit der Informationen bzw. der Strategie im Wohnungsunternehmen, bei den MieterInnen und anderen relevanten Stakeholdern, der kostenlose Zugang zu Informationen bezüglich des Energieverbrauchs sowie Anstrengungen hinsichtlich der Bewusstseinsbildung der Beteiligten notwendig.

Eco n'Home

Da Eco n'Home von mehreren Agenturen durchgeführt wurde und diesen eine gewisse Flexibilität in der Vorgehensweise zugestanden wurde, wurden auch für die Kontaktaufnahme zu potentiellen KlientInnen verschiedene Herangehensweisen angewandt. In der Mehrheit wurde aktiv nach den Haushalten gesucht, einige wenige meldeten sich selbst bei den Agenturen für eine Energieberatung.

Bei der Akquise wurden verschiedene *Mittel* eingesetzt: Datenbanken von bereits durchgeföhrten Projekten, Medien (lokale Presse, Rundfunk, TV) oder die Bewerbung durch soziale Institutionen. Auch Flyer, Infomaterial durch Behörden (etwa mit einer Unterschrift des Bürgermeisters), Pressekonferenzen, Besuche von Tür zu Tür, Informationsstände in Einkaufszentren, den Aufruf auch FreundInnen und Familienmitglieder auf das Projekt aufmerksam zu machen, Informationen auf Websites sowie der Versand von Energieberatungsschecks in Energierechnungen wurden als Kommunikationsmittel gewählt.

Von den PartnerInnen des Projekts wurden sowohl kostenlose als auch einige gegen einen sehr geringen Beitrag zugängliche bzw. in einer ausführlicheren Version kostenpflichtige Beratungsangebote gemacht.

Zur *Wirkung dieses finanziellen Beitrags auf das Interesse an der Beratung* gibt es widersprüchliche Schlussfolgerungen. Beim Partner Kliba (Klimaschutz- und Energieberatungsagentur Heidelberg) könnte der Beitrag für die Beratung (die in Form eines Gutscheins den Energierechnungen beigelegt wurde) abschreckend für potentiell interessierte Haushalte gewirkt haben – auf diesem Wege konnten nur wenige InteressentInnenanfragen gewonnen werden. Eine Befragung ergab, dass der Gutschein nur 40% der Befragten aufgefallen ist. Einem Viertel der Befragten, denen der Gutschein aufgefallen ist, war der Eigenanteil von 20 Euro zu hoch. Es musste daher zusätzlich über die lokale Presse nach InteressentInnen gesucht werden (Duscha/Dünnhoff 2007). Hinzu kam hier, dass viele (62%) der potentiell Interessierten ihr Interesse zurückzogen, als ihnen bewusst wurde, dass eine etwas umfangreichere Beratung stattfinden sollte. Dies lag daran, dass mit dem Gutschein keine genaueren Informationen zum Projekt mitgeschickt wurden.

Bei *einkommensschwachen* Familien sei eine kostenpflichtige Beratung nach Ansicht der Projektverantwortlichen nicht sinnvoll – diese Haushalte könnten, wie es beim Partner LEA der Fall war, sogar finanziell zur Umsetzung der Maßnahmen motiviert werden. So konnten in Großbritannien solche Haushalte durch die Teilnahme an Eco n'Home und die verpflichtende Umsetzung empfohlener Maßnahmen eine großzügige Förderung des Leicester City Councils (75% der Kosten wurden übernommen) für Maßnahmen zur Steigerung der Energieeffizienz in Anspruch nehmen. Die Hauptmotivation zur Teilnahme am Projekt war für 75% der Haushalte die Bereitstellung dieser Förderung. Das Förderprogramm war sehr beliebt, es gab eine lange Warteliste an InteressentInnen. 62 Haushalte konnten teilnehmen. Ein Nachteil dieses Zugangs bestand darin, dass das Informationsblatt von vielen Personen als nicht glaubwürdig eingestuft (auch aufgrund der sehr großzügigen Förderung) und weg geworfen wurde. Einige erfuhren erst über ihre NachbarInnen, dass dies ein vertrauenswürdiges Angebot sei.

Energieberatungskosten könnten von staatlicher Seite oder von Wohlfahrtsverbänden übernommen werden. Wichtig ist auch die Unterstützung bei Investitionen. Die Auswahl von Haushalten sollte von sozialen Organisationen vorgenommen werden um so auch Menschen

zu erreichen, die aufgrund der Annahme ohnehin keine Investitionen tätigen können, und bisher keine Energieberatungsagenturen aufgesucht haben.

Auf der anderen Seite äußerten mehrere PartnerInnen, die eine gratis Beratung anboten, die Vermutung, dass die TeilnehmerInnen motivierter und aktiver involviert gewesen wären, hätten sie für die Beratung etwas zahlen müssen. Im Projekt wurde festgestellt, dass Haushalte bei *kostenpflichtigen* Diensten *motivierter* zur Verhaltensänderung sind als bei kostenlosen Diensten.

HEAT

Es wurden 21 Präsentationen über das Projekt in lokalen Organisationen der Community, bei einer Flüchtlingsorganisation, Selbsthilfegruppen für junge Eltern und Familienorganisationen sowie Organisationen von ethnischen Minderheiten (etwa dem Asian Blind Centre, West Indian Community Association, Muslim Resource Center und dem Black and Minority Ethnic Forum) und im Rahmen von Schulveranstaltungen gehalten. Der Aufbau und die Stärkung dieses Netzwerks waren ein wesentlicher Bestandteil des Projekts und ein wichtiges Mittel um Zugang zu den Zielgruppen zu bekommen.

Ebenso wurden Flyer und Broschüren sowie eine DVD über Energieeffizienz in 32 Sprachen gestaltet. Außerdem wurden Beiträge in Radiosendungen und Fallbeispiele in nationalen Zeitungen sowie im Rahmen der NEA-Veranstaltungen präsentiert.

Die Vernetzung mit und Vermittlung an Organisationen, die andere Beratungsleistungen anbieten, gewährte einen ganzheitlichen Zugang in der Beratung. In dieser konnte sowohl bei Energiefragen als auch bei Gesundheits- und Sicherheitsproblemen oder behindertengerechter Wohnraumgestaltung Unterstützung gegeben werden.

Annähernd gleich große Gruppen von beratenen KlientInnen wurden als „weiß“, als Personen mit asiatischem bzw. asiatisch-britischem Hintergrund und als Personen mit schwarzer Hautfarbe klassifiziert. Kleinere Gruppen waren Personen mit chinesischer oder „gemischter“ Herkunft. Besonders fokussiert wurden die „black and minority ethnic communities“ sowie neuere MigrantInnengruppen aus Polen und der Ukraine. Eine überwiegende Mehrheit der KlientInnen waren Flüchtlinge und AsylwerberInnen, die sich insbesondere für Beratung zu Energieschulden interessierten. Einige KlientInnen hatten schon Schulden von anderen Wohnorten angesammelt und mussten einen Pre-Payment-Zähler installieren.

Bei den ausgewählten Zielgruppen des Projekts kamen – neben den üblichen Gründen der Energiearmut (geringes Einkommen und schlechter Heiz- und Isolationsstandard) – noch folgende erschwerende Faktoren bezüglich der Erreichbarkeit für Maßnahmen hinzu:

- Kommunikationsprobleme, u.a. aufgrund der Sprache
- Kulturelle Aspekte von ethnischen Communities, die sie nach außen hin schwer zugänglich machen

- Skepsis und geringe Erwartungen gegenüber staatlichen Förderungen
- Teilweise Exklusion aus dem Netzwerk existierender Unterstützungsangebote
- Negative Erfahrungen mit öffentlichen Einrichtungen
- Geographische Konzentration der Gruppen in bestimmten Gebieten

Plymouth Warm Start

Die meisten BewohnerInnen wurden direkt von DHC an die Beratung verwiesen. Dennoch wurden auch Informationsflyer, Trainingsmaterial und Informationsblätter zu speziellen Themen gestaltet. Letztere wurden an 10 000 Haushalte in Cornwall und Devon verschickt. Thermometer-Karten, mit denen die Temperatur in der Wohnung feststellbar ist, wurden ebenfalls versandt.

Die im Rahmen des Projekts organisierten Events waren unterschiedlich erfolgreich. Die BewohnerInnen der Foyers waren am Projekt und dem Seminar sehr interessiert. Andere BewohnerInnen konnten jedoch nicht mobilisiert werden. Schwieriger gestaltete sich der Zugang zu neuen MieterInnen, denen es offensichtlich schwer fiel Zeit für die Beratung aufzuwenden, was dazu führte, dass manche Beratungstermine nicht zustande kamen.

Klimaschutzberatung

Wie oben geschildert, wurden bei der Zielgruppe des Projekts, MigrantInnen eine Hemmung bei der Inanspruchnahme schon existierender Beratungsangebote aufgrund negativer Erfahrungen oder aus kulturellen Gründen sowie Probleme beim Verständnis von Informationsbroschüren in deutscher bzw. technischer Fachsprache festgestellt. Die Ängste vieler MigrantInnen bezüglich der Angabe von Daten gegenüber offiziellen Stellen spiegelten sich auch in einem Misstrauen am Anfang der Beratung gegenüber den BeraterInnen wider.

Bei der Ansprache der MigrantInnen wurden lokale Organisationen, kulturelle und religiöse Vereine eingebunden. Auf *persönliche Kommunikation* wurde im Projekt ein Schwerpunkt gelegt. MigrantInnen wurden in verschiedenen Kontexten persönlich angesprochen: im sozialen Umfeld der BeraterInnen, in Sprachschulen vor dem Unterricht, über Kulturvereine und religiöse Gemeinden. Einrichtungen vor Ort (z.B. Quartiersmanagement) informierten die BeraterInnen über an Beratungen eventuell interessierte Haushalte, die dann direkt kontaktiert wurden. Lokale MultiplikatorInnen und die Aktivierung informeller Netzwerke in den Gemeinschaften stellten einen idealen Ansatzpunkt dar, um die Zielgruppen zu erreichen.

Auch wenn persönliche Ansprache sehr aufwändig ist, so hat sie sich hier als Methode bewährt. Bei telefonischem Kontakt zu unbekannten Haushalten wurde den BeraterInnen sehr oft Misstrauen entgegen gebracht (so wurde vermutet, dass die BeraterInnen etwas verkaufen oder kontrollieren wollten). Auch mehrsprachige Flyer wurden erstellt und in Geschäften und kulturellen bzw. religiösen Einrichtungen aufgelegt. Die Ansprache über Plakate und Flyer zeigte sich jedoch als nicht effektiv – auf diese meldeten sich nur wenige Personen.

Die nach dem Projekt noch einmal befragten BeraterInnen gaben an, die Beratungen zuerst in ihren Familien und im Freundeskreis begonnen zu haben und über Mundpropaganda zu neuen InteressentInnen gefunden zu haben. Auch lokale Organisationen wurden für die Vermittlung von InteressentInnen angesprochen. BeraterInnen, die bereits im Umfeld der Zielgruppen Beratungsprojekte durchgeführt hatten, verfügten über ein größeres Netzwerk an Kontakten, auf das sie zurückgreifen konnten als andere KollegInnen.

Interessant war, dass das Geschlecht der BeraterInnen einen Einfluss auf die Auswahl der beratenen Personen hatte: so berieten männliche Berater überwiegend Männer und weibliche überwiegend Frauen (dies gilt insbesondere für die türkischen und persischen BeraterInnen). Auch das Alter und der Bildungsstand der angesprochenen Personen entsprachen ungefähr dem der BeraterInnen.

Cariteam Energiesparservice und Stromspar-Check

Die Information über die Beratung des Cariteam Energiesparservice erhielt ein Drittel der Haushalte über *persönliche Empfehlungen* (Bekanntenkreis, Familie, Mitarbeiter im Jobcenter, ehemalige TeilnehmerInnen des Cariteam-Energiesparservice) und fast ein Drittel durch den *Flyer mit Gutschein* für ein Beratungsangebot. Auch die *direkte Ansprache* durch Infostände, Veranstaltungen usw. war erfolgreich. Werbung über Zeitung, Radio oder Internet hatte nur geringe Effekte. MitarbeiterInnen in *Jobcentern* oder dem *Sozialamt* spielten bei der Aktivierung zur Teilnahme ebenfalls eine Rolle.

Durch das Aushängen von Plakaten, das Auflegen von Flyern und die Einbindung von Sozialberatungsstellen, Jobcentern, Tafeln und Sozialkaufhäusern wurde ebenfalls versucht die Zielgruppe zu erreichen. Als wichtig stellte sich heraus, dass die Vernetzung und Abstimmung mit anderen Institutionen und die Ansprache der Haushalte schon *parallel* zu den vorbereitenden Maßnahmen erfolgte, da sonst eine Lücke zwischen der TeilnehmerInnenschulung und dem Beginn der Haushaltsbesuche entstanden wäre.

Beim Projekt Cariteam stellte sich die Akquise der Haushalte zuerst als schwierig dar, was dazu führte, dass man auf gesponserte und finanzierte „*Starterpakete*“ (kostenlose Montage und Überlassung von Energiesparlampen, abschaltbaren Steckdosenleisten, Zeitschaltuhren, Perlstrahler, Sparduschköpfen, Wasserstopgewichte für WC, Kühlschrankthermometer usw.) als unterstützende Maßnahme zurückgriff. Diese förderten besonders das Interesse einkommensschwacher Haushalte an der Beratung.

Personen mit Migrationshintergrund wurden eher durch *persönliche Empfehlungen* auf das Beratungsangebot aufmerksam. Hier erwies sich das *Netzwerk der BeraterInnen* als besonders nützlich, ebenso wie *muttersprachliches Informationsmaterial*. Dabei war jedoch zu beachten, dass übersetztes Infomaterial für jede Sprache einzeln bereitgestellt werden sollte, da MigrantInnen negativ darauf reagierten mit anderen Kulturen „in einen Topf geworfen“ zu werden.

Da *Kosteneinsparung* den Evaluationsergebnissen zufolge das Hauptmotiv von einkommensschwachen Haushalten für die Teilnahme an Energieberatungen darstellte, sollte diese als Effekt der Beratung herausgestrichen werden und betont werden, dass die Beratung sowie die verteilten Energiesparartikel wirklich kostenlos sind. Ökologisch orientierte Argumente wirkten hingegen weniger motivierend.

Die Caritas als Trägerin der Aktion wirkte sich insofern positiv aus, als dass so das Energiesparservice als unabhängiges Angebot und nicht als Kontrolle oder Überwachung einer Behörde o.ä. empfunden wurde. Allgemein lassen sich für Folgeprojekte folgende Lehren aus dieser Erkenntnis ziehen: *Wohlfahrtsverbände* als BeschäftigungsträgerInnen und AbsenderInnen des Angebotes haben einen Vertrauensbonus bei der Zielgruppe, da diese einkommensschwachen Haushalten oft bereits durch andere Hilfsangebote (Schuldnerberatung, Sozialkaufhäuser, Tafeln) bekannt sind. Außerdem kann in diesem Fall durch die Energieberatung auch leicht Zugang zu anderen Beratungsangeboten (z.B. der Caritas) verschafft werden. Hinzu kommt, dass bei karitativen Organisationen – im Gegensatz zu Umweltorganisationen – die Kosteneinsparung im Vordergrund steht, die die wichtigste Motivation von einkommensschwachen Haushalten für Energieberatungen darstellt.

Bei der Einbindung staatlicher Institutionen im Zuge der Bewerbung des Projekts hingegen ist nach den Erfahrungen des Projekts Vorsicht geboten, da hier die Angst vor Kontrolle entstehen kann. So können zwar Haushalte in Jobcentern – etwa beim Stellen von Darlehensanträgen wegen Energieschulden – auf das Service hingewiesen werden, aber es muss dabei betont werden, dass die Beratung *freiwillig* ist.

Die Personen, die eine *Beratung in Anspruch* nahmen, waren zu 60% Frauen, ein Drittel hatte Migrationshintergrund, außerdem waren mittlere und höhere Bildungsabschlüsse stärker vertreten. Innerhalb der Befragten zeigte sich ein klarer Unterschied in der Haushaltsgröße von Personen mit Migrationshintergrund (58 % mit 3 oder mehr Personen) und ohne Migrationshintergrund (51 % Einpersonenhaushalte). Von den Haushalten mit Kindern unter 18 Jahren waren 40 % AlleinerzieherInnen-Haushalte. Die Zuständigkeit im Haushalt für das Thema Energiesparen konzentriert sich bei zwei Dritteln der Haushalte auf eine Person, wobei sich in Mehrpersonenhaushalten tendenziell häufiger Frauen in dieser Rolle sehen (70% Frauen, 60% Männer).

Grätzeeltern und Stadtteilmütter

„Grätzeeltern“ sollen und können nicht alle Probleme der BewohnerInnen lösen, sondern vielmehr ihr (auch schon vor der Schulung existierendes) Wissen mit ihnen teilen. Auch die „Stadtteilmütter“ sind „Peer-BeraterInnen auf gleicher Augenhöhe“. Ein ähnliches kulturelles und räumliches Umfeld, eventuell ähnliche Biographien sowie die eigene Betroffenheit von den angesprochenen Themen erhöhen das Vertrauen. Vor allem bildungsferne MigrantInnen, die Informationsmaterial nicht lesen können oder möchten, profitieren von einer persönlichen Erklärung der Inhalte. Die Schilderung auch emotionaler Aspekte und

eigener Erfahrungen mit verschiedenen Beratungsstellen erhöht die Relevanz der Informationen. Ein weiterer Vorteil des „Peer-Ansatzes“ ist, dass die Grätzeleltern bzw. Stadtteilmütter keine VertreterInnen offizieller Stellen sind, was den Zugang erleichtert.

Für beide Projekte ist die **Vernetzung zu verschiedenen Institutionen** ein wichtiger Ansatzpunkt um InteressentInnen zu gewinnen. Beim Projekt „Stadtteilmütter“ zeigte sich etwa die enge Zusammenarbeit mit Kindertagesstätten und Schulen als besonders erfolgreich, durch die sowohl an der Beratung oder an der Ausbildung Interessierte gewonnen werden und eine nachhaltige Wirkung der Intervention gesichert werden konnte. Die Evaluation der Stadtteilmütter Neukölln ergab, dass 64% der besuchten Familien über Kindertagesstätten angesprochen wurden, ein weiteres Drittel über Schulen. Diese Vorgangsweise stellte sich als effektiver als die Akquise über soziale Netzwerke der BeraterInnen heraus. Die Zusammenarbeit von Stadtteilmüttern und Kindertagesstätten ist inzwischen so stark, dass die Stadtteilmütter schon einen festen Platz in Kindertagesstätten haben. Ebenso erfolgreich war die Ansprache bei religiösen Vereinen, Familienfesten, in öffentlichen Räumen wie Spielplätzen, aber auch in Arztpraxen und Beratungsstellen. Hier ist allerdings zu berücksichtigen, dass Erziehungs- und Gesundheitsfragen im Fokus der Stadtteilmütter standen – ob die Akquise über (vor-)schulische Einrichtungen oder Arztpraxen auch bei energiebezogenen Fragen funktioniert, kann nicht beantwortet werden.

2.1.4 Inhalte und Ablauf der Beratung

FinSH

Bei der Durchführung von energieeffizienten Sanierungen ist laut der Metastudie ein strategischer Ansatz zentral, der folgende Punkte beinhaltet. Es sollten

1. klare, langfristige Ziele sowie kurzfristige Maßnahmen definiert,
2. Verbindungen mit lokalen, nationalen, europäischen und globalen Strategien eingegangen und
3. die Erreichung der Ziele evaluiert werden.

Im Zuge einer Sanierung ist der Einbezug der MieterInnen u.a. vor dem Hintergrund sinnvoll, dass Beeinträchtigungen in der Wohnqualität durch die Bauarbeiten wahrscheinlich und auch Mieterhöhungen nicht immer auszuschließen sind. Auch die korrekte Bedienung neuer energieeffizienter Technologien muss den BewohnerInnen vermittelt werden. Daher sollten die MieterInnen vor, während und nach der Renovierung involviert werden. Durch den Einbezug können Maßnahmen auf die Bedürfnisse der BewohnerInnen zugeschnitten, die technischen Verbesserungen voll ausgeschöpft, die Bindung an den Wohnbau sowie die Handlungsmöglichkeiten der Haushalte in Bezug auf Energieeffizienz gefördert werden.

Mögliche Partizipationsformen können einfache Informationskampagnen, der Austausch mit den MieterInnen über deren Wünsche und Befürchtungen, konkrete Mitbestimmungsmöglichkeiten oder die Förderung von Selbsthilfeinitiativen (Möglichkeiten

selbst an der Renovierung mitzuhelfen und dafür weniger zahlen zu müssen) sein. Unterstützend können schriftliches Material sowie Online-Ressourcen eingesetzt werden – auch hier gilt jedoch, dass persönliche Kommunikation besonders effektiv ist (z.B. über Gruppentreffen). Durch den Einbezug sozialer Dienste kann sichergestellt werden, dass die übermittelte Information auch verständlich ist.

Vor der Sanierung sollte genau darüber informiert werden, was und wozu etwas saniert wird, mit welchen Unannehmlichkeiten zu rechnen ist, ob sich die Miete dadurch erhöht und welche Vorteile eine Sanierung bietet. Der Austausch mit den BewohnerInnen hinsichtlich ihrer Bedürfnisse und möglicher verschiedener Szenarien ist sinnvoll. Während der Sanierung sollte regelmäßig über den Fortschritt Auskunft gegeben werden, sowie eine Möglichkeit für die BewohnerInnen bestehen Feedback zu geben. Nach der Sanierung sollten sowohl die Auswirkungen der Maßnahmen erklärt als auch Bedienungshinweise bezüglich neuer Technologien gegeben werden. Die Perspektive der BewohnerInnen auf den Sanierungs- bzw. Partizipationsprozess und den Umgang mit der neuen Technologie sollte erhoben werden.

Beratungen sollten Wissen über die vielfältigen Auswirkungen energiesparenden Verhaltens vermitteln, wie die Effekte auf den Klimawandel, Versorgungssicherheit, individuelle Ersparnisse, Wohnkomfort sowie Gesundheit. Auch Angaben zu konkreten Einsparungspotentialen durch verschiedene Maßnahmen (einzelne sowie gesamt) sollten gemacht werden. Die Verständlichkeit wird durch die Visualisierung von Indikatoren wie kwh gefördert (etwa durch Beispiele wie: „...mit derselben Menge an Energie könnte man ein Auto xx Stunden fahren“ oder „...xx Stunden eine Glühbirne brennen lassen“). Dazu dient auch der Einsatz von Strommessgeräten (etwa bei „richtiger“ und „falscher“ Bedienung des Kühlschranks). Informationen zu durchschnittlichen oder über-/unterdurchschnittlichen Verbrauchswerten erleichtern die Einordnung des eigenen Energieverbrauchs. Auch die Interpretation von EnergierECHNUNGEN und -messgeräten sowie die Beratung zur Schuldenrückzahlung und zur Wahl des Energieversorgungsunternehmens sind hilfreich. Die Studie empfiehlt eine integrative Betrachtung manifester Energiearmut, die etwa auch Ausgaben bzw. Schulden in anderen Bereichen mit einbezieht.

Besonders effektiv ist persönliche Beratung, die es möglich macht auf die individuelle Situation einzugehen. Schriftliches Material sollte nur begleitend bereitgestellt werden. Längerfristige Beratung – etwa durch Einbezug von Freiwilligen in der näheren Umgebung – ebenso wie regelmäßiges und verständliches Feedback über Änderungen im Energieverbrauch begünstigen die Etablierung anhaltender Verhaltensänderungen. Durch klar definierte Ziele bezüglich der Energieeinsparung, die sich die Haushalte selbst setzen, wird die Selbstverpflichtung zur Zielerreichung gefördert. Ebenso können hier im Haushalt angebrachte Erinnerungen (etwa daran das Licht abzuschalten) helfen.

Generell sollten die energieeffizientesten Wohnungen den einkommensschwächsten Haushalten zur Verfügung gestellt werden, da diese im Falle einer energieineffizienten Wohnung in besonderem Maß von Energiearmut betroffen sind.

Eco n'Home

Eco n'Home wurde von verschiedenen Energieagenturen in unterschiedlichen lokalen Kontexten durchgeführt. Grundlage des Projekts war ein gemeinsames Beratungsmodell, das jedoch von den Agenturen an die lokalen Gegebenheiten angepasst bzw. mit verschiedenen Methoden (der Kontaktaufnahme, der Erhebung/Berechnung der Energiedaten usw.) durchgeführt werden konnte. Der Vergleich dieser verschiedenen Vorgehensweisen liefert interessante Erkenntnisse über deren Vor- und Nachteile.

Das Beratungsmodell bestand aus folgenden *Phasen*:

1. Erster Kontakt
2. Energiecheck
3. Prüfbericht
4. Aktionsplan
5. Nachbereitung
6. Evaluierung

Beim „**Energiecheck**“ besuchten persönliche BeraterInnen die Haushalte und stellten den Haushalten Fragen zum Energieverbrauchsverhalten, baulichen Gegebenheiten (Bausubstanz, Größe des Gebäudes, Heizung- und Warmwassersysteme), Geräteausstattung sowie Mobilitätsverhalten. Auch Messungen des Stand-by-Verbrauchs, des Verbrauchs von Elektrogeräten, der Raumtemperatur und der Wasserdurchflussmenge wurden durchgeführt. Zusätzlich wurden Energierechnungen der Haushalte ausgewertet. Manche Agenturen (z.B. LEA) veranlassten auch die wöchentliche Aufzeichnung der Gas- und Stromzählerstände. Auch Temperaturmessgeräte wurden in den Haushalten hinterlassen und Energiesparlampen ausgeteilt.

Bei den meisten PartnerInnen des Projekts wurde vorab ein **Fragebogen** an die Haushalte verschickt, in denen Basisdaten angegeben werden sollten. Dieser sollte die persönliche Beratungszeit verkürzen. Es zeigte sich jedoch bei einigen PartnerInnen, dass die Fragebögen oft unvollständig ausgefüllt zurück gesandt wurden bzw. Angaben vor Ort noch einmal überprüft werden mussten. Dies lag teilweise daran, dass einige TeilnehmerInnen für die Angabe der Daten (z.B. beim Ablesen der Zählerstände) persönliche Unterstützung gebraucht hätten. Daher sollten mit den Fragebögen genaue *Anleitungen* zum Ausfüllen bereitgestellt werden. Eine weitere Maßnahme wäre, von den Haushalten ein *Minimum* an ausgefüllten Fragen als *Bedingung* für die Teilnahme an der Beratung zu verlangen (dies birgt allerdings die Gefahr falscher Angaben).

Die Auswertung der Angaben erfolgte in den meisten Fällen mit einer **Software**. Auch hier nutzten die Agenturen verschiedene Programme. Die Bedienung der Software für die

Analyse der Daten kann relativ komplex sein und dementsprechend vorangegangene Erfahrungen der BeraterInnen verlangen. Im Projekt hat sich der Umgang mit der Software in manchen Fällen als besonders zeitintensiv bei der Berichterstellung erwiesen. Große Zeitlücken zwischen der Beratung und den Berichterstellungen können wiederum auf Kosten der Genauigkeit der Analyse gehen, da die Erinnerungen der BeraterInnen an die Wohnung und die Beratungssituation äußerst wichtig für die Berichterstellung sind. Auch die Motivation der TeilnehmerInnen könnte darunter leiden. Generell ist der Einsatz von geeigneter Software als Teil der Vorbereitung für die Beratung jedoch zentral und kann in jeder Phase des Projekts Zeit sparen. So musste z.B. ein Partner, der keine Software verwendete, sondern die Berechnungen selbst durchführte, für die Auswertung relativ viel Zeit veranschlagen. Die Software sollte jedoch einfach zu bedienen sein (oder zumindest eine einfache Version beinhalten).

Der Partner LEA stellte fest, dass die von ihnen verwendete Software (NHER) Verhaltensmuster der NutzerInnen nur ungenügend berücksichtigt. So gibt es bei dieser die implizite Annahme, dass z.B. eine Dämmung automatisch zu Energiereduktion führen muss, wobei Studien zeigen, dass der Energieverbrauch auch nach einer Dämmung oft auf gleichem Niveau bleibt oder sogar ansteigen kann (da sich größerer Komfort zu den gleichen Kosten erzielen lässt). LEA schlägt daher die Anwendung zusätzlicher Methoden, etwa einer Analyse der Verhaltensmuster der NutzerInnen nach der Installation von Energiesparmaßnahmen vor.

Die Auswertungssoftware lieferte Grunddaten, die einerseits die aktuelle Situation des Haushaltes verdeutlichten und andererseits automatisch Empfehlungen für die Verbesserung der Energieeffizienz generierten sowie Einsparungspotentiale in Kilowattstunden und CO₂ angaben. Diese Daten wurden in ein einheitliches Bewertungsinstrument übertragen und in Form eines mit Grafiken und Abbildungen versehenen **Prüfberichts** dem teilnehmenden Haushalt übergeben. Manche Agenturen fügten den Daten auch Daten von vergleichbaren energieeffizienten Gebäuden bei. Auf Basis dieses Prüfberichts wurde ein **Aktionsplan** erstellt, in dem die Empfehlungen und ihr Einsparungspotential angegeben wurden, die TeilnehmerInnen für sie umsetzbar erscheinende Maßnahmen ankreuzten und mit ihrer Unterschrift ihre „Selbstverpflichtung“ zur Umsetzung der Maßnahmen bestätigten.

Auch bei den *Maßnahmenempfehlungen* wählten die ProjektpartnerInnen unterschiedliche Herangehensweisen. Meistens wurden die Maßnahmen nach Schwierigkeitsgrad in der Umsetzung bzw. Kosten gereiht. E-ster (BE) empfahl vorrangig Maßnahmen mit einem sehr hohen Energiesparpotential (30%) mit einer Amortisationszeit von unter drei Jahren sowie verhaltensbezogene Tipps, EAA (IT) empfahl schwerpunktmäßig Maßnahmen im Bereich der Effizienzsteigerung der Heizungssysteme, AGENEAL (PT) legte den Schwerpunkt auf einfache, kostengünstige und leicht umsetzbare Maßnahmen.

In der Phase der **Nachbereitung** erhielten die TeilnehmerInnen Unterstützung bei der Umsetzung der Maßnahmen. Dies geschah auch hier anhand verschiedener Methoden:

persönliche Telefongespräche, Veranstaltungen, Internetforen, Versenden von Newslettern, Informationen auf Websites, Ermutigung zum regelmäßigen Ablesen des Zählerstandes und Treffen der TeilnehmerInnen. Eine Agentur organisierte auch zinsfreie Darlehen für die Umsetzung energieeffizienter Maßnahmen. Zum Abschluss des Projekts wurde der Energieverbrauch der Haushalte nochmals gemessen und so die Ersparnis berechnet. Auch diese **Evaluierungsergebnisse** mit weiteren Maßnahmenempfehlungen wurden den TeilnehmerInnen vorgelegt.

HEAT

In der Beratung wurden – je nach individueller Situation – folgende Informationen gegeben: Ratschläge zur Schuldenreduktion, ein genereller finanzieller Check, Unterstützung bei der Ratenzahlung für energieeffiziente Maßnahmen, Tipps bezüglich vorhandener Förderungen und alternativer Energietarife, Instruktionen bezüglich der Regelung der Heizvorrichtungen, Anpassungen der Heizkostenberechnung an die individuelle Situation und vermittelnde Gespräche mit VermieterInnen und Energieversorgern. Es wurde jeweils spezifisch auf die je nach Haushalt sehr verschiedenen Problemlagen eingegangen. Außerdem gab es Beratungstage und Gruppenpräsentationen.

Plymouth Warm Start

Die Ziele des Projekts – die Ermöglichung eines nachhaltigen Lebensstils der BewohnerInnen, die Vermeidung von Energiearmut sowie die Verbesserung ihrer finanziellen Bedingungen – sollten erreicht werden durch die persönliche Beratung der MieterInnen zu Energieeffizienz, Wasserverbrauch, Recycling und Abfall bzw. deren Vermittlung zu anderen Beratungseinrichtungen, durch Verbesserung der Dämmung der Gebäude der DCH sowie durch die Vergabe von „Energy Performance Certificates“ für leerstehende Wohnungen. Letzter Punkt konnte jedoch nicht vollständig durchgeführt werden, da die Ausbildung zum Domestic Energy Assessor, der diese Zertifikate vergeben kann, zeitintensiver war als angenommen. 207 Liegenschaften wurden in ihrer Isolation verbessert. Die Beratung wurde anhand eines Fragebogens durchgeführt.

Außerdem wurde die Installation eines erneuerbaren Energiesystems (solares Warmwasser) in zwei DCH-Liegenschaften vorgenommen, wobei BewohnerInnen Trainings erhielten und die Auswirkungen der Installation studiert werden sollten. Ebenfalls Teil des Projekts war die Ausbildung von DCH-Angestellten zu den Themen Energieeffizienz, Energiearmut und erneuerbare Energie sowie die Ausarbeitung einer umfassenden Marketingstrategie.

Insgesamt wurden 211 BewohnerInnen beraten, in Form von Hausbesuchen und Veranstaltungen bzw. Seminaren. Angesprochen wurden „shared owners“, die jungen BewohnerInnen des oben beschriebenen „Foyers“ und neue MieterInnen. Im Projekt wurden auch „Current Cost Monitors“ verteilt, mit denen die aktuellen Energiekosten für verschiedene Geräte gemessen werden konnten. Besonders bei einkommensschwachen Personen ist jedoch zu beachten, dass diese oft ohnehin schon sehr sparsam mit der Energie umgehen bzw. häufig Pre-Payment-Zähler besitzen, die ihnen ebenfalls direkte

Rückmeldung über den Verbrauch geben. Dennoch können diese Messgeräte Auskunft über besonders energieintensive Geräte geben.

Eine Erfahrung bei der Beratung im Projekt Plymouth Warm Start war, dass – anstatt nur Hinweise zu geben bzw. Informationsmaterial zu verteilen – es zielführender ist, die BewohnerInnen in eine *Diskussion über ihr Energieverbrauchsverhalten* und ihre Wohnsituation zu involvieren. Im Zuge dieser Diskussion können Lösungsansätze und gelungene Beispiele genannt werden. Dadurch kann spezifischer auf die Situation der KlientInnen eingegangen werden und der Rat wird bereitwilliger angenommen.

Die Befragung im Rahmen der Beratung ergab, dass insbesondere beim Heizen Informationsbedarf besteht die Heizsysteme effizient zu gebrauchen, auch beim Verständnis der Energierechnungen und dem Ablesen von Zählerständen zeigten sich Probleme. Entsprechende Hinweise sollten – in Kombination mit allgemeinen Ratschlägen zu Energie und Wassereffizienz – schon *beim Einzug* (eventuell mit einem Informationspaket) gegeben werden.

Da persönliche Beratungen kostenintensiv sind, ist es auch denkbar, diese teilweise durch *telefonische* Beratungen zu ersetzen, sie auf bestimmte Gruppen zu beschränken oder diese mit einem ohnehin notwendigen Kontakt zur Hausverwaltung zu kombinieren. Die Vermittlung zur *Schuldnerberatung* wurde kaum angenommen. Das Projektteam schließt daraus, dass es ratsamer wäre, diese Art von Beratung mit der Energieberatung vor Ort zu verknüpfen, was auch die Kosten verringern und einen ganzheitlichen Zugang ermöglichen würde.

Klimaschutzberatung

Die Befragung wurde anhand eines Leitfadens durchgeführt, der zur Orientierung diente, eine Bestandsaufnahme sowie Datenmaterial für die Evaluation lieferte. Hier waren eine einfache Formulierung sowie ein begrenzter Umfang für die BeraterInnen wichtig.

Bei der Beratung wurden verschiedene Kommunikationsmittel wie Beratungsmappen mit Schaubildern, Demo-Produkte (Energiesparlampen, Steckerleiste, Dichtungen), Messgeräte (zur Messung der Temperatur, der Luftfeuchte und des Stromverbrauchs), Aufkleber zur Erinnerung an energiesparende Verhaltensweisen sowie zweisprachige Infohefte verwendet. Die Zweisprachigkeit der Infohefte sowie die Grafiken der Beratungsmappe wurden von den BeraterInnen als hilfreich bewertet. Auch Abbildungen, die die Zusammenhänge zwischen Umwelt, Gesundheit und finanziellen Einsparungen aufzeigten sowie Schaubilder zum Thema Lüften wurden als unterstützend empfunden. Ein/e BeraterIn gab an, dass die Verwendung von Demoprodukten bzw. Messgeräten effizienter sei als das Erklären, das mehr Zeit in Anspruch nehmen würde.

Die Beratenen konnten zu den Beratungsterminen, die ca. eine Stunde dauerten, auch Bekannte einladen. Eine interessante Erkenntnis war hier, dass oft erst mit der Beratung ein

Bewusstsein für Energieeffizienz geschaffen wurde. Daher unterschied sich die Beratungssituation auch von anderen Beratungen, bei denen der/die Ratsuchende Lösungen für ein schon bekanntes Problem erhofft. Bei den Beratungen wurde konkret am Einzelfall angesetzt – wobei oft auch andere Probleme (wie z.B. mit dem/r VermieterIn) angesprochen wurden. Umweltschutz stand eher selten im Vordergrund. Durch die Verknüpfung mit sozialen, auf die Gesundheit bezogenen und finanziellen Themen konnte jedoch das Interesse geweckt werden. So konnte Energieeffizienz für die Zielgruppen auch persönliche Relevanz erhalten.

Als wichtig erwiesen sich – da die Beratung sehr anspruchsvoll ist – regelmäßige Treffen der BeraterInnen untereinander und mit dem Projektteam um Erfahrungen auszutauschen und zu reflektieren bzw. ein gemeinsames Verständnis zu schaffen.

Cariteam Energiesparservice und Stromspar-Check

Das Energiesparservice von Cariteam war in mehrere Schritte aufgeteilt. Die Beratung bei Cariteam startete mit einer Ansprache der Haushalte (Öffentlichkeitsarbeit) und einer telefonischen Terminvereinbarung. Die Durchführung der Beratung erfolgte durch ehemalige Langzeitarbeitslose. Beim ersten Hausbesuch wurde eine Bestandsaufnahme der Daten zum Energie- und Wasserverbrauch sowie der Geräteausstattung und -nutzung des Haushaltes gemacht. Der Stromverbrauch elektrischer Geräte und Leuchtmittel, der Wasserverbrauch von Waschmaschine und Geschirrspüler und der Durchfluss durch Armaturen und Dusche wurden festgestellt. Alle Daten wurden in einem Erfassungsbogen dokumentiert, elektronisch erfasst und für einen individuellen Abschlussbericht evaluiert. Auf diesen Bericht aufbauend wurden die passenden Energiesparartikel ausgewählt und Empfehlungen für die Haushalte zusammengestellt, die im zweiten Beratungsgespräch diskutiert wurden.

Beim zweiten Besuch, der zeitlich nahe am ersten liegen sollte, erwies es sich als zielführend wieder die gleichen BeraterInnen einzusetzen. Diese besprachen den Haushaltsbericht, installierten die Spargeräte und gaben weitere Energiesparempfehlungen. Die kostenlose Abgabe von *Energiesparartikeln* (Energiesparlampen in versch. Ausführungen, Steckdosenleisten, Zeitschaltuhren für Warmwasserboiler, Wassersparduschköpfe, Perlstrahler, Wasserstopgewichte für WC, Kühlschrankthermometer; auch Steckdosenschalter mit einem Anschluss oder mit separatem Fußschalter bzw. Duschschläuche) hat sich als ausgesprochen wirksam erwiesen. Energiespartipps ohne bzw. mit geringem Investitionsaufwand wurden eher angenommen und umgesetzt. Der Hinweis auf energieeffiziente Geräte war hingegen aufgrund der finanziellen Probleme der Haushalte oft nutzlos.

Nach den Erfahrungen des Projekts hat es sich bewährt, dass die BeraterInnen zu den Beratungsterminen zu zweit gehen sollten um sich gegenseitig zu unterstützen. Auch das Ausziehen der Schuhe hatte in manchen Haushalten positive Effekte auf die Gesprächsatmosphäre.

Essentiell ist das Eruieren von versteckten Verbrauchern, wenn die Daten der Rechnung vom geschätzten Verbrauch der registrierten Geräte abweichen sowie das Ermitteln der Einsparmöglichkeiten mithilfe eines Analysetools.

Der Erfolg der Beratung des Cariteam-Energiesparservice wird von den EvaluatorInnen unter anderem in der *alltagssprachlich orientierten Kommunikation* gesehen. Das Wissen und die Handlungsmöglichkeiten, die in der Beratung vermittelt wurden, knüpften an haushaltsspezifischen individuellen Handlungsspielräumen an.

Verbesserungsmöglichkeiten des Projektes Cariteam erkannte die Evaluation in den *schriftlichen Beratungsunterlagen*. Diese sollten einen klaren, reduzierten Inhalt haben und mit übersichtlichen Darstellungen ausgestattet sein. Die schriftlichen Unterlagen wurden von den Haushalten zwar weniger gut bewertet als die mündliche Beratung, sie stellen dennoch eine wichtige Informationsquelle dar, etwa als Unterstützung bei der Kaufentscheidung von neuen Haushaltsgeräten.

Beim Folgeprojekt **Stromspar-Check** wurde ein einheitliches Kampagnendesign inklusive Homepage entworfen. Aufbauend auf das Schulungskonzept des Cariteam-Energiesparservice wurde ein Schulungshandbuch erstellt. Das Excel-Tool, das für das Cariteam entwickelt wurde, war Grundlage für eine Datenbank zur zentralen Erfassung und Auswertung der Haushaltsdaten. Durch diese Datenbank konnten Einsparungen deutlich quantifiziert werden. Der Datenschutz-Standard ist hier sehr hoch: so haben die Projektbeteiligten gestaffelte Nutzungs- und Zugriffsrechte.

Das Soforthilfepaket mit Energiesparartikeln hat sich im Projekt Cariteam bewährt und wurde beibehalten. Durch einen kollektiven Einkauf durch den eaD konnten die Materialien günstig erworben werden. Dabei wurde auf hohe Energie- und Qualitätsstandards Wert gelegt.

Grätzeeltern und Stadtteilmütter

Im Projekt „Stadtteilmütter“ wurden Hausbesuche vorgenommen, Beratungsreihen organisiert und Gespräche in „Familiencafés“ angeboten. Stadtteilmütter begleiteten Familien auch zu verschiedenen Institutionen, was selbständige spätere Besuche erleichterte.

Im Projekt „Grätzeeltern“ sollen die Besuche der Haushalte in multikulturellen Zweierteams erfolgen. Jeder Haushalt soll zwei Mal besucht werden, wobei beim zweiten Besuch Erfahrungen der Familie (etwa im Umgang mit Institutionen) seit dem ersten Gespräch diskutiert und offene Fragen geklärt werden sollen. Die Gespräche werden mit der Unterstützung eines Infofolders sowie eines Gesprächsleitfadens geführt. Danach wird ein Kurzprotokoll erstellt. Parallel zu den persönlichen Beratungen sollen Veranstaltungen und Exkursionen zu verschiedenen Institutionen stattfinden.

Im Projekt „Stadteilmütter“ bemühte man sich auch um einen partizipativen Ansatz. InteressentInnen wurden zu einer Beratungsveranstaltungsreihe eingeladen, bei der die dargebrachten Themen zwar feststehen, in ihrer Reihenfolge und Gewichtung durch die TeilnehmerInnen jedoch bestimmt werden können. An einem Termin wurde konkret auf zusätzliche für die TeilnehmerInnen relevante Themen eingegangen. Aus diesen Terminen entstanden auch immer wieder Ideen für regelmäßige Veranstaltungen wie Sprach- und Gymnastikkurse oder Kochtage. Diese Angebote wurden dann auch angenommen, da sie auf den Input der TeilnehmerInnen selbst zurückgehen.

2.1.5 Evaluationsergebnisse der Best-Practice-Beispiele

In diesem Kapitel werden Evaluationsergebnisse von solchen Best-Practice-Beispielen geschildert, die evaluiert wurden. Die schon beschriebenen Ergebnisse des Projekts FinSH stellen ohnehin eine Evaluation schon existierender Best Practice-Beispiele dar. Die Projekte Plymouth Warm Start und HEAT wurden nicht evaluiert.

Eco n'Home

Im Rahmen des Projekts Eco n'Home wurden fünf Ziele definiert, die im Projekt durchschnittlich erreicht werden sollten:

1. Gesamteinsparung von 10-20% des Energieverbrauchs
2. Reduktion der CO2 – Emission um eine Tonne
3. 10% weniger Energieverbrauch beim Heizen
4. Reduktion des Stromverbrauchs um 300 kWh
5. Reduktion des Energieverbrauchs für Transport um 15%

Bei der Kalkulation der Einsparungen zeigte sich, dass *12 Monate ein zu kurzer Zeitraum* für die Zweitmessung waren, da Maßnahmen, die gegen Ende des Projekts umgesetzt wurden, noch keine Wirkung zeigen konnten. Insbesondere bei planungs- und kostenintensiven Maßnahmen ist mit einer längeren Vorlaufzeit zu rechnen. Außerdem zeigte sich eine Schwierigkeit bei der *Übermittlung der Daten* der zweiten Erhebung – einige TeilnehmerInnen waren gegen Ende des Projekts nicht motiviert genug diese weiter zu leiten oder sind z.B. umgezogen. Daher konnten ca. 40% der TeilnehmerInnen in der Analyse nicht berücksichtigt werden.

Betrachtet man die Einsparungen im 2. Jahr nach Projektbeginn, wurde eine durchschnittliche Reduktion des Energieverbrauchs um 11% und der CO2-Emissionen um 1 Tonne erzielt. Im Strom- und Transportbereich wurden die vordefinierten Ziele nicht erfüllt (200 kWh Stromverbrauchsreduktion und eine 7%ige Reduktion des transportbezogenen Energieverbrauchs wurden erreicht). Die *verschieden hohen Reduktionen der ProjektpartnerInnen* sind teilweise auch auf deren unterschiedlichen Vorgehensweisen zurückzuführen.

So erzielte die Agentur LEA die höchste Reduktion der CO₂-Emissionen (23% im zweiten Jahr), was zu einem guten Teil auf die Einbettung ihrer Beratung in ein *Förderprogramm* (75%ige Beihilfe bei der Installation von energiebezogenen Maßnahmen) zurückzuführen ist. Wie erwähnt war eine Bedingung für den Erhalt der Förderung die Umsetzung aller empfohlenen Maßnahmen, wobei die TeilnehmerInnen nicht wählen konnten, welche Maßnahmen sie umsetzen möchten. Die Vereinbarung wurde von den TeilnehmerInnen unterzeichnet und 25% der Kosten mussten vorab bezahlt werden. Dies führte zu einer vergleichsweise höheren Motivation und Selbstverpflichtung der Haushalte.

Ein weiterer Grund für die guten Ergebnisse von LEA war, dass die teilnehmenden Haushalte in Großbritannien *im Vergleich zu den Haushalten in anderen Ländern energieineffizienter waren*, wodurch Verbesserungsmaßnahmen höhere Effekte erzielten. Der Partner AGENEAL führte hingegen Beratungen in einem Gebiet mit eher geringem Energieverbrauch durch, wodurch unter anderem die geringen Energieverbrauchreduktionen bei diesem Partner erklärbar sind. Regionale Unterschiede im Energieverbrauch sind bei länderübergreifenden Vergleichen also zu beachten. Hinzu kommen Unterschiede nach soziodemographischen Merkmalen: im Sample von LEA waren tendenziell mehr über 60 Jahre alte TeilnehmerInnen sowie Haushalte mit dem durchschnittlich niedrigsten Einkommen vertreten. Beide Aspekte – *Pensionsalter* und daher größere zeitliche Ressourcen sowie *geringeres Einkommen* und daher eine höhere „*Zusatzmotivation*“ Geld zu sparen – trugen sehr wahrscheinlich zu den guten Ergebnissen dieses Partners bei.

Auch die Vorgehensweise der Agentur e-ster erwies sich als effizient: dies könnte am Maßnahmenpaket liegen, in dem Maßnahmen mit einer *Amortisationszeit unter drei Jahren* empfohlen wurden sowie an *effizienter Datenanalyse* mit geeigneten Tools. Die unterdurchschnittlichen Ergebnisse der Agentur AGENEAL könnten auch darauf zurück zu führen sein, dass vor allem *kostengünstige Maßnahmen*, die im Vergleich zu teureren Maßnahmen nur *geringe Energieeinsparungen* erzielen konnten, empfohlen wurden.

Der Stromverbrauch konnte von der Agentur MEA signifikant gesenkt werden, vermutlich aufgrund ihres „*Lampenaustauschprogramms*“, das den Erwerb von Energiesparlampen für die TeilnehmerInnen erleichterte (diese konnten bei der Agentur erworben werden). Lohnend waren auch billige und effiziente *wassersparende technische Verbesserungen* wie effiziente Duschköpfe und eine Verbesserung der Temperaturkontrolle.

Mehrere PartnerInnen bemerkten, dass *Energiemessgeräte* das Bewusstsein der TeilnehmerInnen bezüglich ihres Stromkonsums steigern können. Die Ausgabe des Geräts allein reicht jedoch nicht – die Anwendung muss durch *Instruktionen*, von den TeilnehmerInnen auszufüllenden *Formularen* und daraus resultierenden *Berichten* begleitet werden.

Ebenfalls erfolgreich zeigten sich Konzepte, die *Dämmungsmaßnahmen* empfohlen, die *soziale Hilfsorganisationen* einbezogen sowie *Anbieter für die Umsetzung baulicher Maßnahmen* vermittelten.

Bezüglich des **Zugangs** zu den Haushalten lieferte die Evaluation folgende Erkenntnisse: Der Hauptmotivationsfaktor der Haushalte für die Teilnahme war die *Kostensparnis*. Um das Umweltbewusstsein zu erhöhen, wären zusätzliche Informationen über den Klimawandel notwendig.

Generell wird von den EvaluatorInnen des Projekts empfohlen für die *Anwerbung* von Haushalten *so wenig Zeit wie möglich* zu investieren. Es sollten hier Synergien mit anderen Energieeffizienzprojekten gesucht (etwa indem existierende Datenbanken genutzt werden) sowie die Netzwerke der am Projekt beteiligten PartnerInnen genutzt werden. Interessierte sollten so früh wie möglich über den Umfang des Projekts *informiert* werden.

Bezüglich der **Beratungsphase** wurden ebenfalls wichtige Einsichten gewonnen. So war ein wichtiges Ergebnis der Analyse, dass die *Zeit, die in den Haushalten verbracht wurde, nicht* zwingend mit höheren Energieeinsparungen einherging. Eine große Rolle spielte jedoch die schon *vorhandene Erfahrung der BeraterInnen* in diesem Bereich. Erfahrene PartnerInnen konnten ihre Zeit effizienter einsetzen. Besonders praktisch wäre die Möglichkeit für die TeilnehmerInnen die für die Projektteilnahme notwendigen Daten direkt *online* einzugeben, da so fehlende Daten sofort identifiziert werden könnten. Dieses Vorgehen müsste jedoch mit der Möglichkeit für Haushalte ohne Internetzugang kombiniert werden, den Fragebogen auch in einer Papierversion auszufüllen.

Es wurden mehrere Hindernisse in der **Umsetzung der Energiespartipps** identifiziert: Finanzielle (Kosten von Maßnahmen bzw. fehlende finanzielle Mittel, geringe Anreize), psychologische (Angst vor Veränderungen bzw. Misstrauen gegenüber neuen Produkten), soziale (Kultur, Werte, soziales Umfeld) sowie verhaltensbezogene (Zeitmangel, Informationsverarbeitung, Vertrauen).

Die Umsetzung kleiner Maßnahmen (z.B. Bereitstellung einer Energiesparlampe) kann den Einstieg in die Umsetzung komplexerer Maßnahmen (vollständige Ausstattung mit Energiesparlampen) erleichtern. Wie oben erwähnt, könnte auch ein kostenpflichtiges Angebot die Motivation mancher Haushalte erhöhen die Maßnahmen umzusetzen.

Die *Nachbereitung* der Ergebnisse bzw. die Unterstützung bei der Umsetzung war eine sehr wichtige Phase des Projekts. Es zeigte sich – mit einer Ausnahme – eine signifikante *Korrelation* zwischen der Anzahl der umgesetzten Maßnahmen und der für die Nachbereitung eingesetzten Zeit.

Klimaschutzberatung

Das Projekt wurde anhand der während der Beratung angefertigten Protokolle und Fragebögen sowie einer telefonischen Nachbefragung von 50 Haushalten evaluiert. Auch die BeraterInnen wurden befragt.

Trotz der oben geschilderten Beeinflussung der Auswahl der beratenen Haushalte durch Merkmale der BeraterInnen selbst, zeigten sich bei den 460 beratenen Haushalten große Unterschiede im Einkommen abhängig vom kulturellen Hintergrund. Während russische und persische KlientInnen zu ca. 70% entweder Abitur oder einen Hochschulabschluss hatten, war die Arbeitssituation der russischen Beratenen deutlich prekärer: fast 70% bezogen Sozialhilfe oder Arbeitslosengeld. Bei türkischen Beratenen war der Bildungsstand geringer, jedoch die Hälfte erwerbstätig, bei persischen Beratenen sogar 70%. Hier spielte die Aufenthaltsdauer im Land und die damit verbundenen Netzwerke bzw. Wissen eine große Rolle: russische Befragte waren zum Großteil maximal 10 Jahre in Deutschland, persische und türkische 11-20 Jahre oder länger (40% der TürkInnen sogar über 20 Jahre). Daran ist erkenntlich, wie heterogen MigrantInnengruppen sein können, worauf in der Beratung Rücksicht genommen werden muss.

Anhand der Erhebungsdaten wurde folgender Handlungs- und Beratungsbedarf bei MigrantInnen identifiziert: bei der Mehrheit fehlte eine Einweisung in die Heizungstechnik bzw. ein Bewusstsein über Temperaturabsenkung, über Lüftungsverhalten bzw. Schimmelvermeidung, über Stand-by-Verbräuche und energiesparende Beleuchtung.

In einer zweiten Erhebung einige Zeit nach der Beratung wurden 53 Haushalte zufällig für eine telefonische Befragung ausgewählt. Von diesen gaben alle Befragten an, dass sie für den Alltag nützliche Tipps erhalten hatten, sowie dass sie durch die Beratung ihr Verhalten geändert hätten. Vier Befragte, die dies nicht taten, nannten als Gründe dafür den Zeitaufwand und die Umständlichkeit, den kurzen Zeitabstand zwischen Beratung und Befragung (dieser betrug 2 Monate) bzw. die derzeitige Jahreszeit (Heizen und Lüften würde wieder im Winter relevant werden) an. So gaben nun zum Beispiel ca. doppelt so viele Personen an, die Heizung beim Lüften abzudrehen als bei der ersten Erhebung. Ähnliche Änderungen zeigten sich beim Stand by-Betrieb, den nun die Mehrheit der Befragten verhinderte.

Auch die BeraterInnen wurden befragt (9 Personen). Alle fanden das Projekt gut oder sehr gut und gaben dafür folgende Gründe an: Sparen von *Energiekosten* als ein für MigrantInnen ein wichtiges Thema, Aufzeigen des Bezugs von *Alltagshandeln* und Klimaschutz, die Abstimmung des Projekts auf MigrantInnen und die im Projekt ermöglichten *persönlichen Kontakte* mit MigrantInnen.

Einschränkend merkten die Projektverantwortlichen an, dass im Projekt lediglich *Einstiegsberatungen* durchgeführt werden konnten, die den Bedarf feststellen und Hemmschwellen zum Besuch weiterführender Beratungen abbauen konnten. Längerfristige

Verhaltensänderungen würden außerdem von Alltagsroutinen erschwert – dennoch sei laut den Projektverantwortlichen auf jeden Fall Bewusstsein für Energieverbrauch geschaffen worden.

Für die Fortführung des Projekts wurde eine zusätzliche stärkere *Vernetzung* z.B. mit Ämtern, Wohnungsgesellschaften oder Seniorenkreisen angedacht. Auch *Gruppenberatungen* in Sprachkursen und Kulturvereinen erschienen sinnvoll.

Cariteam Energiesparservice und Stromspar-Check

In der Evaluation des Projekts wurden 165 ausgewählte Haushalte mit einem standardisierten Fragebogen interviewt, aufbauend auf einer Sondierung durch vier leitfadengestützte qualitative Interviews. Die meisten befragten Personen waren mit dem Energiesparservice (sehr) zufrieden und empfanden die ehemals langzeitarbeitslosen BeraterInnen als kompetent, freundlich und auf konkrete Fragen eingehend. Die Einspartipps und Empfehlungen der BeraterInnen wurden von 30% der Befragten als sehr nützlich und von 64% als nützlich empfunden. Insbesondere die Beratung zu *Stromrechnung* und zum *Verbrauch* der verschiedenen Elektrogeräte im Haushalt wurde als sehr hilfreich eingestuft. Betont wurde die Nützlichkeit der *kostenlosen Direktinstallation von Spargeräten* (sehr nützlich: 51 %, nützlich: 43% der Befragten), da sich einkommensschwache Haushalte diese meist nicht leisten können.

Als *Motivation* zur Inanspruchnahme der Beratung wurde in erster Linie die angestrebte Verringerung der Stromkosten (51% der Befragten), in zweiter Linie das kostenlose Energiesparpaket samt Installation der Soforthilfemaßnahmen (14%) sowie der Wunsch Hinweise und Tipps zum Energiesparen zu erhalten (13%) als wichtigste Gründe für die Teilnahme genannt. Umweltschutz spielte hingegen eine nachrangige Rolle.

Die Befragung nach dem wichtigsten Motivationsgrund hinter der Nutzung des Energiesparservice ergab auch, dass sich Frauen etwas stärker für Einspartipps interessierten (Frauen 18%, Männer 6%), hingegen Männer eher die Verringerung der Stromkosten zum Ziel hatten (Frauen 44%, Männer 60%) und für sie das kostenlose Starterpaket weit häufiger als wichtigster Motivationsgrund galt als für Frauen (22% gegenüber 7%).

Direkte Empfehlungen durch Bekannte, FreundInnen, MitarbeiterInnen des Jobcenters oder durch (ehemalige) Teilnehmende des Cariteam-Energiesparservice selbst waren mit 34 % die größte *Informationsquelle* der Beratenen, gefolgt von schriftlicher Information meist in Jobcentern aber auch am Sozialamt und Caritas Beratungsstellen.

Im Bezug auf *Menschen mit Migrationshintergrund* bestätigte die Evaluierung, dass die Ansprache dieser Zielgruppe besonders wichtig war, da sich in dieser Gruppe bisher besonders wenige Personen über Energiesparen im Haushalt Gedanken gemacht oder Informationen eingeholt hatten. So waren vor der Beratung im Verhältnis zu den übrigen Haushalten seltener Energiesparlampen oder abschaltbare Steckdosenleisten in

Verwendung. Dafür wurden in diesen Haushalten eher mehr Verhaltensempfehlungen umgesetzt als in anderen. Wichtig waren allerdings eine muttersprachliche Beratung und die Anpassung des Beratungsstils auf die häufige Anwesenheit von mehreren Personen in Haushalten mit Migrationshintergrund.

Bei der Mehrfachnennung zu den Motivationsgründen für die Inanspruchnahme der Beratung zeigte sich ein deutlicher Unterschied zwischen Haushalten mit und ohne Migrationshintergrund in Bezug auf Umwelt- und Klimaschutz (Migrationshintergrund: 18%, Übrige: 49%), Energiespartipps (Migrationshintergrund: 48%, Übrige: 64%) und Starterpakete (Migrationshintergrund: 33%, Übrige: 53%).

Pro Haushalt konnten aufgrund der Installation der Spargeräte und der Umsetzung von Verhaltensempfehlungen im Jahr durchschnittlich *422 Kilowattstunden Strom bzw. 16% des Stromverbrauchs* und somit ca. *90 Euro im Jahr an Stromkosten* gespart werden. Die *Heizenergie* konnte pro Haushalt und Jahr um 4% und, der *Wasserverbrauch* um 22 % reduziert werden. Das bedeutete, dass die Haushalte ihre *Energie- und Wasserkosten um jährlich 174 Euro* reduzierten.

Die Projektkosten des Cariteam-Energiesparservice in Frankfurt beliefen sich für die untersuchten Jahre 2007 und 2008 auf ca. 262.000 Euro. Die langfristig eingesparten Energie- und Wasserkosten in Folge der 400 mit diesem Budget ermöglichten Energiesparserviceleistungen betrugen 526.000 Euro. Zusätzlich wurde pro Beratungseinsatz die CO₂-Produktion um 2 Tonnen reduziert.

Der Erfolg des Projektes **Stromspar-Check** zeigte sich ebenfalls sowohl für die Haushalte als auch für die Kommunen und den Bund in Form von finanziellen Einsparungen und einer Verringerung der CO₂-Produktion. Die größten Energiespareffekte ergaben sich aus der *Installation der Soforthilfen* in den Haushalten und aus dem *Lerneffekt der Beratung*, der eine Verhaltensveränderung bei der Nutzung elektrischer Geräte und beim Heizen sowie beim Kauf energieeffizienter Geräte hervorrief. Die Gesamteinschätzung des Stromsparchecks wurde den ersten Evaluierungsergebnissen zufolge von den meisten Befragten als (sehr) zufriedenstellend beurteilt.

Grätzeleltern und Stadtteilmütter

Das Projekt „Grätzeleltern“ wird laufend von einer prozessbegleitenden Evaluation des ÖIN und der Österreichischen Energieagentur unterstützt. Hier soll erhoben werden, welche Zielgruppen durch diesen Ansatz erreicht werden, welche Barrieren es bei der Nutzung bestehender Angebote gibt, wie die BewohnerInnen das Projekt wahrnehmen und wo die Beratungen vorgenommen wurden.

Auch das Projekt „Stadtteilmütter“ Neukölln wurde bereits intensiv evaluiert. Hier zeigte sich, dass die Zielgruppe der Familien mit Migrationshintergrund – insbesondere sozial benachteiligte – durch diesen Ansatz äußerst gut erreicht werden konnte. Interessant ist

auch das Ergebnis der Ersterhebung der Stadtteilmütter Kreuzberg, dass ca. die Hälfte der Stadtteilmütter über mittlere und hohe Qualifikationen bzw. Berufsabschlüsse verfügt, die jedoch in Deutschland nicht anerkannt sind oder die sie aus anderen Gründen nicht nutzen konnten. Es wurde ein hohes Interesse an Informationen von Seiten der MigrantInnenfamilien festgestellt, wenn der Zugang gelingt.

In der Evaluation zeigte sich, dass die als Beraterinnen geschulten Frauen von dieser Ausbildung in mehrfacher Hinsicht profitieren konnten: der Erwerb einer gewissen Qualifikation, die Zunahme eigener (etwa auf Erziehung bezogenen) Kompetenzen, die sie selbst einsetzen können, positive Auswirkungen auf das Selbstbewusstsein und die Kontaktfreudigkeit sowie auf das Familienleben. Neben umfassendem Fachwissen in Bezug auf Erziehung, Bildung und Gesundheit konnten sie auch Kompetenzen in der Büroorganisation, interkultureller Teamentwicklung und im sozialarbeiterischen Bereich erwerben. Viele Stadtteilmütter konnten die Qualifizierung sowohl als erstmaligen Einstieg in die Erwerbsarbeit oder als Wiedereinstieg nutzen. Zwar konnte das Zertifikat der Ausbildung nicht direkt den Weg zum ersten Arbeitsmarkt eröffnen, es führte jedoch zu einer hohen Motivation sich weiter zu bilden. Hier wäre es wichtig, den Stadtteilmüttern zusätzliche Unterstützung bezüglich Berufseinstieg bzw. Weiterbildung zu geben. Bei den Stadtteilmüttern Kreuzberg wurde durch eine Förderung des Europäischen Sozialfonds im Rahmen einer Weiterbildung der Bildungsabschluss zur Sozialassistentin mit dem Schwerpunkt interkultureller Familienbegleitung ermöglicht.

Die Hausbesuche scheinen auch langfristige Verhaltensänderungen bei den Familien bewirkt zu haben. So gaben alle befragten Haushalte an, dass durch die Gespräche Reflexionsprozesse in Gang gesetzt worden seien, dass diese das Erziehungsverhalten und den Familienalltag verändert hätten und dass viele der beratenen Frauen immer wieder auf das zweisprachige Informationsmaterial zurückgreifen. Der Zuwachs in Motivation und Wissen war insbesondere bei den Frauen gegeben, die nicht in Deutschland aufgewachsen sind und kaum Deutsch sprechen.

2.1.6 Schlussfolgerungen aus den Best Practice-Beispielen

Zusammenfassend sollen nun – auf Basis der oben dargestellten Erfahrungen mit Energieberatungsprojekten – mehrere Hinweise auf die Gestaltung von Energieberatungen im Allgemeinen als auch speziell auf die Beratung von Menschen mit Migrationshintergrund oder geringem Einkommen zusammenfassend dargestellt werden. Zusätzlich zu den beschriebenen Best-Practice-Beispielen sollen auch die Analysen von Duscha/Dünnhoff (2007) mit einbezogen werden, die selbst für eine Studie Best-Practice-Beispiele recherchiert haben.

Allgemeine Erkenntnisse zu Beratungen

In diesem Kapitel werden Erkenntnisse aufgelistet, die allgemein bei Energieberatungen von Wert sind bzw. *sowohl* für einkommensschwache *als auch* für Haushalte mit Migrationshintergrund empfohlen werden.

- Duscha/Dünnhoff (2007) empfiehlt bei der Konzeption einer Beratung **multiple Interventionsstrategien**, also die Kombination von Kampagnen, Infoblättern, Feedbackbeilagen in Stromrechnungen sowie Beratungen.
- Die **Vernetzung mit anderen Institutionen** ist sowohl für die *Finanzierung*, die *Ansprache* der Haushalte bzw. die *Öffentlichkeitsarbeit* sowie die *Glaubwürdigkeit* des Projekts von großem Wert. Diese sollten schon *früh* in die Planung – oder sogar schon in die Konzeption mit eingebunden werden.
 - **Finanziell** beteiligen können sich z.B. auch EnergieversorgerInnen, lokale Organisationen, Behörden (Umwelt, Soziales), soziale Dienste, ProduktanbieterInnen von energiesparenden Geräten, Banken, Stiftungen oder der europäische Sozialfonds. Je nach Institution müssen verschiedene Schwerpunkte in der Kommunikationsstrategie gelegt werden.
 - Für die **Ansprache** der Haushalte sind v.a. bei einkommensschwachen Personen der Einbezug *sozialer Dienste, lokaler Netzwerke, lokal wichtiger FunktionsträgerInnen* – wie etwa HausbesorgerInnen – wichtig. Bei MigrantInnen empfiehlt es sich zusätzlich auch *religiöse bzw. kulturelle/ethnische Vereine, Sprachschulen und Flüchtlingsorganisationen* mit einzubeziehen. Ebenfalls erfolgreich zeigte sich die Ansprache über *Kindertagesstätten, Schulen, Selbsthilfegruppen für junge Eltern, lokale Organisationen* (z.B. Quartiersmanagement), *Arztpraxen* und *Beratungsstellen*. In diesen Institutionen können auch Präsentationen über das Projekt bzw. Gruppenberatungen abgehalten werden oder auch MitarbeiterInnen in Workshops zu dem Thema geschult werden. Hilfreich ist auch das Finden von lokalen MultiplikatorInnen.
 - Insbesondere bei einkommensschwachen Personen ist die Frage, welche Institution **Trägerin des Angebots** ist, wichtig: **gemeinnützige Organisationen** sind oft schon durch andere Angebote *bekannt* bzw. können besser das Argument der *Kostensparnis* vermitteln als Umweltschutzorganisationen. Ein weiterer Vorteil ist die Möglichkeit einer direkten *Vermittlung* an andere Beratungsangebote der gemeinnützigen Organisation. **Staatlichen Stellen** wird aus Angst vor Kontrolle und Sanktionen häufig weniger Vertrauen entgegen gebracht – sind diese involviert, sollten ihre Logos nicht auf den Informationen über das Angebot aufscheinen bzw. sollte Freiwilligkeit und Datenschutz betont werden. Auch bei MigrantInnen ist ein Hinderungsgrund Beratungsangebote aufzusuchen die Furcht vor Kontrollen und Sanktionen (durch Behörden oder den Vermieter), wenn von Mängeln in der Wohnung berichtet wird. Oft sind auch aus kulturellen Gründen Institutionen wie etwa der

Verbraucherschutz nicht bekannt. Bei MigrantInnenhaushalten zeigte sich der „**Peer-Ansatz**“ (siehe Punkt 6.3.) als erfolgreich. Auch von anerkannten Stellen signierte Briefe zeigten Erfolg.

Zugang zu den TeilnehmerInnen

- Die Ansprache der Haushalte sollte schon sehr **früh** – in der Phase der Vorbereitung der Beratung – beginnen. Die Phase der Anwerbung von Haushalten sollte möglichst **effizient** organisiert werden. So sollten Synergien mit kooperierenden Institutionen eingegangen werden (etwa indem deren Datenbanken genutzt werden).
- Ein **finanzieller Beitrag** für die Beratung kann abschreckend für potentiell interessierte Haushalte sein (vor allem, wenn die Zielgruppe einkommensschwache Haushalte sind, ist dieser nicht zu empfehlen), er könnte jedoch bei der Umsetzung der Maßnahmen ein zusätzlicher Motivationsfaktor sein.
- Sowohl bei einkommensschwachen als auch bei Haushalten mit Migrationshintergrund scheint der **persönliche Kontakt** nach den Erfahrungen der meisten Projekte eine aufwändige, aber die effektivste Methode der Ansprache zu sein. Dabei können einerseits oben genannte Institutionen genutzt werden, insbesondere bei MigrantInnen jedoch auch direkte Ansprache bei Familienfesten und in öffentlichen Räumen wie Spielplätzen und Parks. Mehrere Projekte machten die Erfahrung, dass *schriftliches Informationsmaterial allein oder telefonischer Kontakt keinen Erfolg* zeigten (bei letzterem herrschte bei MigrantInnen großes Misstrauen bezüglich der Seriosität des Angebots vor). Die Vermittlung über MitarbeiterInnen von Sozialämtern oder ähnlichem zeigte sich ebenfalls als wirksam.
- Generell – doch besonders auch bei energiearmen Menschen bzw. bei Haushalten mit Migrationshintergrund – sind Umweltschutzgründe für die Inanspruchnahme einer Beratung kaum motivierend. Vor allem bei ärmeren Menschen stehen die **Kostengründe** im Vordergrund. Ebenso sollte betont werden, dass auch eventuell verteilte *Energiesparartikel wirklich kostenlos* sind. Es lohnt sich daher bei beiden Gruppen einen **Fokus auf soziale, gesundheitliche und finanzielle Aspekte** der Energieeffizienz zu haben.
- Insbesondere bei schriftlicher Werbung (z.B. Gutscheine) ist es wichtig früh **genügend Informationen** über das Projekt und dessen Umfang mitzuliefern. Ansonsten kann es zu frühzeitigen Ausstiegen von InteressentInnen kommen. (Eco n'Home)

Beratung

- Sowohl bei einkommensschwachen als auch bei Haushalten mit Migrationshintergrund wurde in mehreren Projekten ein **ganzheitlicher Beratungsansatz** vertreten: dabei werden auch *finanzielle* sowie *gesundheitliche* Aspekte in der Beratung abgedeckt, da diese in einem engen Zusammenhang mit Energiefragen stehen können. So sollten bei Beratungen z.B. auch *Schulden in anderen Bereichen* mit bedacht werden, ebenso wie

Konflikte mit *VermieterInnen*. Generell können Problemlagen sehr komplex sein, auf die individuell eingegangen werden sollte.

- Die Ganzheitlichkeit der Beratung wird auch durch **Weitervermittlung an andere beratende Institutionen** unterstützt. In einem Projekt wurden jedoch mit der Weitervermittlung an Schuldenberatungen schlechte Erfahrungen gemacht (diese wurde nicht angenommen) – eine Alternative wäre, die *Energieberatung gleich direkt mit der Schuldenberatung zu verknüpfen*, da so auch Ressourcen gebündelt werden könnten.
- Die **Methoden** der Beratung können vielfältig sein. Neben persönlicher Beratung kommen auch telefonische Beratung, Beratungstage, Gruppenberatungen, Gruppenveranstaltungen (Präsentationen, Filme, Exkursionen, Workshops) in verschiedenen Institutionen oder Energiesparwettbewerbe zum Einsatz.
- Die **Schulung** von BeraterInnen sollte sich an deren Erfahrungsschatz orientieren, *einfach umsetzbare Maßnahmen* vermitteln und sich an den für die *Zielgruppen relevanten Inhalten* orientieren. Sehr hilfreich war auch das *Durchspielen* von Beratungssituationen bzw. das Üben bei Bekannten.
- In manchen Projekten berieten **Zweierteams**, was den Vorteil gegenseitiger Unterstützung mit sich bringt (dies ist besonders bei Langzeitarbeitslosen oder „Laien“ bzw. „Peer“-BeraterInnen wichtig).
- **Vorab-Erhebungen mit Fragebögen** sind zu empfehlen um die Beratungszeit vor Ort zu verkürzen. Dabei sind jedoch ausführliche *Instruktionen* und persönliche Unterstützung (etwa beim Ablesen der Zähler) notwendig. Auch könnte man für die Teilnahme der Beratung die *Bedingung* stellen, dass ein Minimum an Daten vorab abgegeben werden muss. Die Möglichkeit der *online*-Eingabe der Daten stellt eine zeiteffiziente Methode dar, bei der die Eingaben auch gleich kontrolliert werden können. Personen ohne Internetzugang oder -kenntnisse sollten aber eine Papierversion des Fragebogens bekommen.
- Bei der Vermittlung der Inhalte ist **alltagssprachliche Kommunikation** zentral. In einem Projekt wurde die Erfahrung gemacht, dass – anstatt viele Hinweise zu geben – es bei der Beratung zielführender ist, mit den Beratenen ein **Gespräch über ihre Wohnsituation und ihr Energieverbrauchsverhalten** zu führen, im Zuge derer man Beispiele für Lösungen geben kann. So kann auch individueller auf die Situation der Haushalte eingegangen werden. **Informationsmaterial** sollte **lebendig** gestaltet sein. (Duscha/Dünnhoff 2007)
- Es ist ratsam in die Beratung auch **andere Haushaltsmitglieder mit einzubeziehen** (Duscha/Dünnhoff 2007)
- Der Einsatz des **Energiesparkoffers** ist laut mehreren Projekten – insbesondere bei einkommensschwachen Haushalten – sehr zu empfehlen. Dieser kann eine prinzipielle *Motivation* zur Teilnahme sein bzw. kann schon die Installation kleiner Artikel wie z.B.

Energiesparlampen, schaltbare Steckdosenleisten, Zeitschaltuhren für Warmwasserboiler, Wassersparduschköpfe, Perlstrahler, Wasserstoppgewichte für WCs oder Kühlenschrankthermometer einen substantiellen *Effekt* auf den Energieverbrauch haben. Durch kollektiven Einkauf können Energiesparartikel *günstig* erworben werden – sie sollten einen *hohen Qualitätsstandard* haben. Auch ein Lampenaustauschprogramm (günstige Erwerbsmöglichkeit für TeilnehmerInnen) zeigte gute Effekte. Die Umsetzung kleinerer Maßnahmen kann die TeilnehmerInnen auch zur *Umsetzung größerer Maßnahmen motivieren*.

- Mehrere Projekte hatten positive Erfahrungen mit der Messung des **Stand-by-Verbrauchs** durch **Energiemessgeräte**, da diese das Bewusstsein für Stromverbrauch erhöhen. Die Bedienung dieser Geräte muss jedoch durch *Instruktionen* und aus den Messungen resultierende *Berichte* – am besten mit Visualisierung des Verbrauchs – begleitet werden. Auch eine **Visualisierung von Indikatoren** wie kwh (bzw. eine „Übersetzung“ des Verbrauchs in andere Maße), das Geben von Informationen zu **über/unterdurchschnittlichem Verbrauch**, gegebenenfalls zur **Schuldenrückzahlung** und zur **(alternativen) Wahl des Energieversorgers** sowie Erklärungen zum **Verständnis der Rechnungen** sind wirkungsvoll. Wichtig ist das Eruieren von **versteckten Verbrauchern** in der Wohnung.
- Auch das Anbringen von **Erinnerungen** an energiesparendes Verhalten in der Wohnung wird empfohlen.
- Die **Software** zur Auswertung der Daten sollte einfach zu bedienen sein. Bei der Analyse der Daten ist darauf zu achten, dass Verhaltensmuster (Rebound-Effekte) dabei meist nicht beachtet werden. Ausreichende *Erfahrungen* der BeraterInnen im Umgang mit der Analysesoftware für die Auswertung der Daten sind von großem Vorteil, da der Einsatz der Software sonst sehr zeitintensiv werden kann.
- Mehrere Projekte erstellten nach der Beratung einen Bericht mit **Maßnahmenempfehlungen** für die Haushalte. Die mögliche **Ersparnis bei der Umsetzung** der empfohlenen Maßnahmen sollte berechnet werden. Sie können nach dem Schwierigkeitsgrad ihrer Umsetzung, ihren Kosten bzw. ihrem Energiesparpotential gereiht werden. Bewährt haben sich Maßnahmen mit einer kurzen Amortisationszeit. Zwischen Berichterstellung und Beratung sollte *nicht viel Zeit* liegen (ca. zwei Wochen), da so einerseits die Motivation der TeilnehmerInnen und andererseits die Erinnerung der BeraterInnen an die Wohnung erhalten bleiben (u.a. Duscha/Dünnhoff 2007).
- Die **Ermutigung zur Selbstverpflichtung** der TeilnehmerInnen (Setzen klarer Ziele) kann die Motivation zur Umsetzung fördern.
- Auch soziale Merkmale von beratenen Personen wie **Alter oder Einkommen** haben einen Einfluss auf die Motivation Maßnahmen umzusetzen (ältere Menschen haben oft mehr Zeit und einkommensschwache Haushalte aufgrund der größeren Notwendigkeit Geld zu sparen eine höhere Motivation).

- Wichtig sind **regelmäßige Treffen der BeraterInnen** untereinander und mit dem Projektteam.
- **Wintermonate** eignen sich besser für eine Beratung, ebenso wie Phasen **steigender Energiepreise**. (Duscha/Dünnhoff 2007)

Nachbereitung und Evaluation

- Die **Nachbereitung** – also die Begleitung bei der Umsetzung – zeigte sich in einem Projekt als besonders wichtige Phase, die eine Auswirkung auf die Zahl der umgesetzten Maßnahmen hatte. Diese kann bestehen aus telefonischer Beratung, Veranstaltungen, Newsletter, zinsenfreien Darlehen sowie Treffen der TeilnehmerInnen. Ebenso wird empfohlen für eine längerfristige Wirkung auch **Freiwillige aus dem Nahraum** zu gewinnen, mit denen ein Austausch über das Thema möglich ist.
- **Laufende Evaluationen** der Projekte werden empfohlen. (Duscha/Dünnhoff 2007) Bei einer Vorher-Nachher-Evaluation sind *12 Monate ein zu kurzer Zeitraum* für die zweite Messung, wenn z.B. Maßnahmen erst gegen Ende des Projekts umgesetzt wurden oder die Umsetzung mancher Maßnahmen eine längere Vorlaufzeit benötigt. Bei einer Evaluation ist auch eine eventuell hohe *Ausfallsrate* bei der Übermittlung der Daten für die zweite Erhebung möglich. (Eco n'Home)

Erkenntnisse zur Beratung von einkommensschwachen Haushalten

Mehrere Projekte identifizierten folgende grundsätzliche Erschwernisse von einkommensschwachen Haushalten konventionelle Energieberatungen sowie Unterstützungen in Anspruch zu nehmen: finanzielle Hürden, sprachliche Barrieren, teilweise soziale Exklusion von Unterstützungsleistungen, negative Erfahrungen mit Behörden, Angst vor Komfortverlust beim Energiesparen oder ein soziales Umfeld, das Energiesparen nicht anerkennt.

Zugang zu einkommensschwachen Haushalten

- Das Angebot sollte für diese Zielgruppe **kostenlos** sein.
- Zentral sind **verständliche Informationen**. Diese sollten auch von *sozialen Diensten* auf ihre Verständlichkeit überprüft bzw. einem *Pretest* unterzogen werden.
- Die **Identifikation** von energiearmen Haushalten kann über das Aufspüren von schlecht isolierten *Gebäuden* erfolgen oder von MieterInnen, die durch *Gesundheits- oder Sozialdienste, lokale Organisationen* oder *Wohnungsunternehmen* an die Beratung vermittelt werden. Insbesondere *soziale Hilfsorganisationen* können hier eine wichtige Vermittlerrolle spielen.
- Einem Projekt zufolge scheint bei der Werbung für die Beratung der Fokus auf durch die Beratung **vermeidbare Kosten** zielführender als die Betonung der Vorteile.

Beratung

- Das Projekt Cariteam hat gute Erfahrungen mit **langzeitarbeitslosen BeraterInnen über 30 bzw. 50 Jahren, Frauen und Personen mit Migrationshintergrund** gemacht. Langzeitarbeitlose Personen kennen finanziell prekäre Situationen meist aus eigener Erfahrung. Wichtig sind auch Kompetenzen wie Grundkenntnisse in Schreiben/Rechnen/PC, Erfahrung im beratenden oder handwerklichen Bereich und gute Umgangsformen.
- Sinnvoll sind nach mehreren Projekten **Energiespartipps mit geringem Investitionsaufwand**, Hinweise auf **energieeffizientere Geräte** sind hingegen aufgrund finanzieller Beschränkungen oft sinnlos.
- Energiearme Menschen sollten im Rahmen von Beratungsprojekten auch bei notwendigen **Investitionen unterstützt** werden.
- Oft waren keine **Rechnungen** vorhanden (diese waren z.B. oft am Sozialamt). In diesem Fall konnte der Energieverbrauch nach der Größe der Wohnung und nach den Abschlagszahlungen **geschätzt** werden.

Erkenntnisse zur Beratung von Haushalten mit Migrationshintergrund

Als generelle **Problemlagen** bei MigrantInnen (die sich mit den oben beschriebenen für einkommensschwache Personen überschneiden können) wurden folgende Punkte identifiziert:

- Nach den Erkenntnissen mehrerer Projekte haben MigrantInnen oft nur **geringes Wissen** über effizientes Energieverbrauchsverhalten bzw. Schimmelvermeidung. Dafür werden dann – wie beim Projekt Cariteam ersichtlich – im Vergleich viel von den vorgeschlagenen Maßnahmen **umgesetzt**. Gegenüber **HandwerkerInnen** gibt es öfter **Verständnisprobleme**, die richtige **Bedienung** der Geräte wird daher in der Folge nicht verstanden. Nach einem Projekt sind sich MigrantInnen auch manchmal über die **Kosten der Wärme im Winter** teilweise nicht bewusst. **Informationsbedarf** zeigte sich nach der Erhebung eines Projekts in den Bereichen Heizungstechnik, Temperaturabsenkung, Lüftung/Schimmel, Stand-by und Beleuchtung.
- MigrantInnen sind für **herkömmliche Beratungen aus folgenden Gründen oft nicht erreichbar**: Schwierigkeiten bei der Kommunikation, kulturelle Aspekte der Gemeinschaften, Skepsis gegenüber staatlichen Förderungen, Exklusion aus vorhandenen Unterstützungen, negative Erfahrungen mit Behörden sowie geographische Konzentration in unversorgten Gebieten. Von Informationen in Deutsch oder in technischer Sprache werden MigrantInnen oft nicht angesprochen.
- Oft wohnen durchschnittlich **mehr Personen in der Wohnung**, was zu Problemen mit der Belüftung führen kann.

- Bei der Beratung ist es wichtig zu beachten, dass MigrantInnengruppen nach Ausbildung, Einkommen und Erwerbstätigkeit sowie Aufenthaltsdauer sehr **heterogen** sein können.

Zugang zu MigrantInnen

- In mehreren Projekten stellten sich die **Nutzung der Netzwerke der BeraterInnen** und die Suche nach neuen Haushalten nach dem Schneeballprinzip als wertvoll heraus. Dabei ist es wichtig, dass die BeraterInnen aus dem sozialen Umfeld der Zielgruppe kommen. BeraterInnen mit Erfahrungen aus anderen lokalen Projekten verfügen meist über ein schon sehr großes Netzwerk, das genutzt werden kann.
- **Mehrsprachiges Material** ist bei der Ansprache wichtig (ein Projekt publizierte eine DVD in 32 Sprachen). Es stellte sich heraus, dass das Material jedoch *nach Sprachen getrennt* verteilt werden sollte.

Beratung

- In mehreren Projekten wird der „**Peer-Ansatz**“ als Beratungskonzept vorgeschlagen. Die Beratung erfolgt „auf Augenhöhe“ von BeraterInnen, die ein ähnliches soziales Umfeld sowie teilweise ähnliche Biographien und persönliche Betroffenheit von ähnlichen Problemen aufweisen. Die persönliche, niederschwellige Erklärung des Themas ist vor allem für *bildungsferne* Personen wichtig, die Hemmungen haben schriftliches Material zu konsumieren. Auch die Tatsache, dass diese *keine VertreterInnen offizieller Stellen* sind, erleichtert die Beratung.
- In einem Projekt (Stadtteilmütter) wurde versucht einen **partizipativen Ansatz** zu verwirklichen, bei dem nach den thematischen Präferenzen und Ideen der TeilnehmerInnen von Workshops gefragt wurde.
- Die BeraterInnen sollten selbst **verschiedene kulturelle Hintergründe** haben und über ausreichende deutsche Sprachkenntnisse verfügen. Es zeigte sich in einem Projekt (Klimaschutzberatung), dass *Geschlecht, Alter und Bildung* der BeraterInnen einen Einfluss auf die Auswahl der KlientInnen hatte – daher sollte die Zusammensetzung des Teams auch nach diesen Variablen möglichst vielfältig sein.
- Man sollte sich darauf einstellen, dass oft **erst mit der Beratung Bewusstsein für Energieeffizienz** bzw. für die Sinnhaftigkeit der Beratung geschaffen werden muss.
- In MigrantInnenhaushalten sind häufig **mehrere Personen** bei der Beratung **anwesend** – was jedoch einen Vorteil darstellen kann, da dadurch mehr Menschen erreicht werden.
- Bewährt haben sich bei einem MigrantInnenberatungsprojekt **Schaubilder** zum Luftaustausch oder zu Zusammenhängen von Umwelt, Gesundheit und finanziellen Einsparungen, ebenso wie **Demo-Produkte**.
- Der **Leitfaden** für die Beratung sollte einfach formuliert und nicht zu lang sein.

Erkenntnisse zur Beratung im sozialen Wohnbau bzw. bezüglich Sanierungen

Die Projekte FinSH und Plymouth Warm Start setzten sich mit sozialem Wohnbau auseinander. Deren Schlussfolgerungen sollen hier zusammengefasst dargestellt werden.

- Die Metastudie FinSH empfiehlt bei **Sanierungen** das *Setzen klarer, langfristiger Ziele und kurzfristiger Maßnahmen*, die Verbindung zu allgemeineren *politischen Strategien* auf verschiedenen Ebenen sowie die Durchführung einer *Evaluation*. Sanierungen sind *in Kombination mit einer Energieberatung* zu realisieren, da nur dadurch die technischen Neuerungen ihre volle Wirkung entfalten.
- Es sollte bei Sanierungsmaßnahmen der **Kontakt zu BewohnerInnengruppen** über Wohnungsunternehmen, lokale Behörden, Gesundheits- und Sozialdienste, Gemeinden, Klimaschutzgruppen oder EnergieversorgerInnen hergestellt werden. Wichtig ist auch in diesem Feld die **persönliche Kommunikation**. MieterInnen sollte die Möglichkeit des *Austauschs über Befürchtungen* gegeben werden, etwa in Form von Gruppentreffen. Auch *Selbsthilfeinitiativen*, bei denen durch Eigenarbeit die Mieterhöhung abgemildert wird, sind möglich.
- Die Involvierung der MieterInnen sollte bezüglich folgender **Themen** stattfinden: mögliche Beeinträchtigungen der Wohnqualität während der Sanierung, Bedienung neuer Technologien, mögliche Mieterhöhungen.
- **In allen Phasen der Sanierung** sollten **Informationen** zum *Zweck*, den *Vorteilen*, den *Fortschritt* und den *Auswirkungen* der Sanierung sowie über *Mieterhöhungen* und die *Bedienung* der neuen Geräte weiter gegeben werden. Diese sollten verständlich sein und auch im Wohnungsunternehmen verbreitet sein.
- Für diese Projekte sind neben technischen Kompetenzen auch **Kompetenzen** im Bereich der MieterInnenberatung und -partizipation, der PR, der Gemeinwesensarbeit sowie Bemühungen im Bereich institutioneller **Vernetzungen** notwendig. Insbesondere *soziale Dienste und lokal wichtige Organisationen bzw. Personen* (etwa HausbesorgerInnen) sollten schon bei der Konzeption involviert sein.
- Die Beratung von **neuen MieterInnen** gestaltete sich in einem Projekt als schwierig. Dennoch wird empfohlen, schon beim *Einzug* Hinweise auf die Nutzung der Heizsysteme zu geben.

Ideen bezüglich nicht verhaltensbezogener Einflüsse auf den Energieverbrauch

Ein grundlegendes Problem ist, dass bei schlechter Gebäudesubstanz (der viele vor allem einkommensschwache Haushalte ausgesetzt sind), Änderungen im Nutzungsverhalten nur wenig Effekt auf den Energieverbrauch haben können. Daher soll an dieser Stelle kurz ein Projekt vorgestellt werden, das versucht hat, auch diese baulichen Mängel zu bekämpfen (Kopatz et al. 2010).

Das **Modellprojekt „Energieschuldenprävention“** wurde in Nürnberg von 2007 bis 2010 durchgeführt. Träger waren die Stadt Nürnberg, Stadtwerke Nürnberg (N-Energie) und die wbg Nürnberg. Zu seiner Zielgruppe zählten vor allem finanziell schwache sowie Personen mit Migrationshintergrund. Neben persönlicher Beratung, bei der Einsparpotentiale identifiziert wurden wurde auch die Gebäudesubstanz der KlientInnen überprüft. Daraufhin wurde den VermieterInnen Wege für kostengünstige Sanierungen aufgezeigt (Energiesparprogramme, Energieausweis). Im Zuge dessen wurden Kosten-Nutzen-Kalkulationen für erforderliche Sanierungsmaßnahmen, die Auswirkungen auf die Höhe der Miete (bzw. die Klärung der Möglichkeit Mieterhöhungen durch zusätzliche Finanzierung abzumildern) und Unterstützung bei der Beantragung von Fördermitteln gegeben.

Ebenso wurden Stellungnahmen zur Angemessenheit von Heizkosten bei besonders schlecht isolierten und mit veralteter Heiztechnik ausgestatteten Wohnungen abgegeben. Diese wurden an die zuständigen Behörden weiter geleitet, wenn die Heizkosten aufgrund von Umständen, die von den MieterInnen nicht beeinflussbar sind, über der festgelegten Heizkostenpauschale liegen. Auch private VermieterInnen wurden bei gravierenden Wohnungsmängeln, die zu extremen Energieverbräuchen bzw. Schimmelbildung führen, von den BeraterInnen schriftlich kontaktiert. Auch eine Kooperation mit dem Mieterbund wurde angedacht.

Ein weiteres Problemfeld, das von einkommensschwachen Haushalten schwer beeinflussbar ist, sind energieineffiziente Haushaltsgeräte. Hier wurde erreicht, dass die „Nürnberger Nachrichten“ (NN) im Jahr 2008 Teile eines Spendenfonds nützten um Haushalten die Anschaffung energieeffizienter Geräte zu ermöglichen.

2.2 heoretischer und empirischer Rahmen zu Energienutzungsverhalten und Energiearmut

Dieser Abschnitt stellt zu Beginn eine Übersicht zu theoretischen Erkenntnissen des **Österreichischen Instituts für Nachhaltige Entwicklung (ÖIN)** über Energienutzungsverhalten, anschließend zum Thema Armut, Energie und Energiearmut dar und gibt danach einen Überblick und Kommentar zu ausgewählten Studien und Untersuchungen in Bezug auf den Zusammenhang von Energieverbrauch und einkommensschwachen bzw. armen Haushalten, Geschlecht, Kultur und Migration.

2.2.1 Allgemeine Erkenntnisse zum Energieverbrauchsverhalten

Theoretische und empirische Arbeiten befassen sich schon des Längerem mit Energieverbrauch in Haushalten. Es gibt **ökonomische, psychologische bzw. sozial-psychologische und soziologische Zugänge**, woraus sich verschiedene mögliche Ansatzpunkte für die Beeinflussung des Energieverhaltens ergeben.

Der **ökonomische** Ansatz geht von zielorientiert handelnden Individuen aus. Das rationale ökonomische Handeln ist strukturiert durch den Markt, Organisationen, Institutionen oder den Staat und ist nutzenorientiert. Bei dieser Perspektive werden aber soziale und nachhaltige Aspekte kaum berücksichtigt.

In der **psychologischen bzw. sozial-psychologischen** Tradition sind behavioristisch, kognitiv und sozial-psychologisch orientierte Modelle vorherrschend. Sie fokussieren auf das individuelle Verhalten. Der **behavioristische** Zugang untersucht sicht- und messbares Verhalten auf dieses beeinflussende Stimuli hin. Die EnergieverbraucherInnen reagieren auf die unmittelbare Umgebung und lernen von den Konsequenzen. Der **kognitive** Ansatz sieht die Menschen als verstehend, diagnostizierend, problemlösend und aus Erfahrungen lernend in ihrem Umgang mit Energie. Allerdings werden sie eingeschränkt durch ihre kognitiven Kapazitäten und die Information, die sie bekommen. **Sozialpsychologischen** Ansätzen zufolge wird das Energieverbrauchsverhalten außerdem durch soziale Normen und eingeprägte, etablierte Verhaltensmuster beeinflusst (Kurz 2002, zit. nach Heiskanen et al. 2009). Nach diesem Verständnis ist nicht alleine das Selbstinteresse maßgebend - wie beim ökonomischen Ansatz - sondern weit komplexere Motivationen, die abhängig von den für die Einzelnen zugänglichen Informationen und deren Normenrahmen sind (Heiskanen et al. 2009).

Soziologisch orientierte Ansätze betrachten die EnergieverbraucherInnen im Kontext der sie beeinflussenden sozialen Prozesse (Familie, Gemeinschaft und Institutionen) und der ihr Handeln einschränkenden Faktoren wie Stadtorganisation, Energieanbieter, Wohn- und Gerätequalität. Somit sind Gewohnheiten, extern bedingte Möglichkeiten und individuelle Fähigkeiten das Verhalten zu ändern einander beeinflussende Variablen, was eher für einen

breiten Zugang in Bezug auf Energieberatung spricht, der nicht nur auf das individuelle Energienutzungsverhalten fokussiert.

Erfolgreiche Maßnahmen und Barrieren bei der Änderung des Energieverbrauchs

Psychologischen Ansätzen zufolge zeigten Stimuli und schnelles Feedback als Maßnahmen, die das Energieverbrauchsverhalten beeinflussen sollten, einen kurzfristigen Effekt. Sobald die Maßnahmen aussetzen, kam es jedoch zu einer Rückkehr zu den alten unbewussten Verhaltensmustern. Im Gegensatz dazu wirkten kognitiv motivierte Policy-Instrumente durch situationsbezogene Informationsaufbereitung, Netzwerkarbeit und ExpertInnengruppen vor allem auf nicht-routinisierte Verhaltensweisen (Darby 2000 zitiert nach Heiskanen et al. 2009). Eine Berücksichtigung der **Präsenz sozialen Drucks durch Normen bei der Vermittlung von Wissen und Fähigkeiten** führt zu neuen Verhaltensweisen. Kontextbezogene Informationsaufbereitung, Stimuli und Reflexionsphasen unterstützen eine Routinisierung neuer Verhaltensweisen auf lange Sicht. Insbesondere kann Lernen von Handlungsweisen durch *Beobachtung des Umfeldes* zu weitgreifenden Veränderungen im Energieverhalten führen. Eine **Kombination aus Information, Anreizen und Rückmeldung** führt erfolgreich zu neuen energiebezogenen Verhaltensweisen (Heiskanen et al. 2009).

Soziologischen Ansätzen zufolge werden **langfristig wirkende Lernprozesse** vertieft und gefördert durch **Interaktion mit der relevanten sozialen Bezugsgruppe**. **Alltägliche Praktiken werden von externen BeraterInnen womöglich nicht erkannt und berücksichtigt**. Dagegen können **Personen, die aus dem sozialen Umfeld der Betroffenen** stammen oder mit diesem vertraut sind, leichter eine Vertrauensbasis mit den Betroffenen schaffen und damit passende Informationen und Qualitätsstandards für die Beratung bereitstellen, sowie informelle Kommunikation und sozialen Austausch fördern. Ein langfristiger Lerneffekt für effizienten Energieverbrauch kann durch eine Kombination aus sozialem Lernen, Erfahrung durch Umsetzung und Rückmeldungen erzielt werden. Allerdings setzt ein erfolgreiches Vorgehen gegen Energiearmut auch eine Veränderung der externen Faktoren von Dezentralisierung von EnergieanbieterInnen bis Dämmung von Gebäuden voraus (Heiskanen et al. 2009).

Allerdings sind externe Barrieren zu berücksichtigen, die durch das Individuum nur begrenzt beeinflussbar sind. Es sollte daher reflektiert werden, inwiefern **energiebezogene und soziale Strukturen** sowie Entscheidungen Anderer ihre Handlungsmöglichkeiten einschränken (Heiskanen et al. 2009). Menschen bilden Handlungsmuster sowie ihre Handlungsorientierungen und -strategien im Kontext ihres sozialen Umfelds aus (Granovetter 1985, zit. nach Heiskanen et al. 2009). Menschliche Verhaltensweisen und ihre situationelle Einbettung sind so komplex, dass Policy-Maßnahmen nicht unhinterfragt angenommen werden, überall gleich wirken und somit ihre Konsequenzen nicht komplett vorhersehbar sind.

Als Grundproblem kann aus frühen soziologischen Studien zu Energieverbrauch hervorgehoben werden, dass Energieverbrauch nicht als aktives Verbrauchen wahrgenommen wird. EnergieverbraucherInnen sehen sich durch die historisch monopolisierte Energieindustrie nicht persönlich involviert (Heiskanen et al. 2009). So wird von den VerbraucherInnen Energie unhinterfragt als verfügbar und unsichtbar (Lutzenhiser 2002, zit. nach Heiskanen et al. 2009), der Energiemarkt als undurchsichtig und starr wahrgenommen. Der Wechsel zu anderen AnbieterInnen wird selten in Betracht gezogen oder gar vollzogen, bedingt durch große Skepsis bezüglich der Alternativangebote und die Undurchsichtigkeit der Informationen und Verträge. Eine wirkliche Kostenreduktion durch Anbieterwechsel wird oft angezweifelt und Mehrkosten durch einen Umstieg befürchtet. Daraus ergibt sich als Einsparmöglichkeit bei Energiekosten zumeist einzig die Reduktion des Energieverbrauches z.B. durch Senkung der Raumtemperatur, Verringerung der Gerätenutzung und Nutzung von Leuchtmitteln. Die EnergierECHnung wird von energie- bzw. einkommensarmen Personen oft als unausweichlich und als prioritär zu bezahlen gesehen und wird daher als große Bürde empfunden (Anderson et al. 2010, Radcliffe 2010). Vor allem im Winter müssen hier Handlungsstrategien entwickelt werden. Die Umgangsweisen reichen von Resignation bis Optimismus. Oft erreichen Betroffene dabei ihre physischen und psychischen Grenzen. So sind z.B. gesundheitliche Probleme und soziale Isolierung durch kalte Wohnungen in vielen Fällen die Folge (Anderson et al. 2010).

2.2.2 Definition und Verbreitung von Energiearmut

2009 waren 12% der Bevölkerung in Österreich armutsgefährdet. Hochgerechnet auf die österreichische Gesamtbevölkerung können zwischen 916.000 und 1.069.000 ÖsterreicherInnen und Österreicher als armutsgefährdet bezeichnet werden. Nach EU-SILC (Statistik Austria 2011a) beträgt die Armutsgefährdungsschwelle für einen Einpersonenhaushalt in Österreich 11.932 Euro pro Jahr. Als Risikogruppen gelten Haushalte von Alleinerziehenden (87% der Erwachsenen in dieser Gruppe sind Frauen), alleinlebende ältere Frauen mit geringem Pensionsbezug, Personen mit Migrationshintergrund (Nicht-EU-BürgerInnen), Familien mit drei oder mehr kleinen Kindern und Personen mit Pflichtschule als höchsten Abschluss. Rund 15% der Bevölkerung in Österreich haben Migrationshintergrund. Unter den Armutsgefährdeten ist diese Gruppe mit mehr als 25% deutlich überrepräsentiert, Migrantinnen und Migranten zählen damit zu den Gruppen mit dem höchsten Armutsrisiko (Statistik Austria 2011a).

Einkommensschwäche und arme Haushalte müssen nicht unmittelbar von Energiearmut betroffen sein. Kommen aber Faktoren wie hohe EnergierECHnungen, energieineffiziente Wohnsituationen, steigende Energiepreise und/oder Abschaltungen hinzu, so läuft ein Haushalt leicht Gefahr energiearm zu werden/sein. Ineffiziente Heizgeräte, ineffiziente Gebäudehüllen oder Wohnanlagen, Erdgeschoßwohnungen und das NutzerInnenverhalten sind zentrale Faktoren, die zu hohen Energiekosten führen. Zwar werden die Kosten von den Betroffenen als belastend empfunden, jedoch resultiert daraus nicht unbedingt eine

Verhaltensänderung (Brunner et al. 2011). Geringes Haushaltseinkommen ist meist bedingt durch ein geringes Ausmaß an Erwerbstätigkeit im Haushalt, was dazu führt, dass mehr Personen auch unter Tags zu Hause sind und somit der Energiekonsum steigt. Aus einer Kombination dieser Faktoren ergibt sich Energiearmut, die somit nicht durch das Verändern nur eines Faktors verhindert werden kann (Radcliffe 2010).

Als besonders betroffen von Energiearmut zeigen sich Haushalte in Mietwohnungen, Ein-Personen-Haushalte, Haushalte mit PensionistInnen oder erwerbsinaktiven Mitgliedern, AlleinerzieherInnenhaushalte, insbesondere Frauen sowie Menschen mit chronischen gesundheitlichen Problemen und Behinderung. Weiters sind Haushalte ohne Heizeinrichtungen wie Zentralheizung und in schlecht gedämmten Gebäuden besonders betroffen (Forum Nachhaltiges Österreich 2007, Anderson et al. 2010, Radcliffe 2010, Healy 2004). Energiearmut zeigt sich besonders in der kalten Jahreszeit aufgrund eines erhöhten Wärmebedarfs.

In Österreich ist Energiearmut ein in der Öffentlichkeit kaum bekanntes Thema. Wissenschaftlich fundierte Studien und belastbare Daten gibt es nicht (Brunner et al. 2011). Die in Großbritannien staatlich anerkannte Definition von Energiearmut ist, dass ein Haushalt dann als energiearm zu bezeichnen ist, wenn er *mehr als 10% seines Einkommens (inklusive aller Sozialleistungen) aufwenden muss, um seine Wohnung adäquat warm zu halten*. Die adäquate Temperatur wird bezugnehmend auf Vorgaben der WHO mit 21 Grad in Aufenthaltsräumen und 18 Grad in Nebenräumen festgesetzt (Boardman 2010).

Laut EU-SILC hatten in Österreich 2009 insgesamt 237.000 Menschen nicht die finanzielle Möglichkeit, ihre Wohnungen angemessen warm zu halten (Statistik Austria 2011a). Da fast *zwei Dritteln dieser Haushalte nicht armutsgefährdet* sind, kann dies ein Zeichen dafür sein, dass **Energiearmut nicht immer mit Einkommensarmut ident sein muss** (Boardman 2010). Noch komplexer wird die Verbindung zwischen Einkommens- und Energiearmut, bedenkt man subjektive, individuelle Erfahrungen und Lebensweisen und verhaltensbezogene Indikatoren, die sich nicht mit der englischen Definition der 10%-Marke messen lassen.

Energiearmut hängt zusammen mit Wohnmängeln wie Schimmelbildung, Feuchtigkeit oder ein fehlendes Zentralheizsystem bzw. einem generell mangelhaften Heizsystem sowie mit der Unmöglichkeit die Wohnung adäquat heizen zu können und die Rechnung zeitgerecht bezahlen zu können. Diese „objektiven Faktoren“ werden allerdings abhängig von sozialen Kontexten, früheren Wohnverhältnissen usw. wahrgenommen und interpretiert. Es sind daher neben dem finanziellen und materiellen Aspekt auch weitere Folgen von Energiearmut wie soziale und gesundheitliche Entbehrungen zu berücksichtigen. „Objekte Faktoren“ sollten als dynamisch und veränderbar wahrgenommen werden, da soziale Normen und Erwartungen über die Zeit auf verschiedene Art und Weise auf sie einwirken (Healy 2004).

In einigen europäischen Ländern eingesetzte Maßnahmen zur Bekämpfung der Energiearmut sind: Verbesserung der Energieeffizienz der Gebäude, Beihilfezahlungen, Förderung und Implementierung lokaler und zugeschnittener statt zentralisierter Energieversorgung sowie Beratung zu energieeffizientem Verhalten durch Events, Workshops und Hausbesuche inklusive Beratung zum Anbieterwechsel (Radcliffe 2010).

Für das Verständnis und die Veränderung von Energienutzungsverhalten ist Wissen über die **Wirkung bestimmter sozialer Merkmale und Sozialisationsprozesse** der EnergienutzerInnen zentral, da durch verschiedene soziale Kontexte geprägte individuelle Erfahrungen spezifisches Wissen über Energie mit sich bringen und das Energienutzungsverhalten entsprechend beeinflussen. So bedeutet das Aufwachsen in einer ärmeren sozialen Umgebung eine Vielzahl an ökonomischen Beschränkungen, wodurch schon in der Kindheit der Alltag durch vorsichtigen Energieverbrauch geprägt wird. Diese Erfahrungen werden in Form von kulturellem Kapital und von Verhaltensnormen verinnerlicht und äußern sich im Verhalten (Mannheim 1952 und Bourdieu 1979/1984 zitiert nach Carlsson-Kanyama/Lindén 2007).

Eine Studie in Großbritannien (Anderson et al. 2010) bei 699 Haushalten mit geringem Einkommen ergab, dass 50% der Haushalte ihre Energierechnung als finanzielle Belastung empfanden, 46% ihre Heizung im Winter reduziert oder gar nicht benutztten und 63% ihre Wohnung dadurch als unangenehm kalt wahrnahmen. Es besteht eine starke Verbindung zwischen energiebedingter Not und geringem Einkommen, insbesondere bei allein lebenden PensionistInnen und AlleinerzieherInnen. Bei finanziellen Engpässen sparen Haushalte mit geringem Einkommen bei Essen und Energie. Qualitative Interviews zeigten, dass die Bezahlung der Energie-Rechnungen an erster Stelle steht und der Rest des Geldes für Essen und andere Notwendigkeiten ausgegeben wird. Somit bedeuten, das zeigt auch der Trendreport des Nachhaltigen Forum Österreich (Forum Nachhaltiges Österreich 2007), steigende Energiekosten wiederum weniger Mittel für die Anschaffung von Essen, Gebrauchsgüter, Bildung usw. Der Nahrungsmittel- und der Energiemarkt unterscheiden sich aber grundlegend und beeinflussen das Verhalten daher auf unterschiedliche Weise. Der Nahrungsmittelmarkt bietet eine große Auswahl an günstigen Produkten und Schnäppchen. Der Energiemarkt hingegen wird als **undurchsichtig und starr** wahrgenommen und bietet **keine offensichtlichen Angebotsalternativen**.

Im Zuge einer Studie (Radcliffe 2010) zu Energiearmut in Wales wurde untersucht, wie sich von Energiearmut Betroffene in der kalten Jahreszeit verhalten, welches Verständnis sie von Energieeffizienz haben und welche Maßnahmen zur Bekämpfung von Energiearmut gesetzt werden könnten bzw. wie bestehende Maßnahmen aufgenommen wurden. Generell fanden sich zwei Verhaltensmuster in Bezug auf Heizverhalten. Zum Einen ein stärkeres Heizen unter Inkaufnahme von höheren Kosten und eventueller Verschuldung, zum Anderen das Beschränken des Heizens auf wenige Räume bis hin zu komplettem Einstellen des Heizens und Verbleiben in Kälte aus Angst vor Verschuldung.

Die Studien zeigen auch, dass den größten Teil der Energieausgaben die Heizkosten bilden, die beeinflusst werden durch baulichen Wärmeschutz, Effizienz der Heizungstechnik sowie dem Verhalten der Bewohner. Weiters wird sichtbar, dass das Wissen über den eigenen Energieverbrauch und die Möglichkeiten der Einsparung gering sind und eine große Unsicherheit der Befragten besteht. Die Studie von Anderson et al. (2010), die auf allgemeine psychologische Aspekte bei Betroffenen Haushalten eingeht, fand eine Verbindung zwischen Einkommen, Energiearmut und sozialer Entbehrung, wie z.B. keine Gäste empfangen zu können, da die Wohnung nicht adäquat geheizt werden kann.

Aus dem Trendreport des Nachhaltigen Forum Österreich (Forum Nachhaltiges Österreich 2007) geht hervor, dass die Anschaffung energieeffizienter und umweltfreundlicher Technologien für armutsgefährdete und arme Haushalte aufgrund fehlender finanzieller Möglichkeiten kaum möglich ist. Wird die Neuanschaffung eines Gerätes notwendig, fehlt oft verständliche Information über den Energieverbrauch des alten und des neuen Geräts sowie Wissen über die Amortisationszeit einer Investition in energieeffiziente Geräte. Auf allgemeine gebäudebezogene Maßnahmen haben arme Haushalte oft keinen Einfluss, da sie meist in Mietwohnungen wohnen. Mit steigenden Energiepreisen steigt der Anteil der Energiekosten am Haushaltsbudget einkommensschwacher Haushalte (Forum Nachhaltiges Österreich 2007).

Allgemein kann man durch die Studien bei den Betroffenen generell ein hohes Bewusstsein für die Notwendigkeit von Maßnahmen zu Energieeffizienz feststellen. Weiters zeigten die Betroffenen zwar etwas Bereitschaft zum Wechsel zu alternativen EnergieanbieterInnen¹⁵, dieser wurde aber sehr selten tatsächlich durchgeführt. Gründe dafür waren mangelnde Information über oder Misstrauen gegenüber alternativen Anbietern sowie der Aufwand eines Wechsels (Radcliffe 2010).

Als Informationsquelle für Energieverbrauchsreduktions- und Sparmöglichkeiten nannte ein Großteil der Befragten das Fernsehen, die persönliche Umgebung (Freunde, Verwandte und Bekannte) sowie EnergieanbieterInnen. Wenige hatten bereits Energie-Consulting in ihrer Wohnung, am Telefon oder in Service-Centern in Anspruch genommen und wenn, waren es eher Frauen (Schweizer-Ries 2009).

Wohn- und Lebenssituation von MigrantInnen in Österreich

In Folge werden Daten der EU-SILC-Studie (Statistik Austria 2011a) aus dem Jahr 2009 dargestellt, in der u.a. über die Wohnsituation und Armutgefährdung in Österreich von Personen mit nichtösterreichischer Staatsbürgerschaft berichtet wird. MigrantInnen zählen mit 25% der Armutgefährdeten zu den Gruppen mit dem höchsten Armutsrisko (Statistik Austria 2011a). Der repräsentativen Erhebung zufolge sind deutlich mehr Menschen ohne österreichische Staatsbürgerschaft „mit Zahlungen im Rückstand“ (18% gegenüber 6% der

¹⁵ In Österreich ist der Anbieterwechsel zudem i.d.R. nicht möglich, wenn bereits Zahlungsrückstände gegeben sind.

ÖsterreicherInnen). 8% (bzw. 10% der Nicht-EU-BürgerInnen) geben an, sich nicht leisten zu können die Wohnung angemessen warm zu halten – gegenüber 2% der ÖsterreicherInnen. Als „finanziell depriviert“ (nationale Definition nach verschiedenen Merkmalen wie z.B. Zahlungsrückstände, Unmöglichkeit unerwartete Ausgaben zu tätigen usw.) gelten 15% der ÖsterreicherInnen gegenüber 35% der Nicht-ÖsterreicherInnen (bzw. 43% der Nicht-EU-BürgerInnen). Manifester Armut sind 5% der ÖsterreicherInnen ausgesetzt gegenüber 17% der Nicht-ÖsterreicherInnen (20% der Nicht-EU-BürgerInnen).

Generell leben mehr MigrantInnen in Miete: 52% der ÖsterreicherInnen besitzen Hauseigentum gegenüber 11% der Nicht-ÖsterreicherInnen – bei Wohnungseigentum beträgt das Verhältnis 10% zu 8%. In einer Gemeindewohnung wohnen 14% der Nicht-ÖsterreicherInnen (17% der Nicht-EU-BürgerInnen) gegenüber 8% der ÖsterreicherInnen (bzw. 26% der WienerInnen insgesamt). Besonders hoch ist der Anteil der Nicht-ÖsterreicherInnen, die in privater Haupt- oder Untermiete wohnen: 46% geben an, dies zu tun, gegenüber 13% der ÖsterreicherInnen (jedoch 33% der WienerInnen insgesamt).

Auch nach Wohnproblemen wurde in der EU-SILC-Studie gefragt. 14% der ÖsterreicherInnen geben an Schimmel und Feuchtigkeit in der Wohnung zu haben im Vergleich zu 23% der Nicht-ÖsterreicherInnen (25% der Nicht-EU-BürgerInnen). Bei den Angaben zum Überbelag sind besonders hohe Unterschiede festzustellen: 25% der Nicht-ÖsterreicherInnen (und sogar 31% der Nicht-EU-BürgerInnen) wohnen in einer überbelegten Wohnung, gegenüber 5% der ÖsterreicherInnen. Auch die Gesundheitssituation von ÖsterreicherInnen ist etwas besser als die von Nicht-ÖsterreicherInnen: 5% der ÖsterreicherInnen sind in schlechtem/sehr schlechtem Gesundheitszustand, 11% der Nicht-ÖsterreicherInnen.

Bei der Wohnkostenbelastung zeigen sich ebenfalls Unterschiede. Während 32% der ÖsterreicherInnen angeben, dass die Wohnkosten keine Belastung darstellen, sind 24% der Nicht-ÖsterreicherInnen dieser Meinung. Eine starke Belastung empfinden 27% der Nicht-ÖsterreicherInnen gegenüber 12% der ÖsterreicherInnen.

Diese Diskrepanzen wirken sich auch auf die Wohnzufriedenheit aus: 80% der ÖsterreicherInnen geben an sehr oder ziemlich zufrieden mit der Wohnsituation zu sein, doch nur 58% der Nicht-ÖsterreicherInnen (46% der Nicht-EU-BürgerInnen).

2.2.3 Erkenntnisse aus Studien über die Organisation der Beratung und die Beratung einkommensschwacher Haushalte

Energie zu sparen wird häufig mit einer Verminderung des Komforts und der Lebensqualität verbunden. Daher wird die Notwendigkeit einer **Aufklärung** dahingehend betont, dass ein **effizienter Energieverbrauch nicht eine Einschränkung des persönlichen Lebensstiles**

bedeuten muss, sondern viel eher zu einer Verbesserung führen kann, z.B. durch finanzielle Einsparungen (Schweizer-Ries 2009).

Betroffene tendieren dazu sich selbst nicht als energiearm zu bezeichnen, da dies oft als bedeutungsloser akademischer Ausdruck empfunden wird. Außerdem kann die Zuschreibung von Armut als stigmatisierend aufgefasst werden und die Vorstellung eines Lebens in Armut von vielen Betroffenen abgelehnt wird (Anderson et al. 2010). Das Bedürfnis nach **Selbstwertgefühl und Stolz** muss folglich bei der Analyse von Verhaltensmustern energieärmer Haushalte berücksichtigt werden. So werden das rechtzeitige Bezahlen von Rechnungen und die Vermeidung von Schulden oft als wichtiger persönlicher Erfolg wahrgenommen. Geld auszuborgen wird auch aufgrund der zusätzlichen finanziellen Belastung durch Rückzahlungen vermieden (Anderson et al. 2010).

Als hilfreich wurden **Tipps von Freunden, Bekannten und Verwandten** sowie aus dem **Fernsehen, Internet und den Printmedien und von EnergieanbieterInnen** empfunden. 60% empfanden Tipps durch persönliches Consulting als nicht hilfreich. Allerdings bestätigen Untersuchungen aus dieser Studie die Wirkung einer Nutzung von MultiplikatorInnen innerhalb des Milieus und einer gleichzeitigen Nutzung von Fernsehen, online- und Print-Medien (Schweizer-Ries 2009).

Als mögliche **Maßnahmen** zur Bekämpfung der Energiearmut identifiziert Radcliffe (2010) Verbesserungen der Energieeffizienz der Gebäude, Beihilfezahlungen, Förderung und Implementierung lokaler und zugeschnittener statt zentralisierter Energieversorgung sowie Beratung zu energieeffizientem Verhalten durch Events, Workshops und Hausbesuche inklusive Beratung zu Anbieterwechsel.

Die StudienautorInnen des Trendreports des Nachhaltigen Forum Österreich (Forum Nachhaltiges Österreich 2007) empfehlen eine individuelle Energieberatung, die Haushalte durch einfache Maßnahmen und Verhaltensänderungen unterstützen soll, ihren Raumwärme- und Strombedarf zu reduzieren. Allerdings ist dabei zu beachten, dass eine konkrete Umsetzung von Maßnahmen nur stattfindet, wenn sie leistbar, leicht umsetzbar und passend für die jeweilige Wohnsituation sind (Radcliffe 2010).

2.2.4 Einfluss des Migrationshintergrunds auf das Energieverbrauchsverhalten

Generell ist bei der Konzeption von Maßnahmen zu beachten, dass es sowohl eine **Heterogenität zwischen Haushalten als auch innerhalb der Haushalte** (also Unterschiede zwischen den einzelnen Haushaltsmitgliedern) gibt. In einer Studie aus Schweden (Carlsson-Kanyama/Lindén 2007) wurden die Auswirkungen von drei Energieeffizienz-Kampagnen auf das Verhalten und den Alltag von Frauen und Männern untersucht. Die StudienautorInnen stellten dabei kritisch fest, dass bei den Kampagnen Haushalte durchgängig als homogene Einheit adressiert wurden. Doch auch innerhalb von

Haushalten zeigen sich **kulturelle, soziale und demografische Unterschiede**. Daher ist die Wohnsituation differenziert zu betrachten und diese Erkenntnisse sind in Maßnahmen einzubeziehen. Denn die Komplexität der Variablen, aus denen sich Haushalte zusammensetzen und die auf Haushalte wirken, beeinflusst individuell sehr spezifisch das Energieverhalten und die Energienutzung des und innerhalb des Haushaltes. Geschlecht und Alter sowie soziokulturelle, ethnische Zugehörigkeit und ökonomische Situation sind fundamentale Variablen, die das Verhalten in Form von Alltagsroutinen und Vorlieben leiten und in der Analyse von Energieverbrauch zu beachten sind.

Ethnische Zugehörigkeit und der kulturelle Hintergrund beeinflussen den Energieverbrauch eines Haushaltes insofern, als diese z.B. die Vorlieben bezüglich bzw. die Verwendung von Beleuchtungselementen beeinflussen. So bevorzugen norwegische Haushalte eine Vielzahl an Lampen, da dies als gemütliche Lichtatmosphäre empfunden wird. Hingegen gibt es in japanischen Haushalten eine Vorliebe für eine zentrale Lichtquelle an der Decke (Wilhite et al. 1996). Daran wird die Wichtigkeit in der **Berücksichtigung der kulturellen Komponente des Energieverbrauchsverhaltens** ersichtlich.

Menschen werden durch verschiedene kulturelle Faktoren – Ideen, Verhaltensweisen, Glaubensweisen, Sprachen usw. – beeinflusst. Die **Standards bezüglich „normalen“ Energieverbrauchsverhaltens** unterscheiden sich demnach auch kulturell. Das zeigt sich u.a. in den Lebensgewohnheiten und dem Verständnis von materiellem wie sozialem Komfort (Wilk 2002, Wilhite 2005, Wilhite et al. 1996). In manchen Kulturen wird das Zusammenleben mehrerer Generationen unter einem Dach als normal empfunden, wohingegen anderswo Ein-Generationen-Haushalte in der Mehrzahl sind. Auch Lebensqualität wird von Kultur zu Kultur verschieden definiert. Hier spielen zusätzlich innerhalb einzelner „Kulturen“ (soweit diese überhaupt voneinander abgrenzbar sind) kleinere soziokulturelle Milieus eine Rolle, nach denen sich die Definitionen von Lebensqualität ebenfalls unterscheiden. Während für die Einen materieller Wohlstand und ökonomischer Reichtum von besonderer Bedeutung sind, sind für Andere Familie, Gemeinschaft oder der Umweltschutz zentral. Somit ergibt sich, dass auch das Empfinden von Lebensqualität nicht direkt mit bestimmten Einkommenshöhen, Haushaltgrößen oder einem bestimmten Ausstattungsumfang mit Elektrogeräten zusammenhängen muss (Wilk 2002). Ebenso gibt es zum Beispiel in Europa einen stärkeren staatlichen Einfluss auf die Energieversorgung als in den USA, was von der Mehrzahl der BürgerInnen so akzeptiert wird (Wilk 2002).

In Beratungen ist es demnach wichtig, neben technischen und politischen Einflussfaktoren auf das Energieverhalten, den VerbraucherInnen die meist unbewusste **kulturelle Komponente ihres Verhaltens vor Augen zu führen**. So werden Verbrauchsmuster und ihre Folgen thematisiert um darauf aufbauend den EnergienutzerInnen alternative Handlungsmöglichkeiten zu vermitteln (Kempton et al 1992 zitiert nach Wilk 2002).

Eine Studie in Deutschland (Kizilocak/Sauer 2003) untersuchte unter anderem den Grad des Umweltbewusstseins und -verhaltens türkischer MigrantInnen sowie die beeinflussenden Faktoren dieser Haltungen. 500 telefonische Befragungen türkischstämmiger MigrantInnen, 30 ExpertInnengespräche und ExpertInnen-Workshops wurden im Hinblick auf das Umweltbewusstsein analysiert. Konkret zeigte sich, dass, obwohl MigrantInnen eine hohe Verantwortlichkeit des Einzelnen sehen, umweltbewusstes Handeln beim Konsum, der Produktion oder der Vermeidung von Verschmutzung für sie im Alltag nicht vorrangig ist und die komplexe Problematik der Nachhaltigkeit nicht bekannt ist. Türkischstämmige Personen handeln generell weniger umweltbewusst als Deutsche. Allerdings führt eine generelle Sparneigung von MigrantInnen der ersten Generation – trotz geringeren Umweltbewusstseins und -wissens – zu geringerem Ressourcenverbrauch und somit umweltschonendem Verhalten. Dieses Sparverhalten der älteren Generation zeigt sich allerdings auch in der deutschen Bevölkerung (Kizilocak/Sauer 2003).

Beratung von Haushalten mit BewohnerInnen mit Migrationshintergrund

In diesem Abschnitt wird spezifisch auf den Zugang zu Haushalten und den Personen in diesen Haushalten durch EnergieberaterInnen eingegangen. Eine Studie von Erfahrungsberichten zu Projekten mit MigrantInnen (Straßburger/Bestmann 2008) gibt nicht nur Aufschluss über die Lebenswelten von MigrantInnen und den Zugang zu diesen, sondern zeigt auch die Gültigkeit dieser Erkenntnisse für andere Gruppen. Denn die Herkunftskultur alleine ist nicht maßgeblich für das Interesse an bestimmten Themen, sondern auch die jeweilige sozioökonomische Situation und die damit verbundene Lebenslage. Generell halten Straßburger und Bestmann fest, dass die erfolgreiche Arbeit mit MigrantInnenfamilien im Wesentlichen nicht anders ist, als die mit einheimischen Familien. Bei beiden Gruppen ist zu empfehlen die Menschen persönlich anzusprechen, ihre Stärken und Ressourcen zu erkennen und nutzbar zu machen und dies ausgehend von ihrer spezifischen Lebenswelt. „Der Kern erfolgreicher Arbeit mit Familien – sei es nun mit oder ohne Migrationshintergrund – ist immer eine wertschätzende, subjekt- und ressourcenorientierte professionelle Haltung“ (Straßburger/Bestmann 2008: 62).

Aufgrund des wie dargestellt tendenziell geringeren Bewusstseins über Umweltschutz, sollte dieser bei Beratungen von MigrantInnen kein vorrangiges Argument für Energieeinsparungen darstellen. Als Argument für Verhaltensveränderungen sollte bei türkischstämmigen MigrantInnenhaushalten wie bei deutschen Haushalten vielmehr der finanzielle Aspekt im Vordergrund stehen. Die Informationsvermittlung sollte alltagsbezogen und nicht abstrakt bzw. wissenschaftlich aufbereitet sowie zielgruppenspezifisch und lebenssituationsbezogen sein (Kizilocak/Sauer 2003).

Zielgruppenorientierter, breiter thematischer und kontinuierlicher Ansatz

In Bezug auf die Informationsvermittlung kritisieren Kizilocak/Sauer (2003), dass es auf deutscher Seite an Konzepten und Zugangsmöglichkeiten zu den türkischstämmigen MigrantInnen mangelt und außerdem eine Sensibilisierung und Schulung der

MultiplikatorInnen in dieser Gruppe notwendig wäre. Wichtig bei der Informationsvermittlung ist ein breiter thematischer und kontinuierlicher Ansatz. Zu dieser Erkenntnis kommen auch Straßburger und Bestmann. In den von ihnen untersuchten Projekten (Straßburger/Bestmann 2008) wird sichtbar, wie die methodischen Prinzipien der **Sozialraumorientierung und interkulturellen Öffnung** hilfreich in der Planung und Umsetzung sind. Interkulturelle Öffnung bedeutet Barrieren abzubauen und interkulturelle Kompetenzen zu stärken um den Zugang zu sozialen Dienstleistungen für Menschen mit Migrationshintergrund zu erleichtern. Sozialraumorientiertes soziales Arbeiten bedarf flexiblerer Arbeitsstrukturen (breitgefächertes Beratungsangebot, auf die Zielgruppe abgestimmte Arbeitszeiten und Orte der Begegnung, Nachbesserungen im Verlauf des Projektes usw.) um sich den Bedürfnissen der Zielgruppe anzupassen. Eine Anerkennung, Stärkung und Nutzung individueller Fähigkeiten, Ressourcen, sozialer Netzwerke und lokaler Infrastruktur ist wichtig. Zentrale Barrieren der Inanspruchnahme von unterstützenden Angeboten sind mangelnde Lebensweltorientierung der Projekte, eingeschränkte persönliche Erfahrung von MigrantInnen mit sozialer Arbeit im Herkunftsland und fehlendes Vertrauen in monokulturell erscheinende (Top-Down) Angebote. So hindern z.B. mangelnde Eigeninitiative, zu spezialisierte Beratungsangebote und Teilnahmegebühren insbesondere finanziell Benachteiligte daran Angebote wahrzunehmen. Fehlendes Vertrauen in die interkulturelle Sensibilität von Fachkräften und Angst vor Kontakt mit offiziellen Organisationen aufgrund vorangegangener negativer Erfahrungen sind weitere Barrieren. Es werden schwer zu erfüllende Erwartungshaltungen der Mehrheitsgesellschaft, stereotype Zuschreibungen, rechtliche Folgen usw. befürchtet (Straßburger/Bestmann 2008).

Wahl des Absenders und Organisators

Eine europaweite Untersuchung von Maßnahmen zur Energiearmutsbekämpfung (Househam 2010) zeigt, dass nicht alle Haushalte, die als Unterstützungsbedürftig ausgewählt wurden, die Programme auch annahmen. Am erfolgreichsten waren Programme, die **nationsweite Initiativen mit lokalen verbanden**. Denn lokale Organisationen bieten Wissen bezüglich der Lebensverhältnisse der Zielgruppe, sind vertraut mit der *sozialen und ökonomischen Situation des jeweils spezifischen Gebietes* und können somit besser die betreffenden Haushalte ausmachen, erreichen und zur Teilnahme gewinnen. Auf diesem Weg können sprachliche Barrieren sowie Misstrauen gegenüber staatlichen Initiativen überwunden werden (Househam 2010, Kizilocak/Sauer 2003, Straßburger/Bestmann 2008). Die Studie von Kizilocak/Sauer zeigt, dass deutsche Organisationen zwar höhere Glaubwürdigkeit als türkische genießen und sich so als Absender eignen, aber die Informationsvermittlung von eigenethnischen MitarbeiterInnen muttersprachlich gemacht werden sollte, um die Hemmschwelle zu überwinden (Kizilocak/Sauer 2003). Auch mit der Erziehung der Kinder befasste Institutionen wie Kindergarten und Schule haben eine große Bedeutung in der Wissensvermittlung aufgrund der Beeinflussung der Eltern durch die Kinder – dies gilt allerdings für türkischstämmige genauso wie für deutsche Familien. (Kizilocak/Sauer 2003).

Für einen nachhaltigen Erfolg bedarf es einer Zusammenarbeit von fachlichen oder technischen Organisationen und MigrantInnen-Verbänden, da diese Organisationen zwar über energiespezifisches Wissen verfügen, aber nicht wie die Verbände Zugang zur Zielgruppe haben (Kizilocak/Sauer 2003, Straßburger/Bestmann 2008). Die **sozialräumliche Vernetzung mit den bestehenden Angeboten und Ressourcen der Umgebung** (Müttertreffs, Cafés, lokale Geschäfte, Kindergärten, Jugendzentren, Sportplätze uvm.) sollte im Idealfall institutionalisiert werden, da nur eine kontinuierliche, übergreifende und vielschichtige Zusammenarbeit und Vernetzung zu Akzeptanz führt und so nachhaltig wirken kann. Die Etablierung einer solchen Vernetzung dauert nach Erfahrungen der Studie mindestens zwei Jahre (Kizilocak/Sauer 2003).

(Erst-)Zugang zur Zielgruppe

Da MigrantInnen Beratungsorganisationen tendenziell nicht von selbst aufsuchen, scheint hier ein aktives Zugehen in sprachlicher und räumlicher Hinsicht, Offenheit und Flexibilität notwendig. **Direkte Ansprache und persönliche Gespräche an alltäglich genutzten Orten**, auf der Straße, bei Infoständen und Veranstaltungen, geselligen Zusammenkünften, Straßenfesten usw. haben Aussicht auf Erfolg. Die Ansprache in der **Muttersprache** ist dabei besonders entscheidend für eine gelungene Informationsvermittlung. Identifikationsfiguren wie Prominente können Aufmerksamkeit erregen und zum Mitmachen animieren, aber auch „ExpertInnen“ als AnsprechpartnerInnen aus vertrauter Umgebung helfen Hemmschwellen zu überwinden und erhöhen die Akzeptanz (Kizilocak/Sauer 2003, Straßburger/Bestmann 2008).

Entscheidend für den Erfolg eines Projektes ist der gelungene Erstkontakt. Hierbei sind die Sprache, der Ort und die Atmosphäre wichtig. Es ist wichtig, die Zugangsschwelle zu senken, denn oft besteht bei der Zielgruppe Unsicherheit oder Scham. Die Betroffenen wollen ihr Gesicht wahren können – deshalb muss der Ambivalenz zwischen „Rat suchen“ und „sich nicht die Blöße geben wollen“ auf Umwegen entgegentreten werden. Hilfreich kann sein, Beratungsprojekte nicht von außen gleich als solche erkennbar zu machen oder Informationsmaterialien an einen Ort zu platzieren, der nicht allgemein einsehbar ist und man sich so unbeobachtet bedienen kann. Oft kann der Anknüpfungspunkt auch ein thematisch ganz anderer sein, etwa ein von der Zielgruppe selbst definierter, und so das eigentliche Beratungs-Ziel indirekt erreicht werden (Straßburger/Bestmann 2008).

Einbezug der PraktikerInnen vor Ort

Es scheint für gelungene Projekte zentral, die Erfahrungen und das Engagement der bereits **vor Ort tätigen VermittlerInnen und PraktikerInnen** in die Konzeption mit einzubeziehen, da sie über eine bereichernde und lebensweltrelevante Perspektive verfügen (Straßburger/Bestmann 2008). Hierfür sind kollegiale Reflexionsrunden zwischen den Täglichen vor Ort und den konzeptionell Verantwortlichen hilfreich. Je **früher** also alle Beteiligten konzeptionell und inhaltlich einbezogen werden, desto mehr setzen sie sich für das Projekt ein und die Zusammenarbeit wird reibungsloser. Strukturelle Barrieren können

durch frühe Beteiligung und regelmäßige Treffen überwunden werden. Ideenaustausch und Ressourcenfindung werden durch breite Kommunikation mit der Zielgruppe gefördert. Eine neugierige Haltung und Offenheit im Prozess, die Korrekturen erlaubt, hilft bei der Weiterentwicklung des Projektes (Straßburger/Bestmann 2008).

Personen der Zielgruppe als LebensweltexpertInnen und BeraterInnen

Die deutsche Studie (Kizilocak/Sauer 2003) zeigte, dass **Gespräche mit Bekannten, der Nachbarschaft und mit MultiplikatorInnen aus ethnischen Organisationen** in der Informationsvermittlung eine wichtige Rolle spielen (Kizilocak/Sauer 2003).

Straßburger und Bestmann (2008) erkennen auch, dass man schon in der konzeptionellen Entwicklung des Projektes auf die **Partizipation der Zielgruppe** setzen sollte. Sie empfehlen den Einbezug von VermittlerInnen/BeraterInnen aus dem Umfeld der Zielgruppe (Straßburger/Bestmann 2008). Solche **LebensweltexpertInnen** sind Personen, die mit dem Alltag der zu Beratenen vertraut sind, die die gleiche Sprache (muttersprachlich wie milieubezogen) sprechen, die eine gemeinsame Herkunft und Kultur teilen und die mit denselben Problemen konfrontiert sind. Sie stehen Betroffenen näher und vermitteln daher mehr Vertrauen und Glaubwürdigkeit. Ist das Vertrauen einmal gewonnen und die NutzerInnen des Angebotes sind zufrieden, dann kann nach dem Schneeballprinzip Zugang zu großen sozialen Netzwerken gefunden werden. Auf gleicher Augenhöhe, in derselben Sprache und in entspannter Atmosphäre entsteht eine offenes Gesprächsklima und Beratung wird leichter angenommen. Personen mit ähnlichen Erfahrungshintergründen und vergleichbarer Biografie werden als gleichwertig akzeptiert und versetzen die Betroffenen nicht in eine Position des Nicht-Wissenden, Belehrten oder des „Falschmachers“. Ein gemeinsamer oder ähnlicher kultureller Hintergrund bei MitarbeiterInnen wirkt auf potenzielle KlientInnen anziehend, da diese einen enormen Vertrauensvorschuss haben. Ebenso verhält es sich, wenn Räume der Begegnung, schriftliche Materialien usw. sich an der kulturellen Erfahrungswelt der Zielgruppe orientieren. So können z.B. Fotos von Landschaften aus dem Herkunftsland eine ähnlich vertrauenserweckende Wirkung wie ein/e MitarbeiterIn mit Migrationshintergrund haben (Straßburger/Bestmann 2008).

Nutzung der Ressourcen der Zielgruppe

Allgemein ist es bei Beratungen wichtig vorhandene Stärken zu erkennen, wertzuschätzen und bewusst einzubauen und nicht von oben herab, belehrend oder theoretisch-lebensweltfremd an Betroffene heranzutreten. Wertschätzung, Blickkontakt, Verständnis, Positives stärkend, Negatives positiv formulierend, respektvolles Verhalten, Unverbindlichkeit u.v.m. sind Grundregeln in der Ressourcendarbeit, die Betroffene als ExpertInnen anerkennt.

Die Menschen sind die ExpertInnen ihrer jeweiligen Lebenswelt. Kultur- und migrationsspezifische Eigenarten sollten als Ressource genutzt werden. Ressourcen können persönliche Stärken, Fähigkeiten, Kompetenzen, Talente, Kontakte, Wissen uvm. sein. Allerdings müssen diese auch als Ressourcen wahrgenommen werden, was oft auf Grund dominanter Werte der Mehrheitsgesellschaft nicht geschieht. Dabei sind es oft gerade Eigenarten, die im öffentlichen Diskurs als unpassend, fremdartig und hinderlich dargestellt

werden, wie z.B. familiärer Zusammenhalt, intensive ethnische Netzwerkbeziehungen, Geschlechterrollen, Vorliebe für geselliges Beisammensein usw., die Anknüpfungspunkte bieten können. Für die Praxis bedeutet das, dass zum Beispiel Mütter mit Migrationshintergrund, die ihre Freizeit hauptsächlich im häuslichen Bereich verbringen und bei denen gegenseitiger Besuch üblich ist, am besten durch Hausbesuche von Beraterinnen erreicht werden können. Weiters sollte man sich an den Vorlieben der Zielgruppe orientieren und gesellige Veranstaltungen in einer angenehmen, vertrauten, einladenden Atmosphäre organisieren. Außerdem sollte sich das **Beratungsangebot zeitlich, räumlich und organisatorisch an der Zielgruppe orientieren**, da so der Zugang niederschwellig ist und für die Zielgruppe kein organisatorischer Aufwand besteht (Beratungen für Berufstätige eher in den Abendstunden, für Hausfrauen mit Kindergartenkindern an Vormittagen usw.). Extra Termine auszumachen erfordert mehr Aufwand und Überwindung, lässt sich aber eine Beratung organisatorisch mit dem Alltag verknüpfen, wird sie mit größerer Wahrscheinlichkeit angenommen (Straßburger/Bestmann 2008).

Informationsmaterial

Eine deutsche Studie (Kizilocak/Sauer 2003) zeigte, dass als schriftliche Informationsquellen Fernsehen und Zeitungen benutzt werden, wobei deutsche Medien und Organisationen eine höhere Glaubwürdigkeit als türkische genießen. Aufgelegte oder verteilte Flyer werden jedoch von der Zielgruppe kaum angenommen oder genutzt, selbst wenn diese muttersprachlich verfasst sind. Als zusätzliche Kommunikationsmittel bei persönlicher Ansprache sind Printmaterialien allerdings zum Nachlesen der Information nützlich (Straßburger/Bestmann 2008). Schriftliches Informationsmaterial wird oft erst gelesen, wenn die Aufmerksamkeit für das Thema schon geweckt wurde und dieses muttersprachlich verfasst ist. Allerdings sollten **Fachbegriffe in der Muttersprache erklärt und auch in Deutsch angeführt** sein (Kizilocak und Sauer 2003). Es sollte daher also nicht auf Folder verzichtet werden, nur sie müssen **muttersprachlich verfasst, nach Sprachen getrennt und als Zusatzmaterial** genutzt werden.

2.2.5 Einfluss der Geschlechtszugehörigkeit auf das Energieverbrauchsverhalten

Eine britische (Hole 2009) und eine schwedische Studie (Carlsson-Kanyama und Lindén 2007) ergaben, dass soziale und ökonomische Faktoren in bisherigen Studien und Maßnahmenpaketen zwar großteils berücksichtigt werden, aber meist nur der Haushalt als Ganzer adressiert wird. Clancy und Roehr (2003) kritisieren, dass in den industrialisierten Ländern Energie, Energieforschung und Energienutzung genderneutral betrachtet wird. Die Verhaltensweisen und Ansichten von Frauen und Männern zu Energie werden meist nicht differenziert analysiert. Dies impliziert die Annahme, dass Frauen und Männer Energie auf dieselbe Weise nutzen (können) – was jedoch die nach wie vor verbreitete geschlechtsspezifische Arbeitsteilung im Haushalt ignoriert (Clancy/ Roehr 2003). Haushalte werden in Studien oft als homogene Einheit mit einem Entscheidungsträger wahrgenommen. Politische Maßnahmen, die auf dieser Annahme beruhen, können daher ineffizient sein und

unterschiedliche Auswirkungen auf den Alltag von Frauen und Männern haben, da bei genderneutralen Maßnahmen nicht die Individuen innerhalb des Haushalts und deren ganz spezifische Verhaltensweisen in Bezug auf Energie angesprochen werden. Die Wirkungen von Energieeffizienzmaßnahmen sind jedoch für Männer, Frauen und Kinder abhängig von persönlichen Komfortempfindungen, verinnerlichten Verhaltensmustern und Zuständigkeiten in der Hausarbeit und daher äußerst verschieden.

Genderspezifische Betroffenheit von (Energie-)Armut

Laut EU-SILC 2009 sind durch vermehrte Betreuungsaufgaben und daraus resultierende geringe Verdienstmöglichkeiten Ein-Eltern-Haushalte die am häufigsten von Armutgefährdung betroffenen Gruppe (30%). Rund 87% der Erwachsenen in diesen Haushalten sind Frauen. Ein Armutsrisko von 28% haben alleinlebende Frauen mit Pensionsbezug, da im Alter wenige Zuverdienstmöglichkeiten bestehen, um niedrige (Hinterbliebenen-)Pensionen zu ergänzen (Statistik Austria 2011a). Genannte Gruppen sind zusätzlich häufig von Energiearmut betroffen, was oft mit schlechten Wohnbedingungen, dem Gebrauch alter Geräte, kostenintensiven Zahlungsweisen (wie Ratenzahlungen, Zahlungen per Erlagschein) usw. einhergeht. Insbesondere berufstätige AlleinerzieherInnen müssen Arbeit und Haushalt effizient bewerkstelligen und haben der Studie von Clancy und Roehr zufolge damit oft einen im Vergleich hohen Energiekonsum. Dies führt zu einer weiteren finanziellen Belastung durch erhöhte Energiekosten (Clancy/Roehr 2003).

Gender und Energieverbrauchsverhalten

Untersuchungen in Großbritannien und Schweden (Hole 2009, Carlsson-Kanyama/Lindén 2007) zeigen, dass in der Mehrzahl der befragten Haushalte **Frauen** eine gewisse oder alleinige Kontrolle in der alltäglichen **Nutzung der Heizung sowie beim Wäschewaschen** haben. **Männer** sehen sich hingegen tendenziell für **technische und bauliche Veränderungen und Investitionen** zuständig. Für EnergierECHNUNGEN fühlt sich allerdings eine knappe Mehrheit der Frauen verantwortlich (Hole 2009).

Die Studie von Carlsson-Kanyama und Lindén (2007) über die Wirkung von drei Maßnahmen zu Energieverbrauchsreduktion in Schweden ergab, dass ökonomische Policy-Instrumente einen starken motivierenden Charakter hatten und von Frauen wie Männern gleichermaßen angenommen wurden. Eine dieser Maßnahmen war die Installation von haushaltseigenen Stromzählern. Hier zeigte sich bei beiden Geschlechtern eine Verwirrung bei der Handhabung der Geräte und die Wichtigkeit von informeller Kommunikation und nachbarschaftlicher Hilfe im Lernprozess, da die vom Hersteller und Organisator der Maßnahme erstellte Information nicht verstanden oder beachtet wurde. Bei einem Projekt in Schweden, in dem durch nachbarschaftliche Arbeitsgruppen nachhaltige Veränderungen im Energieverbrauch erreicht werden sollten, waren es vor allem Frauen, die motiviert waren an Beratungen teilzunehmen und diese auch weiter zu empfehlen, primär motiviert durch ihr Umweltschutzinteresse. Ebenso zeigt eine britische Studie (Hole 2009), dass das soziale bzw. nachbarschaftliche Umfeld (bzw. dessen Normen) für Frauen tendenziell ein stärkerer

Motivationsfaktor für die Änderung des Energieverbrauchsverhaltens ist als für Männer. Allerdings nennen Frauen in der Studie den Mangel an konkretem Wissen, Zeit und Motivation als Hindernis für das Energiesparen (Hole 2009).

Frauen spielen durch ihre Position im Haushalt oft eine kritische Rolle in der Organisation von Energieverbrauch und haben somit auch großen Einfluss auf die Veränderung des Energieverbrauchsverhaltens. Daher betonen AutorInnen (Hole 2009) auch die Wichtigkeit Frauen und ihre Perspektiven im Entwicklungsprozess von Policy-Maßnahmen zu berücksichtigen um das Vertrauen von Frauen in Beratungen zu stärken und Maßnahmen zur Verbesserung der Energieeffizienz erfolgreich umsetzen zu können (Hole 2009).

Genderspezifische Betroffenheit von Maßnahmen zu Energieverbrauchreduktion

Die Auswirkungen auf den Arbeitsaufwand durch energieeffiziente Verhaltensmaßnahmen werden von Variablen wie Beschäftigungsverhältnis, Alter, Energienutzungskultur und Geschlechterrollen der einzelnen Haushaltsmitglieder sowie der Wohnungssituation beeinflusst. Untersuchungen von Policy-Maßnahmen (Carlsson-Kanyama/Lindén 2007, Wilhite 2005, Wilhite et al. 1996) zeigen, dass jede Intervention bezüglich einer Verhaltensveränderung unausweichlich einen Effekt auf den Arbeitsaufwand der Betroffenen hat.

Genderspezifische Arbeitsteilungen im Haushalt unterscheiden sich stark von Land zu Land. Betrachtet man z.B. die Zahlen zur genderspezifischen Arbeitsteilung und Berufstätigkeit in Dänemark und Spanien, so zeigt sich, dass 80 % der spanischen und 47,5% der dänischen Frauen angeben, dass ihr Partner keine Haushaltarbeit übernehme. Dementsprechend auch die Unterschiede bei den Beschäftigungsquoten der Länder: die weibliche Beschäftigungsrate liegt in Dänemark bei 71% und in Spanien bei 46% (Kempeneers et al. 1991 zitiert nach Carlsson-Kanyama/Lindén 2007). In Schweden leisten Frauen zweimal so viel Hausarbeit wie Männer (SCB and Statistics Sweden 2003 zitiert nach Carlsson-Kanyama/Lindén 2007). So sind zum größten Teil Frauen für die Wäsche zuständig und Männer mehrheitlich für die Reparaturen und Instandhaltungsarbeiten im Haushalt (Ebd.).

Policy-Maßnahmen wirken sich aufgrund genderspezifisch unterschiedlicher Verhaltensweisen, Komfortempfindungen und Arbeitsteilungen in der Hausarbeit in Bezug auf die Energienutzung sowie hinsichtlich der Auswirkungen auf Hausarbeitsalltag und Wohlbefinden nach Geschlecht verschieden aus (Carlsson-Kanyama/Lindén 2007).

Diese Auswirkungen wurden laut einer Studie (Carlsson-Kanyama/Lindén 2007) z.B. prägnant beim Wäschewachen ersichtlich. Aufgrund der Sichtbarmachung des gerätespezifischen Energieverbrauches im Zuge von Informationskampagnen in Schweden verzichteten einige Haushalte auf die Nutzung des privaten Wäschetrockners und verlegten (im Falle von Nachtstromtarifen) Wäsche- und Kochzeiten auf Abendstunden und das

Wochenende. Dies bedeutete eine Konzentration der Hausarbeit auf bisherige Freizeitstunden und einen zusätzlichen Arbeitsaufwand für das Lufttrocknen der Wäsche. Besonders betroffen waren hier berufstätige Frauen mit kleinen Kindern, die einen im Vergleich zu anderen Haushalten größeren Wäscheverbrauch aufweisen (Carlsson-Kanyama/Lindén 2007). Daraus folgt, dass energieeffizientes Verhalten einen erheblichen **Mehraufwand im Arbeitsalltag der Frauen** zur Folge haben kann.

Auch betreffend **Wärmeempfinden und Beleuchtungspräferenzen** scheint es eine Genderdifferenz zu geben. So empfand die Mehrzahl der Frauen die als Folge von Energiesparmaßnahmen reduzierte Temperatur und Beleuchtung als unangenehm. In Bezug auf das Bade- und Duschverhalten fühlten sich besonders Frauen von kürzeren Duschzeiten und der Reduktion von Vollbädern betroffen (Carlsson-Kanyama/Lindén 2007).

Da Frauen trotz steigender Berufstätigkeit immer noch mehr Hausarbeit und Kinderbetreuung leisten als Männer (Clancy/Roehr 2003, Hole 2009), kann man annehmen, dass sie in stärkerem Ausmaß für Energienutzung und -verhalten im Haushalt verantwortlich sind. Daraus ergibt sich die Notwendigkeit gendersensibler Policymaßnahmen.

2.2.6 Schlussfolgerungen bezüglich des Energieverbrauchsverhaltens von einkommensschwachen Haushalten, Haushalten mit Migrationshintergrund sowie von Frauen und Männern

Die Erfahrungen und Daten aus den oben beschriebenen Studien zeigen, dass der Energieverbrauch oft nicht bewusst wahrgenommen bzw. Energie als eine gegebene und unsichtbare Sache empfunden wird. Will man das Energienutzungsverhalten ändern, so muss zuerst einmal ein Bewusstsein über die Folgen der Verhaltensweisen geschaffen werden. Dabei sollten das Verhalten beeinflussende soziale Prozesse (Familie, Gemeinschaft, Institutionen usw.) und das Verhalten limitierende Faktoren (Energieanbieter, Gebäudezustand, Gerätequalität, Stadtorganisation usw.) unbedingt beachtet werden. Als Strategien empfehlen sich auf die Zielgruppe bezogene und individuell situationsbezogen aufbereitete Informationen, Anreize sowie Rückmeldungen.

All dies spricht für eine Beratung der Zielgruppen durch Personen aus dem unmittelbaren Umfeld und besonders für einen Einbezug dieser BeraterInnen schon in der Planungsphase der Beratung.

Weiters ist es wichtig die **Heterogenität zwischen den Haushalten und innerhalb der Haushalte zu beachten**. Ein Haushalt besteht häufig aus mehreren Mitgliedern mit verschiedenen Alltagsroutinen und Vorlieben. Daher sollten Geschlecht, Alter, soziokultureller und ethnischer Zugehörigkeit und der ökonomischen Situation als verhaltensleitende Variablen im Energienutzungsverhalten Aufmerksamkeit geschenkt werden. Ein Beispiel dafür ist das sozial und kulturell geprägte Verständnis von Komfort, der nicht durch Einkommen, Haushaltgröße oder Ausstattung mit Elektrogeräten messbar ist.

Zusammenfassend und teilweise zugespitzt formuliert lassen sich einige Punkte für einzelne Gruppen verallgemeinern, die in der Planung und Umsetzung der Beratungen Beachtung finden sollten.

Allgemein

- Unterbreitung von nachvollziehbarer Information darüber, zu welchem Verbrauch individuelles Verhalten führt
- Der Einbezug von Kindergärten und Schulen hat durch die Rückwirkung auf die Familie große Bedeutung in der Informationsvermittlung
- Die Informationsvermittlung sollte alltagsbezogen, nicht abstrakt und nicht wissenschaftlich aufbereitet, sondern zielgruppenspezifisch und lebenssituationsbezogen sein
- Die Sprache der BeraterInnen sollte an den jeweiligen Lebenskontext angepasst sein, sei es nun milieuspezifisch oder muttersprachlich

Wie sollte die Beratung vorbereitet werden?

- Kultur- und migrationsspezifische Eigenarten als Ressource nutzen
- Je früher alle Beteiligten (KooperationspartnerInnen, MultiplikatorInnen, Fachleute usw.) konzeptionell und inhaltlich einbezogen werden, desto mehr setzen sie sich für das Projekt ein und die Zusammenarbeit wird reibungsloser
- Die Zielgruppen sollten von Beginn an durch MultiplikatorInnen (Frauen und MigrantInnen) aus dem sozialen Umfeld der Zielgruppe in die Gestaltung und Organisation der Beratung mit einbezogen werden, denn sie sind die ExpertInnen ihrer jeweiligen Lebenswelten

Wie sollte die Beratung organisiert sein?

- Zeitlich, räumlich und organisatorisch sollte sich das Beratungsangebot am Alltag der Zielgruppe orientieren, da so der Zugang niederschwellig wird und für die Zielgruppe kein großer organisatorischer Aufwand besteht
- Räumliches und persönliches Aufsuchen, atmosphärische Offenheit, Flexibilität des Settings und eine gemeinsame Sprache bilden die Basis für gelungene Informationsvermittlung

Wie kann die Akzeptanz der schriftlichen Unterlagen verstärkt werden?

- Inhalte auf das Wesentliche reduzieren, grafische Darstellungen, Bilder
- Die Bildwelt sollte sich an den kulturellen Gewohnheiten der Zielgruppe orientieren. Bilder von österreichischen Landschaften sind möglicherweise einer/m MigrantIn weniger vertraut und ergeben somit geringeren emotionalen Bezug als Darstellungen aus dem Herkunftsland
- Informationsmaterial sollte muttersprachlich und für jede Sprache getrennt verfasst sein

- Fachbegriffe sollten auf Deutsch geschrieben und muttersprachlich erklärt werden

Speziell für einkommensschwache Haushalte

- Wissensvermittlung über den eigenen Energieverbrauch und die Möglichkeiten der Einsparung
- Wissensvermittlung in Bezug auf Energie, Energierechnung und Energieverbrauch
- Nutzung von MultiplikatorInnen innerhalb des Milieus
- Nutzung von Fernsehen, online- und Print-Medien
- Die Aufklärung darüber, dass ökonomischer Energieverbrauch nicht eine Einschränkung des persönlichen Lebensstiles bedeutet, sondern durch finanzielle Einsparungen viel eher zu einer Verbesserung führen kann, ist wichtig
- Armut wird oft als stigmatisierend aufgefasst – Vorsicht bei der Ansprache
- Selbstwertgefühl und Stolz sind häufig persönliche Bedürfnisse, die berücksichtigt werden sollten
- Das eigene Energieverhalten wird oft als effizient bewertet, d.h. man sollte neue Handlungsmöglichkeiten aufzeigen ohne wertend zu sein
- Keine Schulden zu machen wird oft als ein wichtiger persönlicher Erfolg wahrgenommen, daran sollte man in der Beratung anknüpfen

Speziell für Haushalte mit Migrationshintergrund

- Persönliche Gespräche mit Bekannten, der Nachbarschaft und mit MultiplikatorInnen aus ethnischen Organisationen spielen in der Anrede der Haushalte eine wichtige Rolle
- MigrantInnen wenden sich eher nicht von selbst an Organisationen oder an Energieberatungen, daher ist ein aktives Zugehen auf MigrantInnen notwendig
- Direkte Ansprache und persönliche Gespräche auf der Straße, bei Infoständen und Veranstaltungen, geselligen Zusammenkünften, Straßenfesten, usw.
- Ansprache in der Muttersprache
- Schriftliches Informationsmaterial wird erst gelesen, wenn die Aufmerksamkeit für das Thema schon geweckt wurde und es muttersprachlich verfasst ist
- Mögliches Misstrauen gegenüber staatlichen Institutionen spricht für MultiplikatorInnen aus dem sozialen Umfeld
- Lokale Organisationen und den Betroffenen vertraute Personen erleichtern bzw. ermöglichen einen Erstkontakt und bieten situationelle Kenntnis
- Aufgrund des geringen Bewusstseins über Umweltschutz sollte dieser bei Beratungen kein vorrangiges Argument für Energieeinsparungen darstellen

Speziell zu Gender im Haushalt

- Frauen leisten trotz steigender Berufstätigkeit mehr Hausarbeit und Kinderbetreuung
- Genderspezifische Rollen im Haushalt führen zu spezifischen Verhaltensweisen in Bezug auf Energie
- Folgen von Energieeffizienzmaßnahmen sind für Männer, Frauen und Kinder verschieden
- Energieeffizientes Verhalten kann somit einen erheblichen Mehraufwand im Arbeitsalltag der Frauen zur Folge haben (Wäschetrockner!)
- Frauen sind häufiger zuständig für die Heizung, Wäsche, Kochen usw., sind also tendenziell Ansprechpartnerinnen bezüglich Entscheidungen zu Energieverhalten im Haushalt
- Männer sind häufiger zuständig für Reparaturen, Instandhaltungsarbeiten und Investitionen, d.h. sie sind eher Adressaten bezüglich der Anschaffung energieeffizienter Geräte oder bezüglich baulicher Maßnahmen
- Der britischen Studie (Hole 2009) zufolge sollte man nachbarschaftlichen Zusammenhalt besonders dann betonen, wenn man Frauen erreichen will
- Frauen (auch mit Migrationshintergrund) sollten einen großen Teil der Beraterinnen ausmachen

2.3 Einfluss politischer und ökonomischer Regulierungen auf das Energieverbrauchsverhalten (mit Fokus auf Gemeindebauten)

Politökonomische Regulierungen im Bereich Energiearmut sind in Österreich nicht auf den ersten Blick ersichtlich, weil Energiearmut politisch nicht diskutiert wird. Es gibt jedoch sehr wohl Maßnahmen gegen Einkommensarmut sowie Maßnahmen, die auch gegen Energiearmut wirken. Ein besonders umfassender Zugang wurde in Großbritannien im Rahmen der „Fuel Poverty Strategy“ (UK Fuel Poverty Strategy 2009) gewählt. Dort werden drei Hauptfaktoren für Energiearmut ausgewiesen: **Energieeffizienz, Einkommen und Energiepreise**. Die folgenden Absätze untersuchen österreichische Regulierungen, die einen dieser drei Bereiche tangieren und somit direkten Bezug zu Energiearmut haben können.

In Österreich gibt es eine lange Tradition in der **Energieeffizienzförderung**. So werden Sanierungen gefördert, der Fenstertausch oder auch der Tausch von Heizkesseln. Aktuell gibt es eine bis zu 20%ige Förderung (bis 5.000 Euro) bei der Vollsanierung eines Einfamilienhauses über den so genannten Sanierungsscheck 2012¹⁶ und zahlreiche

¹⁶ Thermische Sanierung privater Wohnbau. Befristete Förderungsaktion im Rahmen der Sanierungsoffensive. Siehe auch: <http://www.wohnnet.at/thermische-sanierung-foerderung.htm>, Zugriff am 10.06.2011.

Landesförderungen. Zentrale politische Ziele bei der Energieeffizienzförderung sind einerseits die Erreichung der Klimaziele Österreichs und andererseits die finanzielle Unterstützung bei einer kostenintensiven Sanierung.

Wie aus den Interviews sowie aus den ExpertInnengesprächen des ÖIN-Projekts NELA¹⁷ hervorgeht, profitieren armutsgefährdete Haushalte von diesen Förderungen nicht. Für diese Haushalte ist es nicht möglich, 80% der Investitionskosten selbst aufzubringen. Die Energieeffizienzförderungen können demnach als klassische Mittelstandsförderung gelten. Wie bereits ausgeführt, lebten in Österreich 2008 mehr als 1 Million Menschen in armutsgefährdeten Haushalten, die Armutgefährdungsquote lag bei 12,4 Prozent (Statistik Austria 2009). Sollen diese Haushalte zu einer Verbesserung der österreichischen Klimabilanz beitragen, dann besteht bei der Anpassung der Förderstrukturen Handlungsbedarf.

Die Stadt Wien fördert seit dem Jahr 2000 recht erfolgreich die Sanierung von Gebäuden mit dem Programm „Thewosan“. In den ersten 10 Jahren wurden 800 Wohnhäuser mit insgesamt 60.000 Wohnungen mit Unterstützung des Programms saniert. Das Programm „Thewosan“ hat auch einen starken sozialen Aspekt, weil die Förderzusage an Mietobergrenzen gebunden ist, sodass die Mieterhöhung nicht zu stark ausfallen darf. So soll sichergestellt werden, dass auch einkommensschwache MieterInnen in den sanierten Wohnungen verbleiben können und nicht verdrängt werden. Dieses Effizienzprogramm hat daher auch positive Effekte auf einkommensschwache Haushalte, die jedoch in dieser Untersuchung nicht quantifiziert werden können.

Laut Angaben von Wiener Wohnen (Archivmeldung der Rathauskorrespondenz vom 03.05.2010) liegt die Sanierungsquote in Gemeindebauten (berechnet nach Wohneinheiten bei einer Gesamtzahl von 220.000 Wohneinheiten) im Jahr 2008 bei 2,8%, 2009 bei 3,8% und 2010 wird eine Quote von 4,5% prognostiziert. Im Schnitt sollen die Heizkosten durch diese Sanierungen um 50% verringert werden. Die Sanierungsquoten der Wiener Gemeindebauten sind demnach im Vergleich zur durchschnittlichen Sanierungsrate in Österreich von 1% (vgl. Energie-Control 2008) hoch. Auch der gemeinnützige Wohnbausektor hat ähnlich hohe Sanierungsquoten von 3,1% pro Jahr (vgl. GBV 2011). Wiener Wohnen und der gemeinnützige Wohnbausektor übernehmen mit dieser Effizienzsteigerungsstrategie auch soziale Verantwortung, indem sie eine der Grundlagen für Energiearmut – mangelnde Energieeffizienz der Wohnungen – schneller beseitigen als der private Wohnungsmarkt. Besonders an der Situation des sozialen Wohnbaus in Österreich ist, dass im Wohnungsgemeinnützigkeitsgesetz ein Instandhaltungs- und Sanierungspassus existiert, der es möglich macht die Sanierungskosten bis zu 10 Jahren im Vorhinein über die Mieten zu lukrieren. Die Obergrenzen sind 0,97€/m² und Monat für Wohnung die älter als 10

¹⁷ NELA – Nachhaltiger Energieverbrauch und Lebensstile in armen und armutsgefährdeten Haushalten. Ein Projekt, das von 2008 bis 2011 vom ÖIN geleitet wurde und im Rahmen der Programmlinie „Neue Energien 2020“ (Klima- und Energiefonds, FFG) gefördert wurde.

Jahre sind und 1,46€/m² und Monat für Wohnungen die älter als 20 Jahre alt sind. Es können sich also die Mieten bereits 10 Jahre vor der Sanierung erhöhen. Aus den Interviews von NELA geht hervor, dass diese Erhöhung der Kosten auch zu einer Ablehnung von Sanierungen durch die BewohnerInnen führen kann.

Im Bereich der **Einkommen** und der **Energiepreise** gibt es in Österreich Maßnahmen, die direkt auf den Energiebereich und auf armutsgefährdete und arme Menschen zugeschnitten sind. So ist in der Berechnungsgrundlage der bedarfsorientierten Mindestsicherung die so genannte Heizbeihilfe eingerechnet. Die Heizbeihilfe war vor Einführung der bedarfsorientierten Mindestsicherung im Jahr 2010 mit 44 Euro pro Monat festgelegt und ist jetzt in den Wohnbedarf der Mindestsicherung eingeflossen, aber nicht mehr extra ersichtlich. Die Heizbeihilfe ist im letzten Jahrzehnt jährlich um einen Euro gestiegen, kann also die Steigerungen der Energiepreise nicht abdecken. Bei einer durchschnittlichen monatlichen Energiekostenbelastung des untersten Einkommensquartils von 79 Euro im Jahr 2004 (Köppl/Würger 2007) zeigt sich, dass die Kosten bereits im Jahr 2004 nicht gedeckt waren. Nach den Energiepreisseigerungen der letzten Jahre dürfte sich die Situation verschlechtert haben.

Um die Energiepreisseigerungen auszugleichen, gibt es in allen Bundesländern einen Heizkostenzuschuss, der in Wien auf bis zu 200 Euro als Einmalzahlung im Jahr 2009/10 anstieg. Im Jahr 2010/11 reduzierte sich dieser Betrag wieder auf 100 Euro. Begründet wurde die Verringerung damit, dass der Heizkostenzuschuss in die Mindestsicherung integriert wurde. Anspruchsberechtigt sind in Wien nicht nur SozialhilfeempfängerInnen, sondern auch MindestpensionistInnen. Einkommensgrenze ist der ASVG-Richtsatz. Die Heizkostenzuschüsse haben je Bundesland unterschiedliche Höhen und unterschiedliche Anspruchsberechtigungen. Größtes Problem ist dabei der fehlende Rechtsanspruch. Der Heizkostenzuschuss ist nicht auf die Bedürfnisse der Zielgruppe abgestimmt, sondern wird pauschal ausgezahlt. Auf persönliche Lebensumstände und die Wohnsituation, die einen wesentlichen Einfluss auf den Heizbedarf haben, wird bei der Auszahlung nicht eingegangen. Nichtsdestotrotz hat der Heizkostenzuschuss in Wien bis zum Jahr 2009 die Energiepreisseigerungen im Durchschnitt recht gut abgedeckt (vgl. Kopatz et al. 2010).

Zur Treffsicherheit des Heizkostenzuschusses ist anzumerken, dass in den Interviews des Projektes NELA nichts darauf hindeutet, dass der Heizkostenzuschuss auch für die Bezahlung der Heizkosten verwendet wird. Das Finanzmanagement vieler Haushalte ist sehr kurzfristig ausgelegt und offene Rechnungen sind nicht selten. Sobald Geld vorhanden ist, können diese dann bezahlt werden. Die Betroffenen kümmert es dabei wenig, für welche Zwecke das Geld ausbezahlt wird, wichtig ist die Bezahlung der nächsten fälligen Rechnung. Die Jahresabrechnung kommt meist nicht gleichzeitig mit dem Heizkostenzuschuss, weshalb dieser häufig aufgebraucht ist, wenn die Jahresabrechnung zu bezahlen ist.

Drei LandesversorgerInnen bieten auch einen **Sozialtarif** an: die Energie Steiermark, die Linz AG und die Energie AG (Oberösterreich) sowie die BEGAS (Burgenland). Anspruchsberechtigt sind meist AusgleichszulagenbezieherInnen, SozialhilfeempfängerInnen oder auch BezieherInnen von Notstandshilfe. Die Sozialtarife wurden aufgrund der öffentlichen Debatte um Energiepreisseigerungen angeboten. In Oberösterreich und in der Steiermark bekommen die Anspruchsberechtigten einen Freimonat Energie, also eine Senkung der Kosten um ein Zwölftel oder 8,3%. Im Burgenland wurde die Gaspreiserhöhung von 10% (1. September 2008) für Anspruchsberechtigte unterlassen, d.h. der alte Tarif gilt weiter. Sozialtarife sind auf freiwilliger Basis von den jeweiligen EnergieversorgerInnen entwickelt worden, gesetzliche Rahmenbedingungen oder nationale Vereinbarungen gibt es dazu nicht. In manchen Fällen würde ein Anbieterwechsel eine höhere Ersparnis bringen als der angebotene Sozialtarif, weshalb die Nützlichkeit solcher individuell angebotener Sozialtarife zu hinterfragen ist.

Insgesamt gibt es also verschiedene politökonomische Regulierungen und Maßnahmen in Österreich und speziell in Wien, die die Problematik der Energiearmut betreffen. Im Sinne der Fragestellung dieses Arbeitspaketes ist jedoch festzustellen, dass es nicht möglich ist, die Auswirkungen dieser Regulierungen und Maßnahmen auf das Energieverhalten darzustellen, da es dazu keine Evaluationen gibt. Ebenso sind die angeführten Maßnahmen zu einem Großteil nicht mit dem Ziel der Bekämpfung von Energiearmut beschlossen worden (Ausnahmen sind Sozialtarife und Heizkostenzuschuss), sondern als Maßnahmen für den Klimaschutz. Daher sind die Maßnahmen auch nicht auf ihre Treffsicherheit für energiearme Menschen untersucht worden und die Auswirkungen der Maßnahmen auf diese Zielgruppe sind unklar.

2.4 Energieverbrauchswissen und -verhalten in einkommensschwachen Haushalten der Wohnhausanlage Am Schöpfwerk

Das Ziel dieser Kleinstudie ist eine Sekundärauswertung von Seiten des **ÖIN-Teams** der im Rahmen ihres Projekts NELA (Nachhaltiger Energieverbrauch und Lebensstile in armen und armutsgefährdeten Haushalten) durchgeführten Befragungen von sechs Personen, die Am Schöpfwerk wohnen. Analysiert wurden die Interviews bezüglich folgender Themen: Informationsdefizite im Bereich Energieverbrauchsverhalten, energieeffizientes Verhalten, Bereiche des Bedarfs an Energieberatungen sowie im Weiteren spezifische Problemlagen, mit denen die BewohnerInnen des Schöpfwerks konfrontiert sind und die bei einer Energieberatung zu berücksichtigen wären.

Sechs Interviews wurden für diese Kleinstudie sekundär ausgewertet. Bei der Primärauswertung wurden 50 einkommensschwache und 10 einkommensstarke Haushalte in Wien befragt. Das Ziel des Projektes NELA war die Untersuchung des Energiekonsums in armen und armutsgefährdeten Haushalten in Wien und eine darauf aufbauende datenfundierte Erarbeitung von stakeholderbezogenen Maßnahmen zur

Energieverbrauchsreduktion. Die Befragung ist im qualitativen Paradigma zu verorten und wurde über einen Gesprächsleitfaden durchgeführt. Die Interviews dauerten ungefähr eineinhalb Stunden und wurden vor Ort in den Wohnungen der Befragten durchgeführt. Forschungsleitend war die Methodologie der „Grounded Theory“ (Strauss/Corbin 1996).

Tabelle 3: Überblick über das Sample

PD-Nr	Falscher Nachname	Alter	m ²	HH-Größe	Armutgefährdungsgruppen nach SILC				
					Pens	LZ-Arbeitslos	Work Poor	Alleinerzieh	Herkunft
4	Herr Mussa	55	90	3					Afghanistan
12	Frau Huber	55	55	3		x			Ö
13	Frau Opl	35	92	6		x			Ö
17	Frau Adam	46	66	2		x		x	Ö
25	Frau Fischbach	34	85	4				x	Ö
32	Frau Birkovac	49	40	1		x			Ö

Von den sechs befragten Personen des Schöpfwerks sind fünf weiblich. Das Alter liegt zwischen 35 und 55 Jahren. Fünf der Befragten leben in Familien mit Kindern. Nur eine Person lebt alleine, nachdem sie sich vor sieben Jahren von ihrem Mann getrennt hat. Am Schöpfwerk lebt auch ihre Mutter, die ihre Bezugsperson ist. Alle Befragten sind ÖsterreicherInnen, nur ein Befragter hat einen Migrationshintergrund. Vier Personen sind langzeitarbeitslos und zwei Frauen sind Alleinerzieherinnen.

2.4.1 Wohnzufriedenheit

Die befragten Personen sind durchgehend zufrieden mit ihrer Wohnung Am Schöpfwerk. Für vier der sechs Personen bedeutete der Einzug ins Schöpfwerk eine große Verbesserung der Wohnsituation.

Bei Frau Adam¹⁸ war es eine Notsituation nach einer Kündigung, die sie dazu veranlasste um eine Gemeindewohnung anzusuchen. Sie bekam eine Notfallwohnung und gibt an, sich darin wohl zu fühlen, obwohl es Schimmelbefall gibt und einzelne Zimmer feucht sind.

Frau Opl bekam die Wohnung nach langer Wartezeit und zog von einer 42 m² Wohnung aus, in der sie mit fünf anderen Personen gewohnt hatte. Die neue, größere Wohnung am Schöpfwerk sei „ein Segen“.

Frau Fischbach hat um die Wohnung angesucht, damit sie ihre kranke Mutter pflegen kann, die ebenfalls Am Schöpfwerk wohnt. Nach vier Jahren „Odyssee“ bekam sie die Wohnung, mit der sie glücklich sei.

Frau Huber hatte Probleme mit einem Delogierungsverfahren, durch das sie aus der Privatwohnung gedrängt werden sollte. Im Zuge dieses Verfahrens suchte sie um eine

¹⁸Die Namen der Interviewten wurden geändert.

Gemeindebauwohnung an. Obwohl sie das Verfahren gewann, zog sie ins Schöpfwerk. Hier fühle sie sich jetzt sicherer, was ihr auch wegen der Kinder wichtig sei.

Für alle Befragten, die erst kürzlich ans Schöpfwerk gezogen sind, stellt die Wohnung am Schöpfwerk eine Verbesserung im Vergleich zu ihrer vorherigen Situation dar. Daher drücken die Befragten auch häufig große Dankbarkeit und Freude über die neue Wohnung aus – selbst dann, wenn gravierende Mängel wie Feuchtigkeit und Schimmel auftreten. Maßgebend für ihre Bewertung der jetzigen Wohnqualität ist für sie also die relative Verbesserung zur vorherigen Wohnsituation.

Die beiden Befragten, die schon länger am Schöpfwerk wohnen, sind ebenfalls relativ zufrieden. Herrn Mussa stört die Raumaufteilung, seine Frau findet die Raumaufteilung im Gegensatz wunderbar. Auch bei den Mussas gibt es Probleme mit Schimmelbefall, vor allem im Badezimmer, das kein Fenster hat.

Wohlfühlfaktoren sind bei mehreren Befragten die gute Verkehrsanbindung, die ruhige Lage, die ausreichend großen Wohnungen, WC und Bad in der Wohnung, die gute Infrastruktur am Schöpfwerk und gute Nachbarschaftsverhältnisse.

Nur wenige Dinge werden angeführt, die die Befragten unzufrieden machen. Dazu gehören die Abgrenzung von ÖsterreicherInnen zu NichtösterreicherInnen und der Schimmelbefall von Wohnungen. Insgesamt klagen zwei Personen über Schimmel. Bei einer Person schimmelt es nur im Badezimmer, bei der anderen auch in anderen Zimmern, weil die ganze Wohnung eher feucht ist.

2.4.2 Energiekosten

Die realen Energiekosten der Befragten sind schwer abzuschätzen. Nur von einer Wohnung gibt es vollständige Daten. Alle anderen Befragten konnten uns die Energierechnungen auch auf Nachfrage hin nicht vorlegen. Die Hälfte der Befragten hat große Probleme mit den Energierechnungen. Sie schaffen es nur durch flexibles Finanzmanagement eine Abschaltung zu vermeiden. Herr Mussa beispielsweise klagt über große Angst vor dem Öffnen der Energierechnung, sodass er sie oft tagelang ungeöffnet liegen lässt. Er ist gezwungen bei der Bank Schulden zu machen um die periodisch wiederkehrenden finanziellen Notlagen zu überwinden. Auch für Frau Opl sind Ratenvereinbarungen keine Seltenheit. Damit ist sie sehr vertraut, ebenfalls mit Energieabschaltungen, die auch schon bei ihren Eltern vorgekommen sind. Sie selbst konnte durch Ratenzahlungen bisher Abschaltungen immer vermeiden. Frau Adam war schon einmal mit einer Abschaltung konfrontiert, was sie als sehr beschämendes Erlebnis empfunden habe. Sie bemühe sich seitdem sehr eine weitere Abschaltung zu vermeiden. Auch Frau Fischbach hat große Probleme mit den Energierechnungen. Sie hat ein durchdachtes und gut funktionierendes Finanzmanagement, mit dem sie Abschaltungen zu verhindern versucht: Miete, Strom und

Fernwärme haben die oberste Priorität, erst danach kommt das Essen. Frau Huber hatte nach dem Einzug zweimal sehr hohe Nachzahlungsforderungen von jeweils mehr als 30.000 öS (österreichischer Schilling). Sie vermutete Energiediebstahl, prozessierte jahrelang und hatte während dieser drei Jahre keine Heizung. Obwohl die Energiekosten seitdem nie mehr auch nur annähernd so hoch waren, hatte der Energieversorger damals kein Einsehen. Die Schulden wurden durch eine Spendenaktion bezahlt. Seitdem ist sie noch vorsichtiger und kontrolliert Verbrauch und Kosten sehr genau. Interessant ist, dass Frau Birkovac im Interview gar nicht über die hohen Energiekosten klagt, obwohl sie in Relation zum Haushaltseinkommen die höchsten Energiekosten hat. Sie kontrolliert ihre Rechnungen immer genau, nimmt die Kosten dann aber als gegeben hin. Wenn das Geld für Energie knapp wird, verzichtet sie auf Ausgaben beim Essen. Danach gefragt, wie sie mit ihren Kosten umgeht, meint sie: „Schauen Sie mich an, wie dick ich bin. Schauen Sie mich einmal an wie dick ich bin, ich bin dünn, also spare ich beim Essen.“

Die Energiekosten sind eine starke Belastung für die befragten Haushalte am Schöpfwerk. Aus dieser Perspektive ist eine Senkung der Energiekosten durch Energieberatungen gut zu argumentieren. Gleichzeitig sieht man, dass die Belastungssituation durch Energiekosten subjektiv unterschiedlich eingeschätzt wird. So hat Frau Birkovac ihre Kosten im Griff und fühlt sich deshalb nicht so belastet, wie zum Beispiel Frau Fischbach, die Probleme mit der Bezahlung der Rechnungen hat. Hohe Kosten alleine führen demnach nicht dazu, dass Menschen ihr Verhalten ändern und dafür Energieberatungen in Anspruch nehmen würden.

Tabelle 4: Energieverbrauch des Samples

PD-Nr	Falscher Nachname	Stromverbrauch auch Kwh	Heizverbrauch auch Kwh	Stromkosten €	Heizkosten €	Gesamtenergiekosten	in % des Haushalts-
4	Herr Mussa	2825,1	fehlend	458,2	fehlend	fehlend	5,7%
12	Frau Huber	3281,4	fehlend	521,4	700,0	1221,4	5,1%
13	Frau Opl	wohnt zu kurz am Schöpfwerk					
17	Frau Adam	fehlend		345,6	672,0	1017,6	10,9%
25	Frau Fischbach	fehlend			840,0	fehlend	6,3%
32	Frau Birkovac	2692,4	6123,8	415,2	490,2	905,4	18,7%
Grau hinterlegt bedeutet, dass eine Schätzung des Verbrauchs auf Basis der Aussage der Befragten durchgeführt wurde, da keine Energierechnung vorhanden war							

2.4.3 Energiesparmotive und Informationsdefizite

So wie bei vielen anderen Befragten im Projekt NELA ist die Bereitschaft Energie einzusparen bei den InterviewpartnerInnen des Schöpfwerks grundsätzlich groß. Bei vier Befragten ist die Hauptmotivation für ihr sparsames Verhalten die Kostenreduktion, bei zwei Personen scheint der ökologische Faktor stark mitzuspielen. Frau Birkovac spart aufgrund der Kosten und aufgrund ihres ökologischen Bewusstseins. Sie wäscht sich unter der Woche nur mit Waschlappen um Wasser zu sparen. Gleichzeitig ist sie sehr tierlieb, was dazu führt,

dass sie auch im Winter die Türe zum Balkon offen hält, damit ihre Haustiere immer die Möglichkeit haben ins Freie zu gehen.

Solche sich widersprechenden Energieverbrauchspraktiken sind häufig. Es gibt praktisch bei keinem/r Befragten ein homogenes, konsistentes Energiesparverhalten, das z.B. alle Aspekte des Einkaufs (Energieeffizienz) bzw. des Nutzungsverhaltens einschließt. Viele andere Motive leiten Handlungen an und diese haben oft höheren subjektiven Wert als die Energiesparhandlung.

Aus der Auswertung der Daten wird ersichtlich, dass die Menschen überall dort Energie sparen, wo sie es als unnötigen Verbrauch sehen würden, anders zu handeln. Oft empfinden sie dieses Verhalten dann gar nicht als sparsam, sondern als normal. Vermutlich würde keine/r der Befragten die Fenster während der Heizperiode offen lassen, wenn dieses Verhalten als Verschwendug oder unnötiger Verbrauch gesehen würde. Wenn jedoch zum Beispiel – wie im Fall von Frau Birkovac – die Tierliebe sehr groß ist, kann es sein, dass die Balkontüre dennoch offen bleibt, da diese Handlung für sie subjektiv Sinn macht und dieser für sie wichtiger ist als ökologische Überlegungen. Das Energieverhalten wird also durch den subjektiven Sinn geleitet, den die Menschen ihm zuschreiben. Diese Sinnzuschreibungen, die hinter den praktizierten Energiehandlungen stehen, sollten in der Energieberatung reflektiert und berücksichtigt werden.

Dort, wo das ökologische Bewusstsein hoch ist, ist das *Energiewissen* größer. Das heißt aber nicht, dass das Wissen auch angewendet werden kann. Frau Birkovac beispielsweise hat ein hohes Ökobewusstsein, wünscht sich Solarpaneelle, macht sich über Reparurnetzwerke aus Nachhaltigkeitssicht Gedanken, hat aber aus Kostengründen nur geschenkte Geräte, deren Energieeffizienz gering ist. Eine erfolgreiche Energieberatung müsste daher in diesem Fall auch Unterstützung beim kostenneutralen Tausch von Großgeräten bieten, da verhaltensbedingte Einsparungen alleine keine großen Änderungen mehr bringen würden.

Frau Opl hat große Probleme damit energieeffizient zu handeln, da ihr Rückmeldesysteme und detailliertes Wissen über das energiesparende Verhalten fehlen. Für sie ist ausschließlich verhaltensbedingtes Einsparen der richtige Weg. Sie glaubt nicht an energieeffizientere Beleuchtung (Energiesparlampen), sondern nur an sparsames Verhalten. Ihr Energiewissen ist gering, das Verhalten trotzdem sparsam. Hier wären Energieberatungen sinnvoll, die das Wissen über konkrete energieeffiziente Handlungen vergrößern.

Einige befragte Haushalte im Schöpfwerk bemühen sich sehr Energie zu sparen. Frau Mussa beispielsweise informiert sich im Internet, Fernsehen und bei Bekannten über mögliches sparsameres Verhalten und versucht ihre Erkenntnisse auch ihrer Familie zu vermitteln. Ebenso Frau Huber, die energieeffiziente Geräte kauft, Temperaturen kontrolliert,

Energiesparlampen nutzt und nach ihren Angaben jährlich 500 kWh Strom eingespart habe. Als eine „Frechheit“ empfindet sie, dass ihre Kosten nicht gesunken seien, sondern aufgrund von Energiepreisseigerungen gleich geblieben sind. Frau Adam ist ebenfalls sehr sparsam, besitzt fast keine Geräte und erzieht ihre Kinder streng nach Sparsamkeitsregeln.

2.4.4 Handlungsspielräume und Interesse an Energieberatungen

Ähnlich wie im gesamten Sample des Projekts NELA kommt bei der Detailauswertung der Schöpfwerkdaten heraus, dass die Befragten nur sehr geringe Spielräume für weitere Einsparungen sehen.

Trotz der Annahme der Befragten, dass es bei ihnen praktisch keine Einsparmöglichkeiten mehr gibt, sind objektiv in allen Haushalten Möglichkeiten vorhanden, da das Energiehandeln der Befragten wie erwähnt nicht konsistent ist. Entweder wird mehr auf das Verhalten fokussiert oder mehr auf Energieeffizienz der Geräte. Auch wenn beide Bereiche des Energiehandelns (Kaufen und Nutzen) mitbedacht werden, gibt es immer Inkonsistenzen, die zwar meist subjektiv Sinn machen, die aber oft auch geändert werden können.

Aus der Auswertung aller Interviews geht hervor, dass einige Befragte Energieberatungen durchaus als Unterstützung sehen würden. Viele haben dazu jedoch keine Meinung geäußert, was vermutlich daran liegt, dass Energieverbrauchsverhalten meist unreflektiert, habitualisiert, routinisiert und eingebettet in langfristige Lernkontakte, wie die Erziehung durch die Eltern, ist. Auch die Aneignung von Technik spielt hier eine wichtige Rolle. Frau Huber bringt die Schwierigkeit der Veränderbarkeit von Routinen auf die Frage, woher sie ihr Wissen zum Energiesparen bekommen hat, folgendermaßen auf den Punkt: „*Wenn ich ehrlich bin, also gelernt, lernen kann man das glaube ich nicht. Ich weiß ja nicht, aber. Ja man, man kriegt [das] ja dann natürlich schon mit.*“ Das bewusste Verändern von Energieverbrauchsverhalten durch Energieberatungen ist also ein neuer Zugang zur Thematik, der den Befragten noch nicht geläufig ist.

Energieberatungen in energiearmen Haushalten können nicht nur den Sinn haben Energieeinsparungen zu lukrieren. Sie sollten auch andere Problembereiche betrachten, die für energiearme Menschen relevant sind, wie z.B. Unterstützung bei der Kommunikation mit der Hausverwaltung (im Falle des Schöpfwerks mit Wiener Wohnen) insbesondere im Hinblick auf Schimmelbefall. Dadurch wird sichergestellt, dass die Beratungen an der Lebenswirklichkeit der Menschen ansetzen und nicht an ihr „vorbei beraten“.

Des Weiteren kann Unterstützung beim Ansuchen um Heizkostenzuschüsse und anderen Ansprüchen angeboten werden, damit die Belastung durch Energiekosten geringer wird. Auch bei der Kommunikation mit EnergieversorgerInnen kann Unterstützung angeboten werden.

2.4.5 Sanierung des Schöpfwerks

Frau Huber steht der Sanierung prinzipiell positiv gegenüber und erhofft sich geringere Heizkosten durch neue Fenster und Wärmedämmung. Gleichzeitig ist sie bereits jetzt verärgert, weil die Betriebskosten gestiegen sind: „*Wobei ich mich auch geärgert habe, wir haben die Betriebskostenabrechnung gekriegt [...] 300 Euro Nachzahlung. Wir zahlen seit zehn Jahren für diese depperte Sanierung eh schon mehr und dann kriegst 307 Euro! Ich meine, das sind 60 Euro pro Monat, die nächsten fünf Monate. Und ich meine, wir sind da alle nicht reich.*“

Wie bei Frau Huber zu sehen ist, ist die Unsicherheit bezüglich unkalkulierbarer Kosten durch die Sanierung groß. Höhere Kosten kommen schon im Vorhinein auf die MieterInnen zu, während die Vorteile eines sanierten Wohnraums noch nicht ersichtlich sind. Eine grundsätzliche Zustimmung zu Sanierungen kann in solchen Fällen schnell in Ablehnung münden.

Frau Adam erhofft sich eine Verbesserung des Schimmelproblems, wenn die Sanierung da ist. Bei den Heizkosten glaubt sie nicht an große Einsparungen, weil sie sowieso schon sehr sparsam sei. Ähnlich erhofft Frau Fischbach eine Verbesserung der Situation durch die Erneuerung der Fenster. Auch sie meint, dass in den Ecken der alten Fenster bereits schwarze Flecken zu sehen seien, von denen sie nicht sicher ist, ob es Schimmelflecken sind. Die schlechten Fenster seien ein Ärgernis aufgrund von Zugbelastung und Schimmelbildung – von einer Sanierung wird in diesem Aspekt Verbesserung erwartet. Dass jedoch auch durch fehlende Wärmedämmung der Wände Energie verloren geht und dieser Umstand bei einer Sanierung verbessert würde, ist den InterviewpartnerInnen hingegen nicht bewusst.

Wie auch andere Studien zeigt diese Detailauswertung die Wichtigkeit von guter Information und Einbindung der BewohnerInnen in den Sanierungsprozess. Die Energieberatung kann hier wichtige Informationen weitergeben, auch wenn es um zu ändernde Heiz- und Lüftungspraktiken nach der Sanierung geht. Dadurch können Vor- und Nachteile besser abgeschätzt werden und eine fundiertere Meinung entstehen.

Laut einigen Befragten werden auch die Heizkörper während der Sanierung ausgetauscht und Heizkörperthermostate installiert. In der Gesamtauswertung der Interviews des Projekts NELA zeigte sich, dass Heizkörperthermostate öfter nicht gut verstanden werden. Bei der Anwendung dieser Technik treten häufig Probleme auf, wenn den Befragten nicht klar ist, warum der Heizkörper nicht warm bleibt, wenn auf eine niedrigere Stufe aufgedreht wird oder wenn das Abrechnungssystem nicht verstanden wird (mehr dazu im Endbericht von NELA: Brunner et al. 2011). Eine Energieberatung am Schöpfwerk kann auch diese Probleme mitdenken und ausreichend Information zur Nutzung von Heizkörperthermostaten zur Verfügung stellen.

2.4.6 Konklusion

Die befragten Haushalte am Schöpfwerk zeichnen sich dadurch aus, dass die BewohnerInnen mit den Wohnungen sehr zufrieden sind. Im Vergleich zum Gesamtsample gibt es eine sehr hohe Bereitschaft Energie zu sparen bzw. unnötigen Energieverbrauch zu vermeiden. Insgesamt sehen die BewohnerInnen sehr geringe Möglichkeiten persönlich weiter Energie einzusparen, doch sind die Menschen offen dafür neue Wege zu finden. Energieberatungen können unterstützen, genauso wie bessere Energierückmeldesysteme, Energieeffizienzfonds und kleintechnische Lösungen, die Energie sparen helfen (wassersparende Schläuche etc.).

Die Energiekosten sind für die Befragten ein sehr großes Problem. Energieberatungen, so könnte man argumentieren, wären daher ein Mittel um die Energiekosten zu senken. Das eher geringe Interesse an Energieberatungen könnte auch daran liegen, dass ein gezieltes Verändern des Energieverbrauchsverhaltens im Rahmen einer Energieberatung noch nicht im Bewusstsein der Menschen verankert ist. Diese sollten daher niederschwellig angeboten werden und möglicherweise Gratisenergiesparpakte enthalten, die als Anreiz dienen, die Beratung in Anspruch zu nehmen.

Informationsdefizite gibt es in den meisten Haushalten in irgendeiner Form. In manchen Haushalten sind die Informationsdefizite jedoch so gering, dass Einsparungen durch neues Wissen nicht zu erwarten sind. Andere haben hohe Informationsdefizite und einen hohen Bedarf an Energiewissen. Wissen alleine ist jedoch keine Garantie für Verhaltensänderungen. Vielmehr muss der subjektive Sinn von Energiehandlungen verstanden werden, der oft hinter den unbewusst getätigten Energiehandlungen verborgen ist. Erst durch dieses Verständnis können Verhaltensänderungen wirksam und nachhaltig erreicht werden.

Das Schöpfwerk zeichnet sich durch eine besondere Problemlage aus, nämlich den Schimmelbefall in vielen Wohnungen. Energieberatungen können in Bezug auf dieses Problem auch Gesundheitsberatungen sein. Die Sanierung des Schöpfwerks soll in die Beratung ebenfalls einfließen. Hier scheint es Informationsdefizite vor allem darüber zu geben, welchen Sinn eine Wärmedämmung hat. Zumindest erkennen die Befragten den Nutzen der Wärmedämmung in Bezug auf die Heizkosten nicht auf den ersten Blick. Interessant wäre eine Gegenüberstellung von Vor- und Nachteilen der Sanierung, sodass vor allem die finanzielle Belastung für die Haushalte abschätzbar wird.

Im Folgenden werden einige Tipps für Energieberatungen vorgestellt, die aus der Gesamtauswertung des Projekts NELA stammen:

- Das Wort „Energiesparen“ sollte möglichst vermieden werden. Stattdessen könnten unnötiger Verbrauch oder Verschwendungen thematisiert werden, die, wie oben gezeigt, für die Befragten relevante Energiesparmotive darstellen. Diese Argumentation wäre für die

Zielgruppe gut anschlussfähig. Als „Sparen“ verstehen dieses Verhalten jedoch nur wenige Befragte.

- Wenn ineffiziente Heizungen mit schlechten Fenstern und schlechten Wohnlagen im Erdgeschoss zusammen fallen, dann bringt es wenig, die Menschen zu Einsparungen beim Heizen zu verleiten, denn sie haben meist mit der Kälte zu kämpfen. Solche Menschen brauchen eher Unterstützung bei der Bewältigung der Kälte als Energiespartipps zur Temperatursenkung, nach denen sie 6% der Kosten sparen, wenn sie ein Grad weniger heizen.
- Wissenskampagnen allein haben wenig Potenzial für Verhaltensänderungen. Energieberatung muss auf das subjektive Verständnis der praktizierten Energiehandlungen eingehen und z.B. die Vorstellungen von Gemütlichkeit im Heim, Laienvorstellungen von Technik, den Wert von Haustieren, u.v.m. berücksichtigen.
- EnergieberaterInnen können den Tipp „Licht Abdrehen“ als Einstieg nehmen bzw. die Menschen bei diesem Thema abholen, denn „Licht Abdrehen“ gilt als allgemein anerkannte Praxis zur Vermeidung von Verschwendungen.
- EnergieberaterInnen sollten sensibel mit dem Thema Kontrolle umgehen, d.h. Verbindungen des Beratungsprojekts mit EnergieversorgerInnen oder Sozialhilfestellen wirken eher hemmend, da von Seiten armutsgefährdeter Personen gegenüber beiden oft ein Rechtfertigungsdruck und eventuell Ängste vor Kontrollen bestehen.
- Anstatt nur Verhalten zu ändern, das sehr komplex ist, sollte auch auf unterstützende Technik fokussiert werden. Kleininvestive Technik, die eine unmittelbare Auswirkung hat ohne Verhaltensänderungen machen zu müssen, ist ein notwendiger Bestandteil von Energieberatungen in armutsgefährdeten Haushalten. Gratspakte (z.B. Energiesparlampen) können als Einstieg fungieren und dabei helfen, dass die Beratung in Anspruch genommen wird. Das Vorhandensein der und das Wissen über die neue Technik kann dann auf das Bewusstsein zurück wirken und wiederum zukünftige Handlungen beeinflussen.
- EnergieberaterInnen müssen auf Vorbehalte gegenüber gewissen Techniken vorbereitet sein, z.B. Energiesparlampen und deren Schwermetallbelastung, die Ein- und Ausschaltproblematik, das weiße Licht. Wenn also Lampen ausgetauscht werden, dann sollten solche mit weichem Licht, geringer Schwermetallbelastung und schnellem Leistungsaufbau verwendet werden. Wichtig ist im Weiteren, Rebound-Effekten vorzubeugen. Diese können sich laut den Interviews bei Energiesparlampen deswegen ergeben, weil manche NutzerInnen der Meinung sind, dass diese ohnehin weniger Strom verbrauchen und man sie daher länger brennen lassen kann, aber auch, weil sie glauben, dass häufiges Auf- und Abschalten die Lebensdauer der Lampen verringert. Nur wenn solche Laienvorstellungen von Technik bewusst gemacht und in die Beratung integriert werden, kann das volle Effizienzpotenzial der Technik zum Tragen kommen.
- Zusätzlich zu reinen Energieberatungen sollten diese Beratungen auch soziale Elemente beinhalten: rechtliche Beratung im Umgang mit VermieterInnen (oder zumindest eine

Vernetzung mit MieterInnenberatungen) ist ebenso wichtig wie die Prüfung von Ansprüchen (beispielsweise Heizkostenzuschuss). Durch eine Vor-Ort Beratung sind die Lebensumstände der Menschen besser erfahrbar, wodurch Unterstützung angeboten werden kann, die über klassische Energieberatung hinausgeht. Ansonsten kann es passieren, dass die Beratung keine Anknüpfungspunkte zur Lebensrealität der von Energiearmut Betroffenen aufweist und sie somit wirkungslos ist.

- Energieberatungen können mehr bewirken, wenn sie zu speziellen Zeiten in Anspruch genommen werden, wenn der Anreiz zu Veränderungen am höchsten ist. Wie aus der sozialwissenschaftlichen Umweltforschung bekannt ist, lassen sich routinierte Handlungen eher in Situationen aufbrechen, in denen Umbrüche, Verunsicherungen oder andere Ereignisse stattfinden (Brunner et al. 2006, Jaeger-Erben 2010). Solche Momente sind beispielsweise dann gegeben, wenn eine hohe Nachzahlung mit der Jahresrechnung kommt oder wenn Ratenvereinbarungen ausgemacht werden. Auch wenn bereits Mahnungen unterwegs sind, können Energieberatungen angeboten werden, beispielsweise als Teil einer Abschaltprävention. Ein Wohnungswechsel oder der Defekt eines Haushaltsgroßgerätes können weitere "anschlussfähige" Lebenssituationen sein. Wintermonate bieten sich besonders für eine Beratung an.

2.5 Erwachsenenbildung: Didaktische Prinzipien und Handlungsstrategien

Um die Schulungsmaterialien und die Pilotschulung zielgruppengerecht zu gestalten, wurden im Vorfeld von der **ARGE Energieberatung Wien (AEW)** und der **umweltberatung Wien (UEW)** Recherchen zu aktuellen Standards in der Erwachsenenbildung durchgeführt. Im Mittelpunkt hierbei standen neben aktuellen Theorieansätzen Besonderheiten in der Ausbildung von Erwerbslosen und MigrantInnen sowie Prinzipien gendergerechter Didaktik. Bei der Zusammensetzung der Lerngruppe kann es zu erheblichen Unterschieden hinsichtlich Bildungsniveau und Vorerfahrungen in Lernsituationen kommen. Gemäß dem so genannten *Diversity-Ansatz* in der Pädagogik (Kimmelmann 2010; Nohl 2010, Kap. 5.3; Clauss-Ehlers 2006) sollen unterschiedliche biografische Einflüsse, Vorerfahrungen, bestehende Fertigkeiten und Vorkenntnisse der TeilnehmerInnen von vornherein positiv bewertet und in das Kurskonzept eingebunden werden. Nichtsdestotrotz ergeben sich hieraus besondere Herausforderungen. Um unterschiedlichen Fähigkeiten und Bedürfnissen angemessen Rechnung zu tragen, muss darauf geachtet werden, dass jede/r KursteilnehmerIn individuell gefördert werden kann. Hierfür empfiehlt sich die Methode des *Team-Teachings* bei der zwei oder mehrere Lehrende gemeinsam eine Lerngruppe unterrichten. Neben der höheren Vielfalt an Perspektiven und Stilen der Wissensvermittlung wird die/der einzelne Lehrende sowohl über die Zusammenarbeit entlastet, als auch in den eigenen didaktischen Gewohnheiten gespiegelt. Außerdem sollte auf eine, in methodischer

Hinsicht, vielfältige Gestaltung Wert gelegt werden. Diese und weitere Anforderungen an die Gestaltung des Kurses ergeben sich aus den im Folgenden beschriebenen Vorüberlegungen.

2.5.1 Lerntheorien

Lerntheorien als Versuch der Abbildung und Erklärung von menschlichen Lernprozessen lassen sich in vier Theoriesysteme einteilen (vgl. Hilgard/Bower 1966; Bodenmann/Perrez/Schär 2004).

Behaviouristische Lerntheorien

Gemäß der behavioristischen Lerntheorie (Thorndike 1930; Skinner 2005) lässt sich Lernen und Verhalten durch äußere Anreize und Verstärkungen steuern. Als entscheidend werden dabei weniger die inneren Vorgänge der Lernenden, als mehr die Konsequenzen angesehen, mit denen die/der Lernende bei Verhaltensänderung zu rechnen hat. Belohnung (z.B. Lob) verstärkt demgemäß ein gezeigtes Verhalten, Strafen (z.B. Tadel) reduzieren seine Häufigkeit. Das Verstehen von Hintergründen (einsichtiges Lernen) steht nicht im Vordergrund. Derart erworbenes Wissen ist oft nicht auf andere, meist komplexe Situationen übertragbar (vgl. Navarra o.J.).

Kognitive Lerntheorien

Kognitives Lernen (u.a. Tolman 1948; Piaget 1971) wird verstanden als eine aktive Auseinandersetzung der Lernenden mit angebotenen Themen im Sinne einer Selektion, Interpretation und Verarbeitung äußerer Reize. Im Mittelpunkt stehen selbst erarbeitete Problemlösungen. Es wird davon ausgegangen, dass Problemstellungen gemäß individueller Vorerfahrungen und aktuellem Wissenstand interpretiert und weiterverarbeitet werden; die Problemstellung wird validiert oder erweitert. Problemlösungen, bzw. Informationsgewinn (= „das Gelernte“) werden als subjektiv geprägt verstanden, da sie im Kontext vorher gemachten Erfahrungen gesehen und in Verbindung mit diesen ins Gedächtnis übernommen werden. Lernen ist in dieser Form ein zeitintensiver, jedoch nachhaltiger Prozess. Lerninhalte und Lernerfolg sind dabei jedoch oft nicht leicht steuerbar. Die praktische Anwendbarkeit des erworbenen Wissens ist nicht automatisch gegeben („Verstehen heißt nicht anwenden können“), obgleich es auf einen (durch Lehrperson, bzw. Lehrkurrikulum) definierten, abgegrenzten und systematischen Wissenserwerb ausgerichtet ist.

Subjektwissenschaftliche Lerntheorie / Sozial-kognitive Lerntheorie

Dieser Ansatz (Bandura 1976) geht anders als die bisher genannten davon aus, dass ein vorhandenes Lernangebot nicht automatisch zum Lernen führt. Erst das Vorliegen subjektiver Gründe führt zu einem Lernprozess. Das heißt in der Praxis, dass erst ein

subjektives Interesse der Lernenden (z.B. Nützlichkeit für geplante zukünftige Handlungen oder ein Mangelbewußtsein) zu einem Lernprozess führt. Erfolgreiches Lernen benötigt demnach das Wecken eines selbst bestimmten Interesses am Lerngegenstand und Anschließbarkeit an bestehende Persönlichkeitsmuster. Auch Lernwiderstände (Hindernisse und Einschränkungen hinsichtlich der Lernfähigkeit eines Menschen, die aus der persönlichen Geschichte resultieren) sind in diesem Sinn als subjektiv begründbare Handlungen zu verstehen. So können in der Familie erlebte Geringschätzung von Bildung oder das Scheitern bei vorangegangenen Bildungsbemühungen (Schule, Führerschein, ...) zu Widerständen bzw. Lernschwierigkeiten führen. Gemäß Bandura (1976) erfolgt Lernen häufig anhand von sozialen Vorbildern. Gemäß seiner *sozial-kognitiven Lerntheorie* übernehmen Lernende dabei Verhaltensweisen eines Vor- oder Leitbildes (*model*), sofern dieses subjektiv relevante Kriterien erfüllt (z.B. Eltern oder Lehrende, die als Respektpersonen oder Vorbilder anerkannt werden). Verhaltensweisen werden jedoch nur dann übernommen, wenn die/der Lernende sie geistig und motorisch nachvollziehen, bzw. nachbilden kann. Vorwissen wird gemäß dieser Theorie verstärkt und ausgebaut.

Konstruktivistische Lerntheorien

Lernen im Sinne konstruktivistischer Lerntheorien (Hickman et al. 2004; Watzlawick 1976; Reich 2005) wird verstanden als eine aktive Auseinandersetzung der Lernenden mit angebotenen Themen. Im Mittelpunkt stehen selbst erarbeitete Problemlösungen. Daraus resultiert in der Regel eine erhöhte Anwendbarkeit des erworbenen (einsichtigen) Wissens (vgl. Navarra o.J.). Lernen ist in dieser Form ein zeitintensiver, jedoch nachhaltiger Prozess. Lerninhalte und Lernerfolg sind schwerer steuerbar. Im Zentrum der konstruktivistischen Lerntheorie steht die Auffassung, dass Wissen auf subjektiven Konstruktionen von Ideen und Konzepten beruht. Es wird dabei davon ausgegangen, dass bei jedem Wissenserwerb die individuelle Perspektive, die Interessen, Emotionen, etc. der/des Lernenden für die anschließende Repräsentation im Gedächtnis verantwortlich sind und daher ein Transfer von identischem Wissen eines Menschen (z.B. einer Lehrperson) auf einen anderen (z.B. eine/n Lernenden) unmöglich ist. Die Rolle der/des Lehrenden besteht darin, Kontexte (etwa einen Literaturfundus oder die Komponenten eines Experiments) anzubieten, die von der/dem Lernenden selbsttätig und erforschend bearbeitet werden (umgangssprachlich als "*Probieren geht über Studieren*" bezeichnet)¹⁹. Ein Beispiel dafür wäre das Messen der Durchflussmenge warmen Wassers an einem Wasserhahn mittels bereitgestellter Messbehälter und das Ausprobieren unterschiedlicher Lösungsmöglichkeiten zur Reduktion des verbrauchten Warmwassers (geändertes Entnahmeverhalten, Durchflussbegrenzer, ...) sowie die Betrachtung der Auswirkungen dieser Maßnahmen. Außerdem fungiert die/der Lehrende als Expertin/Experte, die/der konsultiert werden kann, wenn die/der Lernende Fragen hat. Prinzipiell entscheidet sie/er dabei selbst, wann genug Wissen erworben ist;

¹⁹ Im Kurskonzept ist dieser Ansatz in unmittelbarer Form reflektiert. So erhalten die KursteilnehmerInnen beispielsweise im *Modul 9 - Physikalische Grundlagen* Stromverbrauchsmessgeräte und im *Modul 13 - Strom sparen II* einen Fundus an Leuchtmitteln mit der Bitte diese eigenständig zu untersuchen, auszuprobieren und anschließend ihre Erkenntnisse zu beschreiben.

Druck seitens der Lehrperson (zum Beispiel im Sinne eines einzuhaltenden Lehrplans) führt oft nur zu unzureichendem Wissensgewinn wenn die/der Lernende nicht mehr selbst zum Lernen motiviert ist.

Eine Kombination aus kognitivem, konstruktivistischem und subjektorientiertem Lernen ist anzustreben. Es ist unabdingbar, dass ein Basiswissen anhand von definierten Vorgaben für einen nachhaltigen Energiecheck erworben werden muss. Diese sind in jedem Dokument *Inhaltlich-Methodische Planung / Handreichung für Lehrende* als Lernziele zusammengefasst. Gleichzeitig ist von einem mitgebrachten Interesse der KursteilnehmerInnen an der Thematik auszugehen, die eine Voraussetzung für den Lernerfolg darstellt. Dies ist eine der Prämissen, denen die Auswahl von KursteilnehmerInnen folgt (vgl. AP 5: 1.4.5).

Bestehendes Interesse gilt es jedoch auch zu erhalten. Wird den TeilnehmerInnen langweilig, finden sie ihre Erwartungen enttäuscht oder sehen keinen praktischen Nutzen im Lehrstoff, verringert sich der Lerneffekt oder bleibt sogar ganz aus. Hierfür ist nicht nur ein methodisch abwechslungsreicher Unterricht (siehe unten) relevant, sondern auch, dass individuellen Interessen (z.B. eine Technikbegeisterung oder das Problem von Schimmel im eigenen Haushalt), sowie Lernhintergründe und Lernwidersprüche (siehe oben) Berücksichtigung finden. Der vom Thema her vorgegebene Lehrstoff muss in gebotener Tiefe präsentiert werden, während gleichzeitig selbst erarbeitete Lösungsansätze die Anwendbarkeit des Wissens fördern. Häufig bilden daher Brainstorming-Runden und Diskussionen über persönliche Erfahrungen die empfohlene Einstiegsphase in ein Schulungsthema.

Das Ziel der Kurskonzeption ist es, eine Lernumgebung zu schaffen, die es allen Beteiligten – Männern und Frauen, Menschen aus unterschiedlichen sozialen und kulturellen Zusammenhängen – ermöglicht, sich auf ihre spezifische Art einzubringen, zu lernen und sich weiter zu entwickeln. Diese Aufgabe hat nach Derichs-Kunstmann (2002) vier Dimensionen: Schaffung von Rahmenbedingungen, das Verhalten der Unterrichtenden, die vermittelten Inhalte und die Lehrmethoden. Diese Dimensionen greifen ineinander und müssen gut aufeinander abgestimmt werden. So kann zum Beispiel diskriminierendes Verhalten von Vortragenden – ob beabsichtigt oder nicht – die besten Rahmenbedingungen und gute methodische Aufbereitung zunichtemachen. Umgekehrt können Unterrichtende durch eine rigide Vorgabe von Inhalten oder Rahmenbedingungen behindert werden. Im Folgenden wird zunächst auf *Rahmenbedingungen, Verhalten der Unterrichtenden* und *Allgemeines zu Schulungsinhalten* eingegangen; der Bereich *Neue Ansätze und Methoden in der Erwachsenenbildung* wird anschließend in einem eigenen Unterkapitel behandelt.

2.5.2 Rahmenbedingungen, Verhalten der Unterrichtenden und Inhalte

Rahmenbedingungen

Bei der Planung und Gestaltung des Kurses sollen die Lebensbedingungen aller potentiellen TeilnehmerInnen berücksichtigt werden. Dies betrifft zum Beispiel die zeitliche und räumliche Planung des Bildungsangebots. Beginn, Ende, Dauer und Termine des Kurses müssen an unterschiedliche Lebensbedingungen angepasst werden (nicht an die „männliche Norm“, vgl. Derichs-Kunstmann 2002). Angemessene Pausen sind einzuplanen, wobei deren Dauer und Anzahl je nach Erfordernissen der Gruppe in einem gewissen Rahmen flexibel gestaltbar sein sollte. Den TeilnehmerInnen ist jedoch auch klar und deutlich zu kommunizieren, dass Anwesenheit und die Einhaltung fixer Termine Bedingungen für einen positiven Kursabschluss darstellen. Nicht zu vernachlässigen sind die einfache Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln (ev. Ersatz der Fahrtkosten), geeignete Fahrradabstellplätze, Einsehbarkeit des Parkplatzes etc. Der Unterrichtsraum selbst sollte klar abgegrenzt und hinsichtlich Farben und Ausstattung angenehm gestaltet sein, um eine positive Lernatmosphäre zu schaffen sowie Störungen und Stressfaktoren von außen weitgehend zu vermeiden (vgl. Knoll 2002). Kinderbetreuung soll bei Bedarf angeboten werden (vgl. Große 2011).

Im Vorfeld ist dem Abbau von Zugangsbarrieren besondere Aufmerksamkeit zu schenken (Gaitanides 2007): Das Bildungsangebot muss zielgruppengerecht beworben werden. Dazu gehört, dass die Sprache geschlechtergerecht und verständlich ist und dass Flyer, Plakate und Artikel in unterschiedlichen Sprachen verfasst werden. Besonders bei Angeboten im eher technisch/naturwissenschaftlichen Bereich müssen sich Frauen explizit angesprochen fühlen. Eine Verankerung in den lokalen Strukturen und das Einbeziehen von Kontaktpersonen der verschiedenen Gruppierungen bzw. Ethnien schaffen Vertrauen und erleichtern den Zugang zum Bildungsangebot (vgl. Große 2011, Derichs-Kunstmann 2002; siehe auch: 3.3.7 *Reflexion und Verbesserungsvorschläge*). *Teilnahmekosten* sollen für Menschen mit geringem Einkommen eventuell ganz entfallen. Auch die *Teilnahmebedingungen* müssen an unterschiedliche Lebensbedingungen angepasst werden. So können z.B. auch Arbeit im Haushalt und ehrenamtliche Arbeit als Vorerfahrung zählen.

Verhalten der Unterrichtenden

Gefragt ist Sensibilität für die eigenen, geschlechts- und kulturbezogenen Verhaltensweisen und die Bereitschaft, sich ein verändertes, geschlechtergerechtes und antidiskriminierendes (Unterrichts-)Verhalten anzueignen (vgl. Nohl 2010). Dazu gehören, nach Karin B. Gruber (Verein *Sunwork - Bildungsalternativen für Mädchen und Frauen*, Wien; 2011)²⁰:

- Die Rollenklärung im Team, besonders bei *Team-teaching* (Hinterfragung: „welche Rolle nehme ich als Mann bzw. Frau, als InländerIn oder „AusländerIn“ ein und warum?“).

²⁰ Expertinnengespräch am 2.6.2011.

- Ein bewusster Umgang mit dem ExpertInnenstatus von Frauen und Menschen unterschiedlicher Herkunft – sowohl im Team der Unterrichtenden als auch bei den TeilnehmerInnen.
- Das Unterlassen von jeglichem diskriminierenden oder sexistischen Verhalten.
- Das Lernen und Verwenden geschlechtergerechter Sprache.
- Ein bewusster Umgang mit geschlechter- bzw. kulturbezogenen Zuweisungsprozessen zwischen allen Beteiligten.
- Ein aktivierendes, ermutigendes Verhalten, das unterschiedliche Zugänge zulässt und fördert (individuell, geschlechts- oder kulturspezifisch) und Positives bestärkt, statt primär auf Lücken, Fehler oder auch „Andersartigkeit“ hinzuweisen; ein Ansetzen an den jeweiligen Stärken, kein Defizitansatz (vgl. Kimmelmann 2010, Clauss-Ehlers 2006).

Inhalte der Schulung

Bei der Aufbereitung der Lerninhalte in Schulungsunterlagen, Präsentationen und Vorträgen kommt es oft zu (versteckter) Diskriminierung (vgl. Nohl 2010, Kap. 4 und 6, Markom und Weinhäupl 2007). Das „Normale“ wird benannt, für Beispiele herangezogen, während das „Andere“ nur mitgemeint, aber nicht explizit ausgedrückt wird. Z.B. werden Frauen mitgemeint, wenn von Teilnehmern die Rede ist, oder es wird nicht beachtet, dass Erwerbslose oft andere Tagesabläufe haben als Menschen mit einer „normalen“ 40-Stunden-Woche. Wichtig ist daher die Analyse der Lerninhalte und des Unterrichtskonzepts daraufhin, was nur mitgemeint, aber nicht explizit ausgedrückt wird (Implikationen und Explikationen). Für die Gestaltung der Unterrichtsmaterialien leitende Fragestellungen waren diesbezüglich folgende:

- Wird die Lebensrealität von Frauen, Menschen unterschiedlicher Herkunft und SeniorInnen dargestellt oder ausgeblendet?
- Werden Stereotypen bezüglich Geschlechterrollen oder Herkunftsland, besonders auch in Bildern, Grafiken und Beispielen verwendet?
- Ist die verwendete Sprache männerzentriert oder geschlechtergerecht?
- Wie werden geschlechtsspezifische, soziale oder kulturelle Unterschiede thematisiert?

Das bedeutet konkret:

- Die Perspektiven beider Geschlechter und unterschiedlicher Kulturen sollen jeweils explizit im Kurs und in Kursunterlagen dargestellt werden.
- Konkrete Beispiele sollen die unterschiedlichen Interessenlagen und sozialen Realitäten in Bezug auf das Seminarthema aufzeigen und verständlich machen.

Eine zentrale Rolle kommt dabei der Sprache zu. Sie spielt eine zentrale Rolle dabei, männliche, weibliche und soziokulturelle Realitäten wahrzunehmen, bewusst zu machen und

zu erreichen, dass sich alle TeilnehmerInnen gleichermaßen angesprochen und akzeptiert fühlen.

2.5.3 Methoden und pädagogische Handlungsmöglichkeiten der Unterrichtenden

Obwohl zahlreiche Methoden der schulischen Ausbildung auch im Bereich der Erwachsenenbildung eingesetzt werden können, ist doch dem anderen Lebensalter und Erfahrungsschatz Rechnung zu tragen. Gertrud Wolf (2011) weist darauf hin, dass schulisches Lernen von Kindern in großem Maße mit Anpassung zu tun hat. In der Gesellschaft allgemein notwendige Kenntnisse und Fähigkeiten müssen erworben werden, während das Lernen von Erwachsenen typischer und angemessener Weise auf *Differenzierung* beruht. Es sei dahingestellt, ob zeitgemäßer Unterricht von Kindern ausschließlich Anpassungsleistungen verlangen sollte, im vorliegenden Zusammenhang ist jedoch wichtig zu betonen, dass sich die TeilnehmerInnen eines Lehrgangs freiwillig zur Weiterbildung anmelden. Ein Lehrgang muss Normen vermitteln (*Anpassung* der Kenntnisse und Fähigkeiten der TeilnehmerInnen an die für die spätere Tätigkeit notwendigen Erfordernisse), jedoch auch in besonderer Weise Differenzierungsmöglichkeiten eröffnen. Wichtig ist ein differenziertes Reagieren auf verschiedene Kommunikations- und Interaktionsweisen der Teilnehmenden, das allen ermöglicht, sich ihren Lernbedürfnissen entsprechend im Kurs einzubringen. Dies bedeutet auch, Lernen über unterschiedliche Sinne (hören, sehen, mit eigenen Händen erproben) zu unterstützen. Welche der (vielen hundert) inzwischen verfügbaren Methoden für eine individuelle Situation passend sind, muss gemäß Siebert (2010, S. 12), „*immer wieder neu vereinbart und auch erprobt werden. Entscheidend ist, dass Lehrende und Lernende mit Freude, vielleicht sogar mit Begeisterung, „bei der Sache“ sind.*“ Im Folgenden werden daher vor allem übergeordnete methodologische Konzepte vorgestellt, die im Rahmen der Weiterentwicklung und teilweise Revision der unter 2.5.1 vorgestellten Lerntheorien für die Erwachsenenbildung entwickelt worden sind. Gemeinsam ist allen vorgestellten Ansätzen die Auffassung, dass Lernen – nicht nur bei Erwachsenen – in verschiedenen gesellschaftlichen und sozialen Zusammenhängen stattfindet. Lernen findet gerade bei Erwachsenen weniger oft in unterrichtlicher und instruierender Form als in kommunikativer Form statt (Lernen als soziales Handeln). Das bedeutet auch, dass Lernen häufiger in informeller als in institutionalisierter Form stattfindet. Dabei wird oft – ganz im Sinne des Projekts SELF – von einem Lernbegriff ausgegangen, der Lernen auch als Prozess zur Erweiterung der gesellschaftlichen Teilhabe und nicht nur als Erwerb von Wissen, Fähigkeiten und Fertigkeiten versteht.

Erwachsenenbildung kann definiert werden als *Fortsetzung oder Wiederaufnahme organisierten Lernens nach Abschluss einer unterschiedlich ausgedehnten ersten Bildungsphase* (Deutscher Bildungsrat 1970, S. 197). Im Gegensatz dazu wird Weiterbildung meist nur im beruflichen Kontext verwendet. Bei den vorgestellten, für das Projekt SELF relevanten, Lernformen handelt es sich nicht um eine konsistente Nomenklatur von Ansätzen, die sich in bestimmten Merkmalen distinkтив unterscheiden. Viele der vorgestellten Ansätze überschneiden sich.

1. Problemorientiertes Lernen (vgl. Reich 2012)

Problemorientiertes Lernen ist eine sehr allgemeine, nicht an bestimmte Methoden gebundene, Lernform. Für bestehende und zukünftige, reale und komplexe, Problemsituationen, Themen oder Fragestellungen werden Informationen, Anleitungen und Hilfsmittel vorgestellt oder von Lernenden selbst erarbeitet. Die Erarbeitung von Lösungen kann in der Gruppe oder auch einzeln erfolgen. Solche Prozesse können wenige Minuten, eine Kurseinheit oder einen gesamten Kurs einnehmen. Ziel ist es, die Problemlösungskompetenz, kritisches Denken, Kreativität und Selbständigkeit zu fördern.²¹ Da das flexible und kreative Bearbeiten von Fragen/Problemen den Kern jeder Beratungstätigkeit darstellt, sind Lehrmethoden, die sich an konkreten Situationen orientieren, für die Schulung von EC in hohem Maße relevant.

Problemorientiertes Lernen kann traditionelle Methoden der Wissensvermittlung (zum Beispiel Vorträge oder Lesematerialien zu Fakten [„Deckenfluter haben häufig 300 Watt-Lampen“] oder das Einüben von schematisierten Rechenschritten) nicht ersetzen, diese jedoch ergänzen. Die Rolle der/des Unterrichtenden wandelt sich beim problemorientierten Lernen von einer/einem Dozierenden zur Expertin / zum Experten, die/der bei der Problemlösung konsultiert werden kann. Sie/er gibt Denkanstöße und Tipps ohne die Lernenden zu kontrollieren. Dies setzt jedoch die Akzeptanz der wenig autoritären LehrerInnenrolle seitens der KursteilnehmerInnen voraus, was für Menschen, die selbst ein autoritäres Schulsystem und „Wissenvermittlung von oben“ kennengelernt haben, unter Umständen eine besondere Herausforderung darstellt (Filla 2009). Außerdem stellt die Arbeit an konkreten Problemen oft besondere Ansprüche an die personelle, materielle und zeitliche Ausstattung einer Schulung: Eigenständige Recherchephasen, Diskussionsrunden, selbst erprobte handwerkliche Aufgaben (z.B. Heizkörper entlüften oder Duschkopf wechseln – ebenfalls Teil des Unterrichtskonzepts), etc. sind oft wesentlich aufwändiger als klassische Frontalunterrichtsmethoden.

2. Situatives Lernen (vgl. Lave/Wenger 1991)

Das Konzept des *situativen* (oder *situierter*) *Lernens* verbindet kognitionstheoretische und konstruktivistische Lerntheoriensätze. Wissensvermehrung erfolgt demgemäß aus konkreten Lebenssituationen heraus (eingebettet in einen situativen, insbesondere sozialen, Kontext). Der Begriff der Lebenssituation wird hierbei weiter gefasst als beim problemorientierten Lernen, wo eine solche in der Regel von der Lehrperson hinsichtlich bestimmter Kriterien exemplarisch konstruiert ist. Problemorientiertes Lernen betont besonders das Prinzip „*Learning by Doing*“; situatives Lernen legt zusätzlich besonderen Wert auf reale soziale

²¹ Vgl.: Bundesministerium für Unterricht, Kunst und Kultur & EDUCON Institut für Aus- und Weiterbildungsentwicklung Mag. Wilfried Hackl. Erwachsenenbildung.at. Internet: http://erwachsenenbildung.at/themen/neue_lernformen/weitere_lernformen.php#problemorientiertes_lernen (Abgerufen 23.5.2011)

Bedingungsgefüge. In beiden Fällen wird Wissensvermehrung nicht als reine Speicherung von abstrakten Informationen angesehen, sondern als im Zusammenhang mit einer konkreten Situation stehend. Diese muss jedoch mit anderen Situationen vergleichbar sein, um einen Wissenstransfer zuzulassen. Sowohl problemorientiertes als auch situatives Lernen kann auch mit Beispielen/Situationen gestaltet werden, die die Teilnehmenden selbst vorschlagen (vgl. Siebert 2010, S. 104). Eine Grundannahme ist, dass erworbenes Wissen besonders gut behalten wird, da es über mehrere Sinneskanäle aufgenommen und oft emotional geprägt ist.

Situiertes Lernen setzt Folgendes voraus:

- Arbeit an realen Problemen und authentischen Situationen, die den Lebensalltag der lernenden Person betreffen, im Gegensatz zu pseudo-real, konstruierten Problemen, die mit Textaufgaben in der Mathematik vergleichbar sind.
- Angebot verschiedener Kontexte, in denen das Gelernte gesehen werden kann. Der/dem Lernenden soll klar werden, dass Wissen nicht nur auf einen Kontext bezogen, sondern auch auf neue Problemstellungen bezogen werden kann.
- Lernende sollen das Gelernte selbst artikulieren und reflektieren. Wichtig dabei ist die eigenständige Abstraktion des Wissens durch die Lernenden, um das Wissen später auf andere Probleme Situationsbezüge anzuwenden.
- Lernen in einem sozialen Kontext ist bei der Gestaltung der Lernumgebung zu berücksichtigen. Kooperatives Lernen und Problemlösen, die Einrichtung von Lerngruppen und das Lernen und Arbeiten mit Experten sind gleichwertige Elemente.

Situatives Lernen ist für die EC-Ausbildung relevant, da diese in hohem Maße sozial interagieren. Obwohl auch zahlreiche Übungen während der theoretischen Ausbildung Zusammenarbeit zwischen den TeilnehmerInnen erfordern, ist der Bereich des situativen Lernens besonders für die Durchführung von begleiteten Energiechecks als praktischer Ausbildungsteil zentral. Dieses, im Projekt SELF erprobte, Vorgehen wird zur Nachahmung empfohlen. Die Gestaltungsverantwortung der Lehrenden und die Anforderungen an die zeitliche Flexibilität der Kursplanung sind mindestens ebenso hoch wie beim problemorientierten Lernen.

Eine andere Ebene des situativen Lernens betrifft die Bindung von Übungen zu Kommunikation, Gesprächsführung und Beratung an fachspezifische Themen während der theoretischen Ausbildung. Es kann sinnvoll sein, bestimmte *Unterrichtssituationen* (etwa eine entstehende Diskussion oder Meinungsverschiedenheiten) als exemplarisch auch für Beratungssituationen zu thematisieren. Dabei können Inhalte sofort hinsichtlich ihrer Praxisrelevanz für Beratungen unter folgenden Gesichtspunkten hinterfragt werden: *Wie berate ich zu diesem Thema? Welche möglichen Reaktionen sind dabei von BeratungskundInnen zu erwarten, und wie kann ich darauf reagieren? Wie sehen andere mein Verhalten während einer Beratung? Wie gehe ich damit um, wenn ich etwas nicht*

weiß? Wie komme ich gezielt zu den wichtigsten Ratschlägen, die für die beratene Person relevant und umsetzbar sind?

Dennoch muss auch betont werden, dass insbesondere neue und komplexe Inhalte als Schwierigkeiten isoliert und zunächst unabhängig von der konkreten Anwendung thematisiert werden sollten. Es macht beispielsweise erst dann Sinn, anderen eine Energieabrechnung zu erklären, wenn deren Komponenten und technische Zusammenhänge selbst verinnerlicht worden sind.

3. Peer-to-Peer Learning (vgl. Topping/Ehly 1998)

Beim *Peer-to-Peer Learning* handelt es sich um eine spezielle Form des kooperativen Lernens. Ursprünglich als Reaktion auf knapper werdende Ressourcen im Schulbereich eingeführt, hat sich diese Lernform auch in der Erwachsenenbildung etabliert. Dabei unterstützen Lernende einander in Lernpaaren beim Lernen zu einem gemeinsamen Thema, gegebenenfalls unter Anleitung einer Lehrperson. Eine entspannte Lernumgebung, persönliche Motivation (z.B. die Erfahrung „ich kann jemandem helfen“) sowie Anerkennung sind ebenso Vorteile dieses Ansatzes wie die Möglichkeit, mit EDV-Unterstützung zeitversetzt oder über größere räumliche Distanzen miteinander zu lernen (letzteres spielte jedoch bei der Pilotenschulung im Rahmen von SELF keine Rolle). Kritisch ist dabei hingegen, dass eine hohe Lernmotivation vorauszusetzen ist. Zudem kommt der Sympathie und dem ähnlichen oder komplementären Wissensstand („Matching“) der LernpartnerInnen eine entscheidende Rolle zu.

4. Informelles Lernen (vgl. Dohmen 2001)

Informelles Lernen gewinnt angesichts der Diskussion über lebenslanges (besser: lebensbegleitendes) Lernen in der Bildungspolitik und –praxis immer mehr an Bedeutung. Auch die Bemühungen der sich zunehmend professionalierenden Erwachsenenbildung um die Messung, Zertifizierung und damit Sichtbarmachung von informell erworbenem Wissen deutet darauf hin. Nach Kirchhöfer (2004, S. 85) ist informelles Lernen ein Lernprozess, der durch das Subjekt als Lernen antizipiert, selbst organisiert und reflektiert wird, eine Eigenzeit und gerichtete Aufmerksamkeit erfordert, an Problemsituationen gebunden aber nicht in Institutionen integriert ist. Andere Definitionen (Dohmen 2001) gehen von einer Zweiteilung von nicht bewusstem, d.h. implizitem Lernen, und Erfahrungslernen aus, die jedoch beide nicht immer konzeptiv planbar sind. Bereiche informellen Lernens erstrecken sich von der Berufsbildung über Sport- und Freizeitpädagogik, Medienpädagogik bis zur Umweltbildung im weiteren Sinn. Informell gelernt wird also an vielen Orten: in der Arbeit, in der Familie, bei der Ausübung eines Hobbys oder Sports etc. Dabei erwerben Erwachsene nach Schätzungen (Stangl 2012) zumindest $\frac{3}{4}$ ihres Wissens. Problematisch sind die geringe Messbarkeit und die mangelnde Planbarkeit von Lernprozessen. Informelles Lernen ist insofern relevant für die EC-Schulung, als dass davon ausgegangen wird, dass die

TeilnehmerInnen bereits über ein gewisses, wenngleich vermutlich sehr unterschiedlich umfangreiches, Vorwissen zum Thema Energie und Energiesparen verfügen. Anerkennung und Sichtbarmachung von diesem oft informell (etwa in Situationen des Alltags oder durch Medienberichte) erworbenem Vorwissen ist in mehrfacher Hinsicht wichtig: Bereits *allen* TeilnehmerInnen Bekanntes muss nicht gelehrt werden; Vorwissen im Zusammenhang mit der sozialen und baulichen Situation vor Ort ist für die Schwerpunktsetzung der Kursinhalte bedeutsam; Würdigung von vorhandenem Wissen wirkt oft motivierend. Der Ansatz des Kurses, mit Menschen zu arbeiten, denen besondere soziale und bauliche Situationen aus eigener Erfahrung bekannt sind, stützt sich in hohem Maße darauf, dass bereits Wissen informell erworben wurde.

5. Inklusives Lernen (vgl. Klemm 2010)

Unter dem Begriff *Inklusion* versteht man die wechselnde Einbeziehung (nicht *Integration*) aller Menschen in gesellschaftliche Teilsysteme wie Wirtschaft, Recht, Bildung, Gesundheit, etc. Es ist dabei aber zu beachten, dass auch das Gegenteil – Exklusion – positive Effekte haben kann, indem mehr geschützte Freiräume und Fördermöglichkeiten geschaffen werden können (z.B. geschützte Werkstätten oder Möglichkeit nachholender Bildung). Inklusion im Bildungssystem bzw. inklusives Lernen zielt auf die Einbeziehung und Förderung von Randgruppen und Personen mit unterschiedlichen Lernschwierigkeiten ab.

Als Gegenteil von separiertem Lernen führt dies nach Meinung des Verbands Bildung und Erziehung Berlin (VBE 2009) zum Erlernen eines besseren Umgangs mit Vielfalt und Diversität und zu einer besseren Nutzung vielfältiger Begabungen und Lernpotenziale. Die Diskussion über inklusives Lernen findet vor allem im Schulbereich statt. Die dafür neben rechtlichen und infrastrukturellen Rahmenbedingungen notwendigen praktischen Voraussetzungen sind aber auch auf andere Bildungsmaßnahmen übertragbar. Dazu gehören die räumliche Nähe zum Wohnort, eine Individualisierung der Lernumgebung (auch mittels Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien), innere Differenzierung des Unterrichts (Lernniveaus, Lerngeschwindigkeiten, unterschiedliche Lerngruppen bis hin zu Einzelunterricht) sowie individuelle Förderpläne. Der Aufwand und die finanziellen und infrastrukturellen Herausforderungen können im Einzelfall allerdings sehr hoch sein. Aufgrund der anzunehmenden unterschiedlichen Sprach- und inhaltlichen Vorkenntnisse, sowie der Bestrebung, Frauen mit Migrationshintergrund für die Schulung zu gewinnen, sind Anforderungen inklusiven Lernens bei der Konzeption der Schulung berücksichtigt.

2.5.4 Allgemeine methodische Richtlinien

In der Interaktion der Unterrichtenden mit den TeilnehmerInnen unterschiedlicher sozialer und kultureller Herkunft ist ein bewusster und differenzierter Umgang mit geschlechts- und kulturdifferentem Kommunikations- und Interaktionsverhalten gefordert (s.u.). Die folgende Zusammenstellung kann aufgrund der Schwerpunktsetzung des vorliegenden Berichts die

einzelnen Punkte nicht im Detail erörtern, gibt jedoch eine stichpunktartige Übersicht einiger zentraler Verhaltensrichtlinien für Lehrende.

Dazu gehören, nach Gruber (Verein *Sunwork - Bildungsalternativen für Mädchen und Frauen*, Wien; 2011; vgl. Derichs-Kunstmann 2002)²²:

- Durchbrechen dialogischer Strukturen (Zwiegespräche zwischen einzelnen TeilnehmerInnen und Lehrenden) und Reduzierung des Einflusses dominanter Teilnehmender durch bewusstes Einbeziehen von stillen Teilnehmenden (Frauen wie Männern) und Entzug der Aufmerksamkeit für Störende und Vielredende. Beide Geschlechter und Menschen mit unterschiedlichem kulturellem und sozialem Hintergrund müssen sich von den Vortragenden gleichermaßen angesprochen fühlen.
- Eingehen auf unterschiedliches Lernverhalten und Lerntempo.
- Erhöhung der Transparenz durch gemeinsam erarbeitete Seminarregeln bzw. einen „Seminarvertrag“ (über Redezeiten, Ausreden lassen, Äußern von Kritik, Umgang mit Störungen u.v.m.) Diese Regeln entlasten die Unterrichtenden, beziehen die Teilnehmenden in die Verantwortung mit ein und sind ein Beitrag zur Demokratisierung des Unterrichtsprozesses.
- Sensibles Reagieren auf jegliches diskriminierende Verhalten im Seminar auch zwischen den TeilnehmerInnen; wenn Diskriminierung sichtbar wird, ist eine kritisch-konstruktive Auseinandersetzung zu führen.
- Selbstdefinierte Lernziele, Eigenverantwortlichkeit und Selbststeuerung des Lernprozesses forcieren: Probleme und Fragestellungen gemeinsam mit den TeilnehmerInnen definieren und Lösungen erarbeiten.
- Persönliche Erfolgserlebnisse fördern und negative Erlebnisse bzw. deren Ergebnisse in Konstruktives umwandeln – Erfolge als Lernerlebnis bestätigen.
- Fehler machen als positiv bewerten und als Teil des Lernens begreifen.
- Aktiv zum Fragen motivieren; verständlich beantworten und keine Fragen übergehen (notfalls auch mal sagen „*das weiß ich nicht!*“); möglichst nicht die Antwort geben bevor die Frage vollständig formuliert wurde.
- Spielerische Zugänge ermöglichen und Freude und Humor fördern und einsetzen.
- Möglichst positive Formulierungen verwenden (z.B. „*Durch Kipplüften bekommt man natürlich auch frische Luft in die Wohnung, aber was kann man da noch verbessern...?*“).
- Auflösen des Frontalunterrichts: vorhandenes Wissen und Ressourcen der Lernenden sichtbar machen und nützen; Lernende aus der Rolle des passiven Zuhörens herausholen. Zahlreiche Fragen stellen, um Meinungen bitten, Diskussionen fördern.
- In jeder Unterrichtseinheit verschiedene Methoden verwenden und das Setting verändern (z.B. unterschiedliche Zusammensetzung von Kleingruppen; Wechsel zwischen verschiedenen Lernorten; z.B. Messen von Elektrogeräten in der Teeküche

²² Expertinnengespräch am 2.6.2011.

des Ausbildungsortes, Aktivität im Schulungsraum, Betrachtung der Außenwände des Gebäudes).

- Bildung (geschlechts)homogener Gruppen und bewusstes Üben und Reflektieren ungewohnter Funktionen im Rollenspiel ermöglichen das Durchbrechen traditioneller Rollenmuster.
- Verwendung kreativer Methoden.

Fachlich / inhaltlich bedeutet dies, auch im Sinne des vorangegangenen Unterkapitels u.a.:

- Reflektiertes Benutzen der Fachsprache, neue Begriffe immer erklären z.B. technisches Glossar eventuell mehrsprachig zur Verfügung stellen bzw. laufend ergänzen; Materialien mit Fachinformation entsprechend kommentieren.
- Lösungs- und problemorientiertes und nicht enzyklopädisches Wissen vermitteln.
- „Hands On“-Arbeit: Praktische Beispiele, Experimente, Messungen, Rechenbeispiele etc. Hierzu gehört auch die Förderung von Gesprächen zu den Ergebnissen im Sinne der Entwicklung einer Argumentations- und Diskussionskultur.
- Praxisbezug herstellen und Verwertungsmöglichkeiten des erarbeiteten Wissens und Könnens aufzeigen.

Abschließend wird zu bedenken gegeben, dass ein Zusammenhang zwischen bestimmten Versäumnissen (wie beispielsweise verspätetes Erscheinen zum Unterricht oder Nichterledigung von Hausübungen) und Arbeitslosigkeit bestehen kann. Schlafstörungen, Angst zu scheitern oder sich zu blamieren sind bei Menschen, die lange Zeit von Arbeitslosigkeit betroffen waren, besonders verbreitet (Faust 2011, Paul et al. 2006). Dies ist zu berücksichtigen und ggf. in einem Einzelgespräch zu thematisieren.

Die obige Zusammenstellung von *allgemeinen methodischen Richtlinien* ist ein Teil des Vorworts zu den Lehrmaterialien.

2.5.5 Zusammenfassung und Fazit

Die Schulung von Menschen aus einkommensschwachen Haushalten unter besonderer Berücksichtigung von MigrantInnen und Frauen muss aktuelle Ansätze aus dem Bereich der Erwachsenenpädagogik ebenso berücksichtigen wie Erkenntnisse aus interkulturellen und geschlechtsspezifischen (in der Regel frauenspezifischen) Angeboten. Die jeweilige Lebenssituation (dazu gehört z.B. auch Arbeitslosigkeit) mit ihren spezifischen Sichtweisen, Erfahrungen und Erkenntnissen der TeilnehmerInnen sollen mit dem Thema des Kurses bzw. der jeweiligen Kurseinheit in Beziehung gesetzt werden. Besonders wichtig erscheint im Sinne eines möglichst großen Lerneffekts eine praxisnahe Beschäftigung mit energierelevanten Themen der Zielgruppe im Sinne des problembezogenen und situativen Lernens. Das bedeutet im konkreten Fall die Einbeziehung persönlicher Energiethemen der TeilnehmerInnen in die inhaltliche Kursplanung sowie die Berücksichtigung lokaler

energiespezifischer Gegebenheiten (z.B. Zustand der Wohnhausanlage, verfügbare Energiesysteme).

2.6 Rechtliche Aspekte der zukünftigen Tätigkeit von EnergiecheckerInnen²³

Sobald ausgebildete EC in Hinkunft ihre Tätigkeit aufnehmen und diese nicht mehr ehrenamtlich, sondern innerhalb eines Dienstverhältnisses – welches im Projekt SELF nicht bestand – ausüben, ergeben sich rechtliche Fragestellungen. Diese betreffen zum einen mögliche Beschäftigungsformen (ehrenamtlich/ angestellt/selbstständig), zum anderen Rechte und Pflichten, die mit der Beratungstätigkeit selbst zusammenhängen.

2.6.1 Rechtsform der Arbeit als EC

Prinzipiell ist die Beschäftigung von EC im Rahmen von Dienstverträgen, Werkverträgen und freien Dienstverträgen denkbar. Ein Dienstvertrag liegt gemäß § 1151 ABGB dann vor, *"wenn jemand sich auf eine gewisse Zeit zur Dienstleistung für einen anderen verpflichtet"*. Von diesem Fall ist für die Arbeit der EC in der Regel auszugehen, da ein Werkvertrag (*"wenn jemand die Herstellung eines Werkes gegen Entgelt übernimmt"*) fast immer mit einer selbstständigen Tätigkeit gekoppelt ist. Diese würde im vorliegenden Fall einer freiberuflichen Arbeit als EnergiekostenberaterIn (mit entsprechendem Gewerbeschein) entsprechen. Unserer Einschätzung nach ist diese Option für die angesprochene Zielgruppe wenig attraktiv. Außerdem ist der im Rahmen des Projekts SELF erarbeitete Kurs nicht darauf ausgerichtet, eine Ausbildung zum/zur EnergiekostenberaterIn zu ersetzen.

Bei einem Dienstvertrag handelt es sich um ein sog. Dauerschuldverhältnis. Dieses liegt vor, wenn sich der/die EC für eine bestimmte (zeitlich befristete oder unbefristete) Zeit zur Erbringung ihrer Dienstleistungen verpflichtet. Er/sie kann während dieser Verpflichtung nicht frei über seine/ihre (Arbeits-)Zeit verfügen. In der Praxis heißt dies, dass der/die DienstgeberIn die Zeiten, wann ein Energiecheck stattfindet, bestimmen kann. Geschuldet werden gattungsmäßige, also lediglich allgemein umschriebene, Leistungen (im vorliegenden Fall also die Durchführung von "Energiechecks"). Näher bestimmt wird die auszuführende Tätigkeit durch Weisungen der DienstgeberIn / des Dienstgebers. Ein/e EC ist somit für die Dauer des Beschäftigungsverhältnisses lediglich verpflichtet, sein/ihr Wirken bzw. Bemühen entsprechend diesen Weisungen zur Verfügung zu stellen, ist aber nicht unmittelbar für Erfolg oder Misserfolg einer Beratung (wie auch immer dieser definiert wird) verantwortlich.

²³ Alle hier gemachten Angaben geben die Rechercheergebnisse aus dem Projekt SELF wieder und wurden nach bestem Wissen und Verständnis des Autors zusammengestellt. Dieser übernimmt jedoch keine Verantwortung für die richtige und vollständige Interpretation der Gesetzeslage. Die rechtlichen Grundlagen für die Beschäftigung und die Tätigkeit von EnergiecheckerInnen sind im konkreten Fall von einer Juristin / einem Juristen zu bestimmen.

Anders als bei Dienst- oder Werkvertrag stellt das ABGB keine Definition für einen freien Dienstvertrag zur Verfügung. Gemäß § 4 Abs. 4 ASVG, handelt es sich um eine Art Mischform zwischen Dienst- und Werkvertrag. Sollte ein solches Vertragsverhältnis mit dem EC geschlossen werden, sind diese wie beim „echten“ Dienstvertrag lediglich zur Erbringung rein gattungsmäßig beschriebener Dienstleistungen im Rahmen eines Dauerschuldverhältnisses verpflichtet. Die/der EC genießt jedoch bei der Gestaltung ihrer/seiner Arbeitsleistung gegenüber einem „echten“ Dienstnehmer größere Freiheiten. Sie/er ist beispielsweise nicht direkt an Weisungen gebunden und kann die eigene Arbeitszeit freier einteilen. Andererseits gilt das Arbeitsrecht (beispielsweise fünf Wochen Mindesturlaub, Entgeltfortzahlung bei Krankheit und kollektivvertraglicher Mindestlohn) nur bei Vereinbarung.

Der/die GeberIn, sowohl eines „echten“ Dienstvertrags wie eines freien Dienstvertrags muss selbst solange nicht über einen Gewerbeschein für Energiekostenberatungen verfügen, wie die Durchführung eines Energiechecks durch die EC nicht auf Gewinn ausgerichtet ist.

Wir gehen davon aus, dass die Tätigkeit als EC nicht neben einer weiteren, nichtselbständigen, Arbeit aufgenommen wird. Sollte dies jedoch der Fall sein, sind die entsprechenden steuer- und sozialversicherungsrechtlichen Bestimmungen gesondert zu prüfen.

Wird die Tätigkeit als EC ehrenamtlich, das heißt unentgeltlich, durchgeführt, besteht keine arbeitsvertragliche Bindung an den/die DienstgeberIn und somit auch keine Verpflichtung zur Erbringung der Dienstleistung. Ehrenamtliche gelten in der Regel als persönlich Unabhängige. Die Tätigkeit gilt auch dann als unentgeltlich und außerhalb eines Dienstverhältnisses wenn Aufwandsentschädigungen gezahlt werden, um aus dem Ehrenamt entstehende Nachteile auszugleichen. Ehrenamtliche Tätigkeiten sind nicht pflichtversichert, Ausnahmen bestehen im Bereich der Unfallversicherung.

2.6.2 Rechtliche Aspekte der Beratungstätigkeit

Schenkung

Da Energiechecks für den beratenen Haushalt unentgeltlich sind, handelt es sich im juristischen Sinne um eine Schenkung (§938 ABGB). Dies hat weitreichende Auswirkungen auf die Haftbarkeit der/des EC und, vor allem, für deren DienstgeberIn. Es bestehen dadurch keine Gewährleistungsansprüche seitens der beratenen Haushalte (§ 922. Abs. 1 AGBG). Rechtliche Konsequenzen können den EC jedoch im Falle der Verursachung eines Schadens sowie bei Erteilung eines nachteiligen Rates (siehe unten) entstehen. Im Sinne der Fairness ist darauf zu achten, dass in Haushalten, denen ein Energiecheck angeboten wird, dieser auch tatsächlich durchgeführt wird. Ein rechtlicher Anspruch diesbezüglich besteht jedoch nicht, wenn das Angebot nicht schriftlich unterbreitet wurde (§ 943 ABRB).

Gewährleistungsgesetzgebung und „nachteiliger Rat“

Das AGBG (§ 922. Abs. 1) besagt: „Wer einem anderen eine Sache gegen Entgelt überlässt, leistet Gewähr, dass sie dem Vertrag entspricht.“ Dies gilt auch für Dienstleistungen. Da die beratenen Haushalte jedoch kein Entgelt für die Beratung bezahlen, ist die Gewährleistungsgesetzgebung im Grunde nicht anwendbar. Um grundsätzlich keine Gewährleistungsstreitigkeiten entstehen zu lassen, sollten die EC jedoch auf die Natur der Schenkung ihrer Dienstleistung hinweisen und keine verbindlichen, bezifferbaren Berechnungen oder Prognosen anstellen (vgl. §930 ABGB). Die Betonung liegt hier auf der *Verbindlichkeit*: Bezifferbare Prognosen über mögliche Energieeinsparungen sind eine starke Argumentationshilfe und sollten, sofern verfügbar, in der Beratung zum Einsatz kommen. Es ist jedoch seitens der EC darauf hin zu weisen, dass es sich um Richtwerte und mögliche Einsparungen handelt und keine Garantie für deren tatsächliches Erreichen gegeben werden kann. Eine falsch bezifferte Prognose kann, unter Umständen, auch als nachteiliger Rat gemäß § 1300 ABGB ausgelegt werden und somit, unabhängig von der ausgesetzten Gewährleistungspflicht, rechtliche Konsequenzen haben.

Der Gesetzgeber formuliert an dieser Stelle:

“Ein Sachverständiger ist auch dann verantwortlich, wenn er gegen Belohnung in Angelegenheiten seiner Kunst oder Wissenschaft aus Versehen einen nachtheiligen Rath ertheilet.“

EC sind als Sachverständige gemäß § 1299 (ABGB) zu verstehen und sie arbeiten aufgrund eines Dienstverhältnisses (oder in Ausnahmefällen im Rahmen einer Selbstständigkeit) gegen Belohnung²⁴. Ehrenamtliche Tätigkeiten sind hiervon ausgenommen. Etwaigen Streitigkeiten sollte durch die oben empfohlenen Hinweise seitens der EC gegenüber den beratenen Haushalten vorgebeugt werden.

Schadensersatz

Die EC sind verpflichtet, Beratungen in Übereinstimmung mit den Inhalten des EC-Kurses durchzuführen (es ist beispielsweise nicht gestattet, dass ein/e EC ohne entsprechende weitergehende Befugnis einen Energieausweis für eine Wohnung erstellt) (§ 2 Abs. 2 Z3 DHG). Sollte es als Folge der Beratungen zu bezifferbaren Schäden bei einem Kunden kommen, ist zu klären, ob diese entschuldbar, bzw. ohne Verschulden (§ 1306 ABGB), fahrlässig, grob fahrlässig oder vorsätzlich durch die/den EC verursacht wurden. Auf nähere Ausführungen wird hier verzichtet, da eine Beschädigung des Eigentums der beratenen Haushalte durch die EC in der Praxis sehr unwahrscheinlich erscheint. Es wurde in der Ausbildung jedoch darauf geachtet, die etwaigen manuellen Eingriffe seitens der EC (Einstellungen der Heizung; Umgang mit Messgeräten, etc.) genau zu definieren und auf Sachbeschädigungsrisiken hinzuweisen.

²⁴ SELF selbst war diesbezüglich als Projekt eine Ausnahme. Hier bestand kein Dienstverhältnis. Für die mögliche zukünftige Tätigkeit von EC ist aber von einem solchen auszugehen, es sei denn ihre Tätigkeit findet ehrenamtlich statt.

2.7 Datenschutz²⁵

Das Thema Datenschutz ist im Rahmen der Ausbildung und Beschäftigung von EC in zweierlei Hinsicht relevant. Zum einen ergeben sich aus der Speicherung personenbezogener Daten rechtliche Verpflichtungen, zum anderen liegt es im Interesse der Dienstgeberin / des Dienstgebers von EC, dass alle erhobenen Daten vor unbefugtem Zugriff geschützt werden. Es wird auf die Verantwortung hingewiesen, welche die EC im Umgang mit Daten haben, die sie in beratenen Haushalten erheben. Insbesondere bedeutsam ist hier, dass die EC alle Personen, von denen sie personenbezogene Daten erheben, über deren Verwendung in Kenntnis setzten (§ 24 DSG 2000) und sich zur Verschwiegenheit hinsichtlich aller Daten, die Ihnen aufgrund Ihrer Arbeit anvertraut oder zugänglich werden, verpflichten (§ 15 DSG 2000). Im Folgenden werden vor allem die rechtlich relevanten Aspekte behandelt. Diese sind über das österreichische Datenschutzgesetz aus dem Jahr 2000 (DSG 2000) geregelt.²⁶ Alle Personen, von denen Daten im Sinne des DSG 2000 erhoben werden, müssen über deren Verwendung in Kenntnis gesetzt werden (§ 24). AusbilderInnen und DienstgeberInnen müssen sich zur Verschwiegenheit hinsichtlich aller Daten, die ihnen aufgrund Ihrer Arbeit anvertraut oder zugänglich werden, verpflichten (§ 15).

InteressentInnen am EnergiecherInnenkurs und InteressentInnen einem Energiecheck

Alle Personen, die sich für die Teilnahme an der Schulung oder für einen Energiecheck interessieren, dürfen mit Namen, Adresse und Telefonnummer in einer *Datenanwendung*²⁷ erfasst. Diese Erfassung fällt in den Bereich einer sogenannten *Standardanwendung* und obliegt somit nicht der Meldepflicht beim Datenverarbeitungsregister der österreichischen Datenschutzkommission (§ 17 Abs. 2 Satz 6).

TeilnehmerInnen des EnergiecheckerInnenkurses

Von den InteressentInnen werden keine potentiell *sensiblen Daten* (Alter, ethnische Herkunft, Einkommen, u. dgl.) gemäß §4 Z2 erfasst. Sollten TeilnehmerInnen des EnergiecheckerInnen-Pilotkurses in ihren eigenen Haushalten Energiechecks durchführen oder durchführen lassen, gelten hierfür die im Folgenden Absatz beschriebenen Bedingungen.

²⁵ Alle hier gemachten Angaben geben die Rechercheergebnisse aus dem Projekt SELF wieder und wurden nach bestem Wissen und Verständnis des Autors zusammengestellt. Dieser übernimmt jedoch keine Verantwortung für die richtige und vollständige Interpretation der Gesetzeslage. Die rechtlichen Grundlagen für die Beschäftigung und die Tätigkeit von EnergiecheckerInnen sind im konkreten Fall von einer Juristin / einem Juristen zu bestimmen.

²⁶ Sollten der Kurs und/oder die Energiechecks nicht in Österreich angeboten werden, gelten die Datenschutzbestimmungen des jeweiligen Landes.

²⁷ § 4 Z7 definiert Datenanwendung als „die Summe der in ihrem Ablauf logisch verbundenen Verwendungsschritte ..., die zur Erreichung eines inhaltlich bestimmten Ergebnisses (des Zweckes der Datenanwendung) geordnet sind und zur Gänze oder auch nur teilweise automationsunterstützt, also maschinell und programmgesteuert, erfolgen (automationsunterstützte Datenanwendung)“.

Im Rahmen eines Energiechecks beratene Haushalte

Die größte Zahl von Daten fällt im Zusammenhang mit den Energiechecks an. Sie werden während des Energiechecks mit einem Protokollbogen erhoben. Von Haushalten, die einen Energiecheck in Anspruch nehmen, werden zunächst dieselben Daten erfasst wie von den TeilnehmerInnen des Kurses: Name, Adresse, Telefonnummer. Zusätzlich werden Daten erfasst, die unmittelbar mit deren Energienutzungsverhalten zusammenhängen. Diese Daten werden vor allem für statistische Zwecke erhoben und gespeichert, können aber auch herangezogen werden, um die Effizienz von Energiesparmaßnahmen nach einer Beratung (etwa bei einem zweiten Termin in einem Haushalt) aufzuzeigen und als Grundlage für die Empfehlung weiterer Energiesparmaßnahmen dienen. Im Sinne der Datenschutzgesetzgebung muss, sofern der Zusammenhang zwischen dem Namen mindestens einer im Haushalt lebenden Person und den Energienutzungsdaten längerfristig nachvollziehbar bleibt, eine solche Datenanwendung gemäß §17 vor Inbetriebnahme beim Datenverarbeitungsregister bei der Datenschutzkommission angemeldet werden. Um der Meldepflicht zu entgehen, kann (wie auch im Pilotprojekt SELF geschehen) eine Entkopplung der im Rahmen einer Standardanwendung erhobenen, personenbezogenen und nicht meldepflichtigen Daten (Name, Adresse, Telefonnummer) von den Daten zum Energienutzungsverhalten vorgenommen werden.

2.8 Wahl eines geeigneten Datenbanksystems

Um energiebezogene Daten, die im Rahmen von Energiechecks gesammelt werden auch für statistische Zwecke nutzen zu können, ist ein geeignetes Archivierungs- und Auswertungssystem notwendig. Veraltet werden müssen sowohl binäre Daten (ja/nein Entscheidungen als Antwort auf Fragen wie „Wäschetrockner vorhanden?“) als auchzählbare Werte (wie zum Beispiel Verbrauchsdaten [kWh] und Wohnungsgröße [m^2]). Vorteilhaft ist es dabei, wenn bestimmte Rechenoperationen, wie zum Beispiel die Ermittlung der *Verbrauchsabhängigen Energiekennzahl* automatisiert erfolgen können. Ferner ist es hilfreich, wenn skalierte Wertungsangaben vorgenommen werden können. Ein Beispiel ist die Einschätzung auf einer Skala von 1 bis 5, ob eine Wohnung thermisch eher begünstigt oder benachteiligt im Gebäude gelegen ist. Schließlich muss pro Datensatz ein Feld für Anmerkungen/Freitext verfügbar sein.

Die Daten werden während des Energiechecks mittels eines Protokollbogens (*Anlage Schulungsunterlagen > Modul 16 - Umgang mit Datenprotokoll > PROTOKOLL Basisbogen.pdf*; siehe auch: 3.1.3) von den EC erhoben. In der Pilotphase des Projekts wurden die ausgefüllten Protokollbögen von den EC an eine/n MitarbeiterIn des Projektteams übergeben. Es wurde von der ursprünglichen Idee Abstand genommen, die EC selbst mit der Dateneingabe zu betrauen und dahingehend zu schulen, da diese mit den anderen Inhalten der Schulung bereits ausgelastet waren. Sieht man dieses Vorgehen als

Modell auch für zukünftige Schulungen und die Tätigkeit von EC an, ist davon auszugehen, dass der Übertrag von Daten aus den Protokollbögen in eine Datenbank sehr unwahrscheinlich ist und nicht von EC vorgenommen wird. Dies bedeutet wiederum, dass Daten zentral gesammelt werden können und keine besonderen Anforderungen an die Datenbank gestellt werden müssen (z.B. erleichterte Eingabe für mit Bürossoftware wenig erfahrene Personen). Außerdem konnten wir im Zeitraum der Durchführung des Projekts SELF nicht davon ausgehen, dass eine Vernetzung von verschiedenen DienstgeberInnen und ggf. weiteren Organisationen in näherer Zukunft zu erwarten ist. Aus diesem Grund erschienen größere, insbesondere Online-basierte Datenbanken überdimensioniert. Die oben beschriebenen Funktionen sind standardmäßig Teil von vielen Tabellenkalkulationsprogrammen. Zum Zeitpunkt der Arbeit am Pilotprojekt SELF erschien die Nutzung von *Microsoft Excel* daher als ausreichend.

3 Ergebnisse und Schlussfolgerungen

Das zentrale Produkt des Projekts SELF stellen die Schulungsunterlagen dar (vgl. *Anlage Schulungsunterlagen*). Kapitel 3 beschreibt das Ausbildungskonzept im Detail und nimmt dabei Bezug auf die in die Unterrichtsmaterialien eingearbeiteten Erkenntnisse aus der Erwachsenenbildung sowie aus der Testphase der Schulung in der Wohnhausanlage *Am Schöpfwerk* (Kap. 3.1). In weiterer Folge werden die Aktivitäten zur Dissemination der Schulung präsentiert (Kap. 3.2). Den Abschluss des Kapitels bilden die Ergebnisse der begleitenden Evaluation (Kap. 3.3). Die Darstellung der Evaluationsergebnisse ist ein Beitrag des Österreichischen Instituts für Nachhaltige Entwicklung (ÖIN).

3.1 Konzeption der Ausbildung (AP 3)

Die Konzeption der Unterrichtsmaterialien erfolgte von Seiten der AEW und der UBW auf verschiedenen Grundlagen:

- aktuelle Konzepte der Erwachsenenbildung unter besonderer Berücksichtigung von Bildungsangeboten für MigrantInnen und Fragen gendergerechter Didaktik (vgl. 2.5)
- Erfahrungen, die im Zusammenhang mit vergleichbaren Projekten im europäischen Ausland gemacht wurden (vgl. 2.1)
- Anregungen, die sich aus theoretischen und empirischen Studien zum Thema Energiearmut ergaben (vgl. 2.2)
- Erfahrungen der am Projekt beteiligten EnergieberaterInnen mit Beratungen in einkommensschwachen Haushalten und/oder Haushalten mit Migrationshintergrund

Im Zuge der Projektarbeit wurden die Unterlagen in mehreren Zyklen angepasst und weiter entwickelt. Änderungen und Ergänzungen ergaben sich hier aufgrund von:

- Erfahrungen der Unterrichtenden beim Ersteinsatz der Materialien im Unterricht und Rückmeldungen durch die KursteilnehmerInnen (AP 6, vgl. 1.4.6 und 3.3.3)
- Ergebnissen der Evaluation der Materialien (AP 7, vgl. 1.4.7 und 3.3.3)
- Erfahrungen der begleitenden EnergieberaterInnen beim Praxistest (AP 8, vgl. 1.4.8)

Zu Leitfragen bei der Modifikation der ursprünglichen Ergebnisse siehe AP 6 (1.4.6).

Aufbauend auf die Ergebnisse der AP 1 und 2 wurden die fachlichen Inhalte und didaktischen Methoden des Kurses ausgewählt und alle Dokumente, die für die Durchführung des theoretischen Teils der Ausbildung benötigt wurden, zusammengestellt.

Zur Konzeption der Schulungsunterlagen wurden außerdem weitere, themenspezifische, Recherchen durchgeführt:

- Sichtung von bestehenden Angeboten (Broschüren und Internetseiten von VerbraucherInnen- und Umweltschutzorganisationen, EnergieversorgerInnen, staatlichen Stellen, etc.)
- Sichtung von Konzepten für den schulischen Unterricht
- Themenspezifische Didaktik (z.B. zur Vermittlung physikalischer Zusammenhänge und zur Theorie der Kommunikation bzw. Gesprächsführung)

3.1.1 Inhalte der Schulung (Übersicht) und Liste der erstellten Unterrichtsmaterialien

Die Schulung wurde in 17 Module eingeteilt (16 zu fachlichen Themen, eines zur Gesprächsführung bei Beratungen; letzterem kommt in der Schulung besondere Bedeutung zu). Für die Module entstanden folgende Lehrmaterialien inklusive Illustrationen (siehe *Anlage Kursunterlagen*):

- Inhaltlich-Methodische Planung / Handreichung für DozentInnen (DOZ)
- Skriptum für die TeilnehmerInnen (TS)
- Powerpoint-Präsentationen zur Verwendung im Unterricht (PRÄ)
- Arbeitsblätter für die TeilnehmerInnen (AB)
- Ergänzende Materialien (z.B. Bildkarten) (MAT)
- Protokollbogen mit Dreifachfunktion (Datenaufnahme, Zusammenstellung von Tipps für die beratenen Haushalte, Gesprächsleitfaden für die Beratung)

Folgende Unterrichtsmodule sind erarbeitet worden:

	Verfügbare Materialien				
Modul 1: Kennenlernen	DOZ	TS	PRÄ		
Modul 2: Grundlagen Energie und Energiegebrauch	DOZ	TS	PRÄ		
Energieerhaltungssatz, Entropiegesetz und Energieumwandlung Bewegungsenergie (kinetische Energie), Wärmeenergie (thermische Energie), chemische Energie, elektrische Energie / elektrischer Strom Energienutzung in österreichischen Haushalten					
Modul 3: Raumklima	DOZ	TS	PRÄ	AB	
Thermische Behaglichkeit: gemessene Temperatur, empfundene Temperatur und Innen-Oberflächentemperatur; Luftbewegungen im Raum, Luftfeuchtigkeit, Gründe für thermische Benachteiligungen von Wohnungen Lüften: Kipplüften, Querlüften, Stoßlüften Schimmel: Ursachen/Vorbeugung, Entfernung					

Modul 4: Heizungssysteme I – Allgemeines	DOZ	TS	PRÄ	AB	
--	-----	----	-----	----	--

Bestandteile von Heizungsanlagen und Fachausdrücke

Heizkörper entlüften; defekte Heizkörperventile, Wasserdruck kontrollieren

Ein- und Zweirohrsysteme

Modul 5a: Heizungssysteme II – Heizen mit Gas	DOZ	TS	PRÄ		
---	-----	----	-----	--	--

Gasthermen und Gaskombithermen: Funktionsweise (Grundsätzliches), Wärmetauscher, Gasthermen richtig einstellen

Gaskonvektorenheizungen

Modul 5b: Heizungssysteme II – Heizen mit Fernwärme	DOZ	TS	PRÄ		
---	-----	----	-----	--	--

Funktionsweise (Grundsätzliches)

Modul 6: Richtig heizen I – Allgemeines	DOZ	TS	PRÄ	AB	
---	-----	----	-----	----	--

Allgemeine Tipps zum Umgang mit Heizenergie: Lüften und Heizen, Türen schließen, Zugluft bekämpfen, Heizkörper nicht blockieren, Raumtemperatur begrenzen, Rollläden und Vorhänge nachts schließen

Die richtige Einstellung von Heizkörperventilen: Einfache Drehventile, Thermostatventile

Modul 7: Richtig heizen II – Der Raumthermostat	DOZ	TS	PRÄ	AB	MAT
---	-----	----	-----	----	-----

Funktionsprinzip, Einstellung/Bedienung, Problembehandlung

Modul 8: Warmwasser	DOZ	TS	PRÄ	AB	
---------------------	-----	----	-----	----	--

Sparmaßnahmen für alle Systeme: Duschen vs. Baden, Spararmaturen, Geschirr abwaschen, Verkalkung

Verschiedene Systeme:

Durchlauferhitzer: Funktionsweisen/Grundsätzliches; Energiesparender Betrieb

Boiler/Speichertanks (Schwerpunkt: Fernwärme und elektrisch beheizte Speicher zentral/dezentral): Funktionsweise/Grundsätzliches; Energiesparen beim Betrieb von Warmwasserspeichern

Modul 9: Physikalische Grundlagen	DOZ	TS	PRÄ	AB	MAT
-----------------------------------	-----	----	-----	----	-----

Leistung und Verbrauch / Watt und Kilowattstunde

Stromverbrauch und Stromkosten eines Gerätes ermitteln: Der Rechenweg von der Leistung zum Stromverbrauch zu den Stromkosten

Leistungsangaben auf dem Gerät oder der Verpackung; Umgang mit dem Energiemessgerät Stromstärke/Stromspannung/Widerstand

Modul 10: Abrechnungen lesen und Verbrauch	DOZ	TS	PRÄ	AB	MAT
--	-----	----	-----	----	-----

Energierechnungen lesen und verstehen können, Bestandteile der Energiekosten, Richtlinien für die Einschätzung von Energieverbräuchen

Modul 11: Anbieter wechseln	DOZ	TS			
-----------------------------	-----	----	--	--	--

Benutzung des Tarifkalkulators auf www.e-control.at; Wissenswertes zum Thema

Modul 12: Strom sparen I	DOZ	TS	PRÄ	AB	
--------------------------	-----	----	-----	----	--

Große Haushaltsgäte (Grundsätzliches; Energiesparen im Betrieb, Modellrechnungen):
 Kühlgeräte, Waschmaschine, Geschirrspüler
 Kochen und Backen (Grundsätzliches; Energiesparen im Betrieb)
 Unterhaltungselektronik, PC und Stand-by (Grundsätzliches; Energiesparen im Betrieb)

Modul 13: Strom sparen II	DOZ	TS	PRÄ	AB	MAT
---------------------------	-----	----	-----	----	-----

Beleuchtung: Vor- und Nachteile von Glühlampen, Sparlampen, Halogenlampen und LED, Modellrechnungen

Gefräßige Zusatzgeräte und besondere Verbraucher (Funktionsweisen/Grundsätzliches; Energiesparen im Betrieb, Modellrechnungen): Elektrische Zusatzheizungen und mobile Klimageräte, Wäschetrockner, Aquarien und Terrarien

Die richtige Wahl beim Neukauf von Elektrogeräten / Das EU-Energielabel

Modul 14: Energie und Mietrecht	DOZ	TS	PRÄ	AB	
---------------------------------	-----	----	-----	----	--

Energiebezogene Rechte und Pflichten von MieterInnen und VermieterInnen: Thermenreparatur/-wartung, Vorgangsweise bei Schimmel, Zuständigkeit für die Fenster, Sonstiges.

Liste mit Beratungssadressen für MieterInnen

Modul 15: Die rechtliche Situation	DOZ	TS		AB	
------------------------------------	-----	----	--	----	--

Gewährleistung, „nachteiliger Rat“ und Schadensersatz

Datenschutz

Modul 16: Umgang mit dem Datenprotokoll	DOZ			AB	
Beratungsprotokoll					

Handhabung des Protokollbogens, Wiederholung von Kursinhalten, Abschlussreflexion

Modul KOM: Kommunikation und Gesprächsführung	DOZ	TS		AB	
---	-----	----	--	----	--

Verbale und nonverbale Kommunikation, Methoden der Gesprächsführung, Voraussetzungen für eine gelungene Beratung, Ablauf eines Energiechecks, Selbstkompetenz

Diese Unterlagen werden ergänzt durch ein Vorwort, das sich an die Unterrichtenden wendet und den Umgang mit den Materialien erläutert sowie allgemeine didaktische Richtlinien und Empfehlungen für den Kurs gibt. Für die/den Unterrichtenden stellen sich Unterlagen nach dem Download folgendermaßen dar:

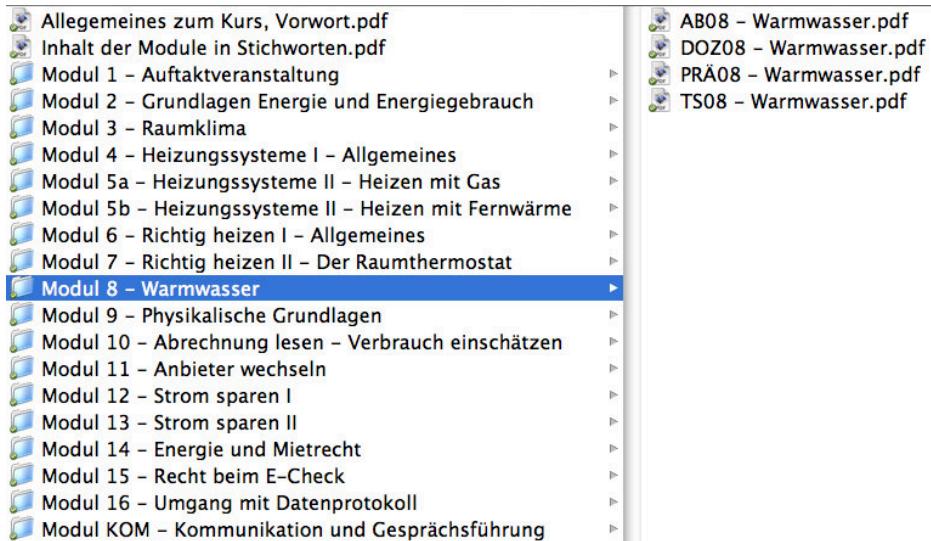


Abbildung 22: Modulgliederung, Beispiel Warmwasser

Für jedes Unterrichtsmodul wird ein Dokument zur *Inhaltlich-Methodischen Planung / Handreichung für Lehrende* (DOZ) zur Verfügung gestellt. Dieses gibt jeweils zu Beginn einen Überblick über das benötigte *Material zum Modul* (1), die *Lernziele* (2) und die notwendigen *Vorbereitungen für den Unterricht* (3). Kern jeder Handreichung sind die Beschreibung der zu vermittelnden *Inhalte* (4) und *Vorschläge zur Didaktik* (5). Die Beschreibung der Inhalte verzichtet weitgehend auf Fachsprache, so dass Formulierungen auch im Unterricht übernommen werden können. Die Ausführungen in den Unterkapiteln des Bereichs *Inhaltliches* sind weitgehend (aber nicht vollständig) identisch mit den TeilnehmerInnenSkripten (TS). Die letzteren sind häufig mit zusätzlichen Illustrationen und Beispielen versehen. Mit den *TeilnehmerInnenSkripten*, die am Ende jedes Moduls ausgeteilt werden sollen, erhalten die KursteilnehmerInnen umfangreiche Informationen. Sie sollten ermutigt werden, diese zu Hause aufmerksam nachzulesen.

3.1.2 Besonderheiten des Moduls KOM - Kommunikation und Gesprächsführung

Die Kursunterlagen beinhalten ein dreiteiliges Modul (Modul KOM), das sich speziell mit den Themen *Kommunikation und Beratung* beschäftigt. Während die Reihenfolge der fachspezifischen Module zwar nicht bindend, aber als Empfehlung zu sehen ist, sollen die Einheiten zur Kommunikation situativ in den Unterricht eingebunden werden. Die Erfahrungen im Projekt SELF zeigten, dass in vielen Situationen, die sich den EC während der Beratungen stellen können (wie beispielsweise herausfordernde Fragen von KundInnen) nicht nur fachliches Wissen gefragt ist, sondern ebenso Strategien, wie mit solchen Situationen am besten umzugehen ist. Wiederholte Übungen zur Kommunikation sollen den KursteilnehmerInnen solche Strategien näher bringen und eine bewusste Auseinandersetzung mit der Beratungssituation fördern.

Im Teilmodul *Grundlagen der Kommunikation* lernen die KursteilnehmerInnen Grundprinzipien und Funktionsweisen der zwischenmenschlichen Kommunikation kennen und wenden diese in Übungen auf ihre Tätigkeit als EC an. Im zweiten Teilmodul werden *Regeln und Methoden der Gesprächsführung* in Zusammenhang mit Energiechecks vermittelt. Ziel des dritten Teilmoduls, *Grundlagen und Ablauf einer Beratung* inkl. des Themas *Selbstkompetenz* ist es, den TeilnehmerInnen die Struktur und den Ablauf einer Beratung sowie beratungsspezifische Gesprächstechniken zu vermitteln. Es soll ihnen dadurch erleichtert werden, kritische Beratungssituationen zu erkennen und unter Bedachtnahme auf ihr eigenes Wohl darauf professionell zu reagieren.

Die Integration des Themas in das Curriculum des Kurses ist bezüglich Ausmaß und Organisationsform von zwei Rahmenbedingungen abhängig: von den bereits vorhandenen Kompetenzen der Zielgruppe und von den verfügbaren TrainerInnen-Ressourcen. Als Faustregel kann gelten, dass etwa ein Drittel der Kurseinheiten für das Thema Kommunikation und Beratung eingeplant werden sollte.

3.1.3 Gestaltung des Protokollbogens

Der Protokollbogen (Anlage Schulungsunterlagen > Modul 16 - Umgang mit Datenprotokoll > PROTOKOLL Basisbogen.pdf) erfüllt eine Doppelfunktion: Er ist sowohl das Dokument zur Datenerhebung als auch Handreichung für die beratenen Haushalte. Jede Seite ist hierfür in zweifacher Ausführung für einen Energiecheck auszudrucken. Während der Beratung füllt der/die EC ein Exemplar aus und erzeugt gleichzeitig einen Durchschlag, der im Haushalt verbleibt. Das Protokoll enthält daher:

- eine Bestandsaufnahme, die statistisch auswertbar ist und zum späteren Vergleich herangezogen werden kann;
- eine Erklärung der jeweiligen Problemstellung für den beratenen Haushalt;
- empfohlene Maßnahmen zur Beseitigung der Problemstellung; Beispiel:

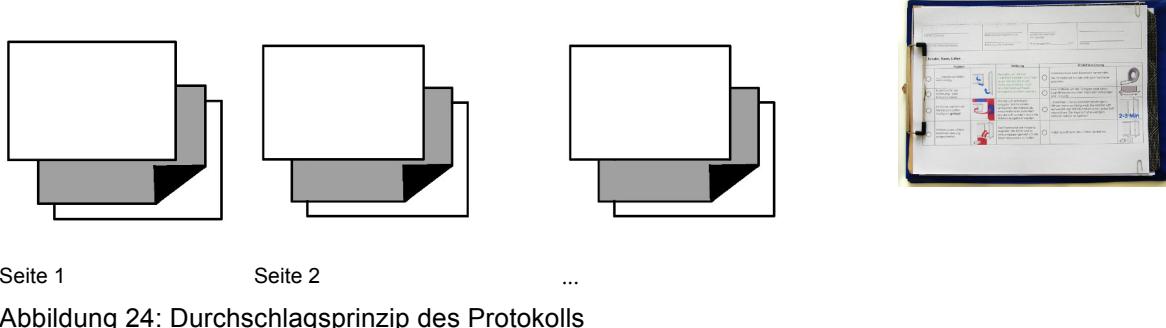
Problem		Erklärung	Empfohlene Lösung
<input type="radio"/>	Heizkörper sind durch Möbel oder andere Barrieren versteckt.		Die Wärme des Heizkörpers wird durch Möbel und andere Barrieren teilweise zurück gestrahlt. Es muss daher mehr geheizt werden um auch den Raum zu erwärmen.
<input type="radio"/>	Heizkörper sind durch Gardinen verhangen.		Möbel oder andere Barrieren von Heizkörpern entfernen. Lassen Sie mindestens 50 cm Platz zwischen einem Möbelstück und einem Heizkörper. Entfernen Sie nach Möglichkeit auch Regale, wenn diese direkt (10 cm oder weniger) über einem Heizkörper angebracht sind.

Abbildung 23: Dreiteiliges Prinzip des Protokolls (Ausschnitt)

Der Vorteil dieses Aufbaus besteht darin, dass ohne zusätzlichen, schriftlichen Aufwand eine Handreichung mit Empfehlung im Haushalt verbleibt, die an die individuelle Situation

angepasst ist. Gleichzeitig ist die Datenaufnahme für den Kunden/die Kundin transparent, da er/sie eine Kopie mit allen von ihm/ihr erfassten Informationen erhält.

Handhabung der Protokollbögen in der Praxis:



Seite 1

Seite 2

...

Abbildung 24: Durchschlagsprinzip des Protokolls

Die EC sollten selbst sehr gut mit den Inhalten des Protokollbogens vertraut sein, alle Punkte verstanden haben und ohne langes Suchen jeden einzelnen auf der entsprechenden Seite schnell auffinden. Hierfür sind entsprechende Übungen vorgesehen. Auch wenn das Protokoll einen Leitfaden und somit eine Hilfe für den Ablauf einer Beratung bietet, entwickelt jedes Gespräch seine eigene Dynamik. Dadurch ist es unwahrscheinlich, dass die Reihenfolge der Punkte auf dem Protokollbogen stets beibehalten werden kann. Von den EC wird eine gewisse Flexibilität verlangt, innerhalb des Protokolls „springen“ zu können und Informationen, die sich während eines Gesprächs ergeben, an der richtigen Stelle festzuhalten.

Auf den Protokollbögen sind aus Datenschutzgründen keine personenbezogenen Daten vermerkt (vgl. 2.7). Im Sinne der Datenschutzgesetzgebung muss, sofern der Zusammenhang zwischen dem Namen mindestens einer im Haushalt lebenden Person und den erhobenen Energienutzungsdaten längerfristig nachvollziehbar bleibt, eine solche Datenanwendung gemäß §17 (DSG 2000) vor Inbetriebnahme beim Datenverarbeitungsregister der Datenschutzkommission angemeldet werden. Um gegebenenfalls eine Nachbetreuung anbieten zu können, verbleibt eine Kopie des Beratungsprotokolls mit der Bitte um Verwahrung im jeweiligen Haushalt. Diese kann dann bei einer Zweitberatung als Referenz verwendet werden. Ist diese Trennung nicht gewünscht, muss eine Meldung beim Datenverarbeitungsregister der Datenschutzkommission erfolgen.

3.1.4 Einfluss von Erkenntnissen aus der Erwachsenenbildung auf die didaktische Konzeption

Im Folgenden wird anhand ausgewählter Beispiele dargestellt, wie auf das Projekt SELF zugeschnittene Empfehlungen und Grundlagen zu didaktischen Prinzipien und Handlungsstrategien in der Erwachsenenbildung in den Schulungsunterlagen berücksichtigt wurden:

Die **Berücksichtigung der Lebensbedingungen der potenziellen TeilnehmerInnen** im Sinne der zeitlichen und räumlichen Planung des Bildungsangebots war ein Kernpunkt bei der Planung und Durchführung des Pilotkurses *Am Schöpfwerk*. Mit der Bassena wurde ein leicht erreichbarer Ort mit freundlich ausgestatteten Räumlichkeiten gewählt. Sitzgruppe, Pausengetränke und die Vermeidung einer Schulklassenatmosphäre stellten sich in der Pilotschulung als wesentliche Faktoren zur Steigerung der Zufriedenheit der TeilnehmerInnen heraus und werden daher im Vorwort für die Unterrichtenden empfohlen. Die zeitliche Planung des Kurses erfolgte in Abstimmung mit Beschäftigten der Bassena, die über entsprechende Erfahrungen hinsichtlich der Annahme von Kursangeboten verfügten. Die Unterrichtsunterlagen, insbes. das Vorwort für Unterrichtende und das DozentInnen Skript zu Modul 1 weisen auf die Wichtigkeit der Vermittlung von notwendigen Rahmenbedingungen gegenüber den TeilnehmerInnen hin.

Zum **Abbau von Zugangsbarrieren** und zur zielgruppengerechte Bewerbung der Schulung wurde auf geschlechtergerechte Sprache in allen Werbemaßnahmen und Unterrichtsmaterialien des Projekts SELF Wert gelegt; die Plakatwerbung erfolgte mehrsprachig. Der Pilotkurs wurde kostenlos angeboten und Vorerfahrungen, auch aus dem privaten Umfeld, ausdrücklich als Ressource aufgefasst.



Abbildung 25: Plakate in vier Sprachen (Beispiel Deutsch und Arabisch) in allen Stiegenhäusern *Am Schöpfwerk*

Bei der Aufarbeitung der Lerninhalte wurde besonderer Wert auf die **Vermeidung versteckter Diskriminierung** und der Darstellung der Lebensrealität von Frauen und Menschen unterschiedlicher Herkunft gelegt. Bei der Konzeption der Unterrichtsmaterialien

kamen solche Überlegungen beispielsweise bei der Formulierung von Beispielen zum Tragen. Es wurde dabei darauf geachtet, dass (ohne Rollenklischees zu bedienen) die soziale Realität in vielen Haushalten der Zielgruppe berücksichtigt wird und dass Dialoge zwischen Frauen, zwischen Männern und zwischen Frauen und Männern sowie zwischen Menschen verschiedener Kulturen vorkommen.

Um in der Vermittlung der Lerninhalte **Differenzierungsmöglichkeiten zu eröffnen**, sieht die Konzeption der Kursunterlagen mehrere optionale Angebote vor. Beispielsweise sind Verbrauchsberechnungen und Vergleichsrechnungen (Verbrauchsabhängige Energiekennzahl, etc.) Teil des Unterrichtsstoffes, die zu beherrschen vorteilhaft für die Beratung von KundInnen ist, wie die Erfahrungen aus anderen Projekten nahelegen. Es hat sich jedoch auch gezeigt, dass die TeilnehmerInnen der Pilotausbildung hiermit besondere Schwierigkeiten hatten, bzw. es ihnen an Übung im mathematischen Bereich fehlte (vgl. 3.3.3) Die finale Version der Kursunterlagen (Inhaltlich-Methodische Planung / Handreichung für Lehrende, Modul 10) formuliert diesen Bereich daher als optionales Angebot; KursteilnehmerInnen die stark gegen ihr eigenes Interesse arbeiten, bzw. unverhältnismäßig viel Übungszeit einsetzen müssten, sollen sich vorzugsweise auf andere Bereiche der Beratung konzentrieren. Ähnlich wird Wissen optional auch in anderen Modulen angeboten, darunter vertiefende Informationen zu Techniken der Warmwasserbereitung (Modul 8) und Hintergrundwissen zu Heizsystemen, die nicht oder kaum in der konkreten Wohnanlage zum Einsatz kommen (Module 5a und 5b).

Problemorientiertes Lernen und die Förderung von Problemlösungskompetenz wurde unter anderem bei der Konzeption der Arbeitsbögen für die KursteilnehmerInnen besonders in den Vordergrund gestellt. Die meisten Übungsaufgaben beziehen sich auf konkrete Problemlagen.

Beispiel aus Arbeitsblatt zum *Modul 3 – Raumklima*:

Die Mieterin der abgebildeten Wohnung im obersten Geschoss eines Mietshauses erzählt Ihnen, dass es sich im Winter immer so anfühlt, als sei ein leichter Luftzug im Wohnzimmer. Draußen ist es sehr kalt und Sie überprüfen die (neuen) Fenster. Zum Beispiel führen Sie eine Kerze an den Fensterrahmen entlang und beobachten kein Flackern der Flamme. Die Fenster scheinen sehr gut zu schließen. Was könnte der Grund für das Gefühl der Mieterin sein?



Foto: Jozwiak (SELF)

Abbildung 26: Zugiges Wohnzimmer (Beispielbild aus Unterrichtsmaterialien)

Beispiel aus dem Arbeitsblatt zum *Modul 12: Strom sparen I*:

In einem Haushalt finden Sie den rechts abgebildeten Gefrierschrank vor. Wie beurteilen Sie den Zustand des Geräts? Welche Fragen stellen Sie dem/der BesitzerIn?



Foto: Sami Uskela (Creative Commons)²⁸.

Abbildung 27: Vereister Gefrierschrank
(Beispielbild aus Unterrichtsmaterialien)

Auch sind Aufgabenstellungen im Kurs häufig an beispielhafte Problemlagen gekoppelt. So wird in der *Handreichung für DozentInnen* für das *Modul 6 - Richtig heizen I – Allgemeines* empfohlen, den Schulungsraum vor dem Unterricht in einen „Energieverschwendungsraum“ umzuwandeln. Dabei sollen Möbel vor die Heizkörper geschoben, Heizkörperventile bis zum Anschlag aufgedreht, die Fenster geöffnet, etc. werden. Die KursteilnehmerInnen werden dann gebeten, die Situation zu beurteilen und zu verbessern. Weitere Beispiele für problemorientiertes Lernen ließen sich aus dem Komplex der Kommunikationsübungen nennen, in denen Beratungssituationen (z.B. in Rollenspielen) geübt werden. Der Erwerb sozialer Kompetenzen nimmt hier eine Schlüsselposition ein.

Beispiel aus *Inhaltlich-Methodische Planung / Handreichung für Lehrende*, Modul *KOM – Kommunikation und Gesprächsführung*:

Übung 5: Kritische Beratungssituationen II (Dauer: > 30 min) Geben Sie 3 – 5 kritische Aussagen vor (z.B. „Ich habe kein Geld für den Kauf von ...“; „Ich mache das eh, aber die Kinder ...“, „Ich habe aber nur eine halbe Stunde Zeit!“). Im Plenum oder in Kleingruppen sollen dann zwei Fragen diskutiert und die Diskussionsergebnisse anschließend präsentiert werden. Diskussionsleitende Fragen können dabei sein: „Wie ist es zu dieser Aussage gekommen (mögliche Gründe)? Welche Fragen oder Antworten können weiterhelfen?

Kooperatives Lernen, speziell in der Form von **Peer-to-Peer Learning** wird mit den in den Handreichungen für DozentInnen gemachten Vorschlägen zur Didaktik in mehreren Modulen berücksichtigt. So ist beispielsweise im Modul 11 - Anbieter wechseln vorgesehen, dass in Paaren oder Kleingruppen ein günstiger Gasanbieter online ermittelt wird, nachdem das Vorgehen für einen Stromanbieter für die gesamte Gruppe demonstriert wurde. Ähnlich wird

²⁸ Download am 15.5.2012 [<http://www.flickr.com/photos/suskelo/1506951636/sizes/z/in/photostream/>]

auch im Modul Modul 10 - Abrechnung lesen - Verbrauch einschätzen vorgegangen, in dem sich die TeilnehmerInnen selbstständig mit den Informationen auf einer Abrechnung vertraut machen sollen oder im Modul 13 - Strom sparen II, wo verschiedene Leuchtmittel ausprobiert werden. Besondere Bedeutung könnte dem Peer-to-Peer Learning in Hinblick auf den praktischen Teil der Ausbildung zukommen. Hier wurde im Zuge der Verbesserungsvorschläge für zukünftige EC-Ausbildungen vorgeschlagen, Beratungen im „Tandem“ von zwei EC durchzuführen (vgl. 3.3.7).

Im Sinne des **reflektierten Umgangs mit Fachsprache** wird im Modul 1 angeregt, ein „wachsendes Wörterbuch“ als Wandzeitung zu installieren und hier während des gesamten Kurses auftauchende Fremdwörter in den Sprachen der TeilnehmerInnen zu notieren.

3.1.5 Einfluss von Erfahrungen aus der Pilotausbildung (AP 6) auf die didaktische Konzeption

Die effektivste Form der Wissensaneignung und Sicherung der Beratungsqualität stellt neben der praktischen Anwendung der Inhalte deren Wiederholung/Zusammenfassung durch die TeilnehmerInnen dar. Jeder Unterrichtstag sollte daher mit einer kurzen Wiederholung der Inhalte der letzten Sitzung bzw. der Besprechung von Hausübungen beginnen und mit einem Ausblick auf das folgende Modul abgeschlossen werden. Hausübungen haben sich vor allem als praktische Übungen im eigenen Haushalt bewährt (Messung eigener Elektrogeräte, etc.). Bloße Lern- und Lesewiederholungen ohne ZuhörerInnen und ohne Rückfragen scheinen dagegen weniger sinnvoll zu sein.

Unabhängig von der Sprachkompetenz einzelner Personen zeigte sich bei der Pilotausbildung ein hoher Bedarf der KursteilnehmerInnen, ihr eigenes Verständnis sicherzustellen. Es sollte daher im Zusammenhang mit konkreten Fachinhalten Zeit sowohl für Wiederholungen als auch für die Übung von Beratungssituationen und Gesprächsführung reserviert werden.

Besonders gut von den KursteilnehmerInnen angenommen wurden praktische Kursteile (Messungen, Berechnungen, kleine Experimente). Meist ist damit auch Bewegung, Ortswechsel oder zumindest das Auflösen der für einen Kurs typischen – sitzenden, zuhörenden – Position verbunden. In diesem Zusammenhang ist auch denkbar, einzelne Einheiten ganz oder teilweise in einer Wohnung vor Ort durchzuführen (etwa bei einer/einem KursteilnehmerIn zu Hause, sofern dies erwünscht ist) und kleine Exkursionen einzubinden. Im Rahmen des Pilotkurses wurde beispielsweise eine Fernwärmeübergabestation Am Schöpfwerk besucht (siehe Abb. 9).

Die Menge an gebotenen Fachthemen bewirkt nicht unbedingt automatisch eine hohe Qualität. Mut zur sachlich begründeten Lücke ist kein Defizit. Die Module, ihre interne Gliederung und Schwerpunktsetzung sowie die Vorschläge zur Didaktik sind als Gerüst für

den Unterricht zu verstehen. Die Lehrenden sind ausdrücklich aufgefordert, eigene Inhalte einzubringen und die Gewichtung nach Bedarf zu verändern.

Alle Module des Pilotkurs wurden von zwei gleichzeitig anwesenden Lehrenden abgehalten. Während eine Lehrperson die Fachthemen vortrug, achtete die andere auf den geplanten Ablauf, die gleichmäßige Einbeziehung aller KursteilnehmerInnen und übernahm den Unterricht der Kommunikations- bzw. Gesprächsführungsteile.

In einem derartigen Rahmen wird der Kurs für die TeilnehmerInnen weit mehr sein als die Aufnahme von wissenswerten Fakten zum Thema Energiesparen. Sie werden ihre Kompetenzen in verschiedenen Bereichen, auch außerhalb der für die Tätigkeit als EC bedeutsamen, stärken.

3.1.6 Samplebeschreibung und Charakterisierung der KursteilnehmerInnen und der beratenen Haushalte

Im Rahmen des Projekts wurden vier EC ausgebildet und insgesamt 30 Haushalte beraten. Bei den vier KursteilnehmerInnen handelte es sich um eine Österreicherin, einen Österreicher und zwei Männer mit philippinischer Herkunft, an Muttersprachen waren also Deutsch und Filipino vertreten. Zu Beginn des Pilotkurses waren alle 4 langzeitarbeitslos. Von ihren Ausbildungen her handelte es sich um einen Absolventen eines Wirtschafts-Colleges, einer gelernten Einzelhandelskauffrau, einen Marineingenieur sowie einen gelernten Schriftsetzer. Ihre bisherigen Tätigkeiten waren u.a. Musiker, Lohndiener im Hotel, Haushaltsangestellte, Feng Shui Beraterin, Maschinenarbeiter, Mechanikergehilfe, Küchenhilfe und Schriftsetzer. Das Alter der TeilnehmerInnen lag zwischen 54 und 62 Jahren. Die vier KursteilnehmerInnen schlossen die theoretische Schulung des Pilotkurses ab, drei von ihnen auch die praktische.

25 Haushalte erhielten einen Energiecheck: Neun Haushalte Am Schöpfwerk, ein Haushalt in der Per-Albin-Hansson-Siedlung, zwei über die Caritas vermittelte Haushalte und dreizehn privat akquirierte Haushalte. Zusätzlich wurden zu Übungszwecken fünf Haushalte von ProjektmitarbeiterInnen beraten.

22 der beratenen Personen waren weiblich, acht männlich, in den Haushalten waren häufig weitere Familienmitglieder anwesend. Bei der Akquise der Haushalte am Schöpfwerk wurde gemäß dem Projektvorhaben darauf geachtet, dass sich unter den einkommensschwachen Haushalten auch Haushalte mit Migrationshintergrund befanden. Dies war bei 5 der 9 beratenen Haushalte am Schöpfwerk der Fall. Bei den Haushalten außerhalb des Schöpfwerks gab es 4 mit Migrationshintergrund.

Das Einkommen in den Haushalten wurde aus Diskretionsgründen nicht abgefragt.²⁹ Es kann daher nur eine persönliche Einschätzung der begleitenden EnergieberaterInnen gegeben werden. Demgemäß hatten 4 der 9 Haushalte *Am Schöpfwerk* Probleme, ihre Energirechnungen zu bezahlen, bei den übrigen waren es weitere 5.

Die durchschnittliche Haushaltsgröße lag bei 2,4 Personen, das Maximum in einer Schöpfwerk Wohnung waren 7 Personen. Die durchschnittliche Wohnungsgröße betrug 69,4 m², wobei das Minimum bei 46m² und das Maximum bei 95m² lag. Pro Person lag die Wohnnutzfläche im Durchschnitt bei 38,7m², der Minimalwert betrug hier 13,6m² und der Maximalwert des gesamten Samples 77m², bei den Wohnungen *Am Schöpfwerk* 44,5m² pro Person.

Heizenergieabrechnungen waren nur in 13 Haushalten vorhanden. Bei ihnen betrug der Heizenergieverbrauch pro m² und Jahr – nach Abzug einer angenommenen Pauschale für Warmwasser bei den mit einer Gastherme beheizten Wohnungen – im Durchschnitt 77,2 kWh, der Maximalwert lag bei 155 kWh/m²a, der Minimalwert bei 24 kWh/m²a. Auf der Skala der Energieeffizienzklassen von A++ (beste) bis G (schlechteste) handelt es sich somit um eine Spreizung zwischen A und E bei einem Durchschnitt von C. Über die Funktion der Heizungsregelung (Thermostatventile bzw. Raumthermostat) waren in 10 Haushalten Grundkenntnisse vorhanden, 15 Haushalte wussten sehr gut Bescheid darüber. 13 Haushalte gaben an, im Winter immer die optimale Art des Lüftens (Stoß- und Querlüften) durchzuführen, 5 weitere taten dies fallweise, bei den übrigen wurden die Fenster gekippt, wobei öfters die Heizung eingeschalten blieb. Eine Tendenz, die Wohnung auf überdurchschnittlich hohe Temperaturen zu beheizen, gab es in 7 Haushalten. Schimmelbefall war in 5 Haushalten vorhanden, 4 davon befanden sich *Am Schöpfwerk*. Besonders große Stromverbraucher gab es in 10 Haushalten, die häufigsten dabei waren alte oder defekte Kühlgeräte, gefolgt von Aquarien oder Terrarien, zwei Haushalte wurden ausschließlich elektrisch beheizt. Überwiegend Energiesparlampen oder LED Lampen waren in 12 Haushalten im Einsatz. Stromrechnungen lagen in 20 Haushalten vor, bei diesen lag der durchschnittliche Jahresstromverbrauch bei 2426 kWh. Bei den Haushalten *Am Schöpfwerk* war der Durchschnitt 3523 kWh, das Maximum lag hier bei 5246 kWh, das Minimum bei 2348 kWh.

3.2 Dissemination

Alle Schulungsunterlagen stehen zum kostenlosen Download auf den Internetseiten der drei ProjektpartnerInnen bereit:

AEW: http://www.arge-energieberatung-wien.at/projekt_self.html

²⁹ Erfahrungen der beteiligten EnergieberaterInnen mit einkommensschwachen Haushalten zufolge handelt es sich um eine Information, die viele KundInnen ungern offenlegen möchten.

UBW: <http://www.umweltberatung.at/start.asp?ID=43263&b=6884>

ÖIN: <http://oin.at/?p=1252>

Im Rahmen der Dissemination wurden 15 karitative Einrichtungen (z.B. Caritas, Diakonie, Volkshilfe, Rotes Kreuz und Armutskonferenz), alle Landesenergieberatungsstellen, einige Gemeinden, 10 Bildungseinrichtungen (z.B. FH für Sozialraumorientierte und Klinische Soziale Arbeit und die Wiener Volkshochschulen), 10 Umweltschutzorganisationen und MitarbeiterInnen des öffentlichen Dienstes in einer Emailaussendung auf die Möglichkeit des Downloads der Unterrichtsmaterialien hingewiesen. Insgesamt wurden ca. 150 Mails verschickt. Zusätzlich wurden 35 Personen in einer persönlichen Email und 15 in einem persönlichen Telefonat informiert.

Die Kursunterlagen werden in adaptierter Form erneut genutzt, und zwar im Rahmen der Projekts „Energiepartner von Nebenan“ im Auftrag des Ökosozialen Forums Wien zur Schulung von MietervertreterInnen und MieterbeirätInnen aus Gemeindebauten des 22. Bezirks (Mai/Juni 2012)

Unter anderem um frühzeitig Tätigkeitsperspektiven für ausgebildete EC auszuloten, wurde das Projekt von Anfang an in der Öffentlichkeit beworben. Über Anliegen, Ziele und (Zwischen-)Ergebnisse wurde an folgenden Stellen informiert:

- Persönliches Gespräch mit einem Vertreter der neu gegründeten Magistratsabteilung 20 (Energieplanung; Beauftragte zur Umsetzung des *Städtischen Energieeffizienzprogramms*) der Stadt Wien (20.5.2011)
- Präsentation des Projekts (Podiumsdiskussion und Workshop) bei der Veranstaltung „ANTI.Energiearmut: Energie gerecht verteilen“ des Klima- und Energiefonds (19.12.2011)
- Persönliches Gespräch mit der Leiterin der Ombudsstelle für soziale Härtefälle von Wien Energie (26.1.2012)
- Vorstellung im Rahmen eines Gespräches am runden Tisch zur Weiterentwicklung der Energieberatung in Wien im Wiener Rathaus auf Einladung von Frau Vizebürgermeisterin Maria Vassilakou (22.09.2011). Anwesend u.a. VertreterInnen von MA 20, VertreterInnen des Haus Wien Energie, UBW, VertreterIn der Arbeitsgemeinschaft erneuerbare Energien (AEE NÖ/W), 17&4
- Vorstellung im Projekt MigraTrain, Verein Projekt Integrationshaus (vgl. AP 4) (17.8.2011)

- Diskussionsrunde und Workshop anlässlich der Summer School des Zentrums für Soziale Innovation auf Einladung von SozialMarie (11.7.2012)
- Persönliches Gespräch mit der Koordinatorin des Projekts Verbund-Caritas Stromhilfefonds, Caritas Österreich (12.12.2011)
- Plakat im Wiener Rathaus anlässlich der Tagung *Fuel Poverty: Wege aus der Energiearmut* (26.3.2012)



Abbildung 28: A Diskussion im Rahmen der Preisverleihung SozialMarie 2012

Weitere Anfragen bezüglich einer möglichen Kooperation wurden gerichtet an:

- Arbeitsmarktservice Wien (Mai 2011)
- Sandra Frauenberger. Stadträtin für Integration, Frauenfragen, KonsumentInnenschutz & Personal (Mai 2011)
- wohnpartner – Das Nachbarschafts-Service im Wiener Gemeindebau (Jänner 2012)
- Wiener Wohnen

In einer Presseaussendung per E-Mail wurden ca. 300 JournalistInnen über das Projekt SELF informiert. In der Aussendung wurden die Ziele, der Projektverlauf und die Erfahrungen der KursteilnehmerInnen dargestellt. Mehrere Medien haben über das Projekt einen Beitrag gebracht:

- *wien.at* (Printausgabe August 2012);
- Bezirkszeitung (Ausgabe KW 40)
- Salzburger Nachrichten (24. September 2012)
- Zeitschrift SOL (Sommer 2012)
- Zeitschrift Schöpfwerk-Schimmel (Sommer und Winter 2011, Sommer 2012)
- Berichterstattung im Fernsehen: W24 – TV Beitrag am 22. Juni 2012

Weitere Disseminationsmaßnahmen:

- Eintragung des Projekts auf der Bildungslandkarte des Forum Umweltbildung
- Information über das Projekt im Newsletter des Österreichischen Dekadenbüros „Bildung für nachhaltige Entwicklung“
- Einreichung als Dekadenprojekt der UNESCO
- Einreichung zum Klimaschutzpreis 2012

3.3 Evaluationsergebnisse

Das Projekt SELF wurde vom **Österreichischen Institut für Nachhaltige Entwicklung (ÖIN)** begleitend evaluiert, in der Trainings- und in der Beratungsphase. Im folgenden Bericht werden die wesentlichen Ergebnisse der Erhebung zur Wahrnehmung und Bewertung des Trainings, der Beratung mit den EC, der Suche nach EC und KundInnen, der Wirkungen des Projekts für die EC sowie die zahlreichen Verbesserungsvorschläge und möglichen Projektideen dargestellt.

Im Folgenden werden die das Projekt durchführenden Personen – Elisabeth Cobbina, Jörg Jozwiak, Heinz Tschürtz von der ARGE Energieberatung und Gerhard Jungert, Markus Novak und Alexandra Bauer von "die umweltberatung" Wien – als „SELF-Team“ bezeichnet (das Projektteam umfasst mehr Personen, die genannten waren jedoch aktiv in den in der Evaluation untersuchten Phasen involviert). Ist von einem/r EC in der Einzahl die Rede, so wird immer die männliche Form verwendet, da sonst die Anonymisierung der Interviews nicht mehr möglich ist (es war nur eine Frau im EC-Team). Den EC und den KundInnen (Kürzel K) wurden Nummern zugeordnet, die bei deren Aussagen in Klammer angeführt werden.

3.3.1 Forschungsdesign und angewandte Methoden

Im Rahmen der Evaluation wurde eine **Vielzahl von Methoden** angewandt:

- **quantitative** Erhebungen (Fragebögen für die EC zur Beurteilung der Lehreinheiten)
- **qualitative** Erhebungen (persönliche und schriftliche Interviews mit den EC, EnergieberatungskundInnen, den am Projekt beteiligten Institutionen und dem SELF-Team; Dokumentanalyse des Trainingsmaterials und der Bewerbungsbögen)
- **Workshops** mit dem SELF-Team zur Reflexion der Trainings- und Beratungsphase
- **Beobachtungen** von Trainingseinheiten und Beratungen
- Teil der begleitenden Evaluation war auch die **Recherche und Aufarbeitung von Best Practice-Beispielen und relevanten Studien** zu Beginn des Projekts, deren Ergebnisse dem SELF-Team präsentiert, mit ihm diskutiert und in die Planung von SELF mit einbezogen wurden (siehe Kap. 2.1 und 2.2.).

Die **Triangulation** quantitativer und qualitativer Methoden dient der wechselseitigen Überprüfung der durch die verschiedenen Methoden erhobenen Daten (vgl. Hammersley 1996, S. 167f). Die qualitativen Daten des Leitfadeninterviews wurden mittels Inhaltsanalyse ausgewertet, die quantitativen Daten mit der Software SPSS. Die Art und der Umfang der Erhebungen werden in Tabelle 5 dargestellt.

Die Erhebungen wurden **projektbegleitend** durchgeführt, was ermöglichte die Entwicklung des Projekts gut nachzuvollziehen. Im Sinne des Ansatzes des **zirkulären Forschens** (wie u.a. in der Grounded Theory (Strauss/Corbin 1996) angewandt) wurde darauf geachtet, sich ergebende Veränderungen im Projekt zu berücksichtigen: die Erhebungs- und Auswertungsphasen wechselten einander ab und Teilergebnisse der Auswertung wurden für

die Konzeption der Erhebungen genutzt. So wurde zum Beispiel das Evaluationsdesign abgeändert als klar wurde, dass die KundInnenakquise sich als problematischer als erwartet herausstellte und ein stärkerer Fokus auf diese Fragestellung gelegt (siehe Kap. 3.3.5 bzw. die Auflistung der zusätzlichen Interviews zu diesem Punkt in Tabelle 5). Außerdem flossen die Auswertungen der Daten schon während des Projekts als reflexionsfördernder Input in die Workshops mit dem SELF-Team ein.

Durch diese Vorgehensweise konnten die Perspektiven verschiedener am Projekt beteiligten Personen mit Hilfe unterschiedlicher methodischer Zugangsweisen zu mehreren Zeitpunkten dokumentiert und analysiert werden.

Tabelle 5: Erhebungen im Rahmen der Evaluation

Thema	Methode	Mit wem/Analyse oder Beobachtung wovon
Suche nach EC	Qualitative Interviews	Elisabeth Cobbina (SELF-Team), Lena Kauer (Bassena), EC (4)
	2 Workshops	SELF-Team (6)
	Dokumentenanalyse	Bewerbungsbögen
	Dokumentenanalyse	Flyer
Schulung	Materialanalyse	Trainingsmaterial
	4 Beobachtungen	Trainingseinheiten
	Fragebögen	An alle EC in jeder Einheit
	Qualitative Interviews	SELF-Team (6, schriftlich), EC (4)
	2 Workshops	SELF-Team (6)
Suche nach KundInnen	Qualitative Interviews	EC (4), SELF-Team (6, schriftlich), Lena Kauer (Bassena), Klaus Lukas (Bassena 10), Barbara Bauer (GSD), Franz Swischaj (ehem. Jugendbetreuer am Schöpfwerk); KundInnen (5)
	Workshop	SELF-Team (6)
Beratung	Qualitative Interviews	EC (4), SELF-Team (6, schriftlich), KundInnen (5)
	4 Beobachtungen	Beratung
	Workshop	SELF-Team (6)

Die Evaluation des Projekts SELF stützt sich auf ein dialogisches und „responsives“ Verständnis von Evaluation, das die **Anwendungsorientierung** betont (vgl. Flick 2006, S. 12). Daher steht bei dieser Evaluation vor allem deren Erkenntnis-, Dialog-, Lern- und Legitimierungsfunktion im Vordergrund (vgl. Stockmann 2004, S. 18ff zit. n. ebd. S. 14), die

Kontrollfunktion tritt eher in den Hintergrund. Somit sahen die EvaluatorInnen ihre Aufgabe weniger in einer externen „Prüfung“ und Bewertung, sondern mehr in der aktiven und konstruktiven sowie begleitenden **Unterstützung, Reflexion und Verbesserung** des Projekts. Die, wie in einem Pilotprojekt nicht anders zu erwarten, aufgetauchten Probleme wurden zwar analysiert und dargestellt, gleichzeitig aber als Ansatzpunkt für die Entwicklung neuer Ideen und konkreter Verbesserungen genommen. Die Zusammenarbeit zwischen EvaluatorInnen und Projektdurchführenden erwies sich als sehr produktiv – es konnten konkrete, konstruktive **Verbesserungsvorschläge** sowohl für das laufende Projekt als auch in Form weiter führender Ideen entwickelt werden. Diese Erkenntnisse stellen eine gute **Basis für die Konzeption weiterer Projekte** dar.

3.3.2 Evaluation der Suche nach EC

Für die Analyse des Bewerbungsprozesses wurde ein schriftliches **Leitfadeninterview** mit Elisabeth Cobbina von der ARGE Energieberatung geführt und **Bewerbungsprotokolle** der TeilnehmerInnen sowie drei **Flyer** (siehe Anlage *Plakate und Flyer*), die der Verbreitung von SELF und der aktiven Werbung um TeilnehmerInnen dienten, analysiert. Außerdem wurde in der Beratungsphase des Projekts im Rahmen von Interviews noch einmal um eine **retrospektive Bewertung der EC-Suche** gebeten. Hierzu wurden Lena Kauer von der Bassena am Schöpfwerk und die EC befragt sowie die Thematik mit dem SELF-Team im abschließenden Workshop diskutiert.

Im Fokus der Erhebungen zu diesem Thema standen folgende **Fragen**:

- Welche Erfahrungen wurden mit dem **Bewerbungsprozess** gemacht?
- Welche **Kriterien** wurden für die Suche nach EC angesetzt?
- Wie und mit welchen **Methoden** wurden EC gesucht? Was war hilfreich, wo gab es Schwierigkeiten?
- Wie gestaltete sich der **Auswahlprozess**? Nach welchen Kriterien wurde unter den BewerberInnen ausgewählt?
- Wie könnte die Suche **verbessert** und mehr Menschen angesprochen werden?

Herangehensweisen bei der Suche nach EC

Die ARGE Energieberatung hat im Frühjahr/Sommer 2011 über Veranstaltungen/Projekte, Flyer/Artikel/Aushänge und persönliche Gespräche aktiv nach TeilnehmerInnen für die Ausbildung gesucht. Gesucht wurde

- unter den TeilnehmerInnen des Vorläufer- Projekts „**MachMit – Energiesparen bringt's**“
- über **Artikel** in der Zeitung „**Schöpfwerk Schimmel**“ der Bassena und in der **Bezirkszeitung**
- durch die persönliche Ansprache von BesucherInnen Bassena am Schöpfwerk durch das Bassena-Team
- über **Flyer, Plakate und persönliche Ansprache im öffentlichen Raum**:

„Im Frühsommer war das Bassena-Team öfter mit ihrem „Kaffee-Wagerl“ im öffentlichen Raum am Schöpfwerk unterwegs, hatte unsere Flyer dabei und mit Menschen Gespräche über unser Projekt geführt.“ (Elisabeth Cobbina)

- über **mehrsprachige Aushänge** (in deutscher, türkischer, arabischer und serbischer Sprache) auf jeder der 62 Stiegen des Schöpfwerks
- über **Flyer** in der Städtischen Bücherei, im Nachbarschaftszentrum des Hilfswerks sowie in den Warteräumen des zuständigen AMS
- beim **Gratis-Bazar** in der Bassena (es wurden Menschen angesprochen, Kaffee ausgeschenkt, Flyer verteilt und vor allem ein offenes Gespräch gesucht)
- bei einer Veranstaltung des Tauschprojekts **KAESCH** (Kabelwerk-Alt Erlaa-Schöpfwerk) im April 2011 und über einen Artikel in der Zeitung des KAESCH Projekts
- über **persönliche Gespräche** mit Frau Bauer von der Baumanagement Arge **GSD** - Gesellschaft für Stadt- und Dorferneuerung Ges.m.b.H. bzw. über **Flyer**, die in ihrem Büro aufgelegt wurden
- über die Vorstellung des Projekts bei TeilnehmerInnen von **MigraTrain** (ein Lehrgang für MigrantInnen zur Qualifikation im Bereich Bildung und Beratung).

Neben den hier aufgelisteten Aktivitäten gab es noch weitere Versuche über Institutionen EC zu gewinnen, die jedoch ohne Erfolg blieben. So wurde beispielsweise versucht, den **Schulen** am Schöpfwerk einen Projekttag für die SchülerInnen anzubieten sowie die **VHS Meidling** und das **AMS Meidling** dafür zu gewinnen, das Projekt bei geeigneten KandidatInnen zu bewerben. Des Weiteren wurde das Projekt vor TeilnehmerInnen des Lehrgangs **MigraTrain** des Integrationshauses, der akademisch ausgebildeten MigrantInnen den Einstieg in die Arbeitswelt erleichtern soll, präsentiert. Trotz Interesses konnten aber keine TeilnehmerInnen für die Ausbildung gewonnen werden. Der Grund dafür war, dass der Lehrgang zu der Zeit noch nicht abgeschlossen war und AbsolventInnen des Vorgängerjahrgangs bereits in AMS-Kurse vermittelt worden waren. Auch die angestrebte Bewerbung über eine **Moschee** blieb erfolglos. Bei der Ansprache von BesucherInnen der Bassena wurde versucht, verstärkt Frauen mit Migrationshintergrund anzusprechen, leider ohne Erfolg.

Folgende Kriterien wurden bei der Suche nach EC angewandt:

- Interesse am Thema
- ausreichend Zeit zur Teilnahme an allen Trainingsterminen
- ausreichende Deutschkenntnisse, um dem Kurs folgen zu können
- migrantischer Hintergrund/andere Muttersprache zumindest bei einigen TeilnehmerInnen

Fachliche Vorkenntnisse waren nicht erforderlich. Es wurde darauf hingewiesen, dass durch die Ausbildung nicht unmittelbar eine bezahlte Anstellung ermöglicht wird.

Alle TeilnehmerInnen, die sich als EC beworben haben, erfuhren über die **Öffentlichkeitsarbeit** (Aushänge, Zeitungsartikel) des Projektteams von der Ausbildung. Im

Interview wird der Erstkontakt mit den TeilnehmerInnen folgendermaßen beschrieben:

„Der erste Teilnehmer war bereits beim „MachMit“-Projekt dabei, hatte immer Interesse weiterzumachen. Er hat sich letztes Jahr auf den allerersten Aushang am Schöpfwerk hin gemeldet. Die zweite Teilnehmerin hat mich auf den Artikel im „Schimmel“ hin kontaktiert. [...] Die beiden letzten Teilnehmer kamen über die Aushänge in den Stiegenhäusern, zunächst in die Bassena, und anschließend zu einem gemeinsamen Termin, bei dem das Projekt vorgestellt und besprochen wurde.“ (Elisabeth Cobbina)

Das Finden von TeilnehmerInnen erwies sich trotz aktiver Suche als schwierig. Ein Auswahlprozess wurde unmöglich, da sich zu wenige Personen meldeten. Nur mit der im Zitat als zweite Teilnehmerin genannten Person konnte ein Bewerbungsgespräch in der Bassena geführt werden. Hilfreich waren während der Zeit der TeilnehmerInnensuche wiederholte Gespräche innerhalb des SELF-Teams und mit den GemeinwesenarbeiterInnen der Bassena, in denen **laufend weitere Ideen zur Verbreitung und Werbung** geplant und ausprobiert wurden.

Mögliche Gründe für das Desinteresse an der Ausbildung

Es wurden von den Befragten (EC, SELF-Team, mit KundInnenakquise befasste Personen) verschiedene Gründe für die Schwierigkeiten bei der Akquise von EC genannt. Ein Problem sieht das SELF-Team bereits bei der Planung des Projekts, bei der der nötige **finanzielle und zeitliche Aufwand** der Suche nicht richtig eingeschätzt wurde. Es wurden daher nicht die Ressourcen eingeplant, die für eine entsprechend groß dimensionierte Werbekampagne nötig gewesen wären.

Die MitarbeiterInnen der **Bassena** sprachen viele Menschen persönlich an und bewarben das Projekt mittels Aushang, Flyer und Zeitungsartikel. Die Annahme, dass durch die Unterstützung und die Kontakte der Bassena ausreichend Interessierte gefunden werden können, hat sich jedoch nicht bestätigt. Ebenso stellte sich die Vermutung, dass sich mehr TeilnehmerInnen vom „**MachMit**“-Projekt (Vorläuferprojekt) bewerben würden, als falsch heraus. Angesprochene Personen nannten laut den Interviewten folgende Gründe für deren Desinteresse an der Ausbildung: **Zeitmangel** aufgrund von **Berufstätigkeit, Nebenjob und Kinderbetreuung** (fast alle TeilnehmerInnen von „MachMit“ waren Mütter mit kleinen Kindern) sowie **Krankheit**. Ebenso berichtete ein EC, der in der späteren Beratungsphase von SELF aktiv versucht hat, Personen aus seinem Bekanntenkreis für die Ausbildung zu begeistern (es war ihm nicht bewusst, dass eine Fortführung des Projekts noch unklar ist), dass viele seiner Bekannten aufgrund ihrer Vollbeschäftigung keine Zeit für diese Ausbildung haben, obwohl sie daran interessiert gewesen wären.

Der Bassena-Mitarbeiterin Lena Kauer zufolge, sei man bei der Bewerbung des Projekts nicht auf generelles Desinteresse gestoßen, sondern eher auf Überforderung der Angesprochenen (oftmals Mütter mit kleinen Kindern) durch die **Länge und Intensität des**

Kurses. Es sei generell schwer jemanden zu finden, der/die 11 Vormittage lang Zeit hat. Mütter sind häufig mit familiären Arbeiten ausgelastet und bei Arbeitslosen schränken Verpflichtungen gegenüber dem AMS die zeitlichen Ressourcen ein. Dennoch beurteilt die Bassena-Mitarbeiterin die Entscheidung, das Training am Vormittag durchzuführen um so vermehrt Frauen mit Kindern anzusprechen, prinzipiell als gute Idee.

Es wurde auch die Vermutung geäußert, dass das **Thema** Energiesparen, bzw. das Trainingsangebot zu wenig attraktiv erschien, da der **persönliche Nutzen** einer solchen Ausbildung unklar blieb: „*Es scheint, dass das Thema nicht genug Menschen anspricht, oder noch zu wenige sich darunter etwas vorstellen können oder wissen, dass sie davon profitieren können wenn sie sich damit befassen.*“ (Elisabeth Cobbina)

Als generelles, aber schwer zu lösendes Problem sieht die Bassena-Mitarbeiterin, dass die Projektidee nicht von den BewohnerInnen selbst stammt, sondern **von „außen“** an sie heran getragen wurde. Wie auch bei der Suche nach KundInnen sieht sie außerdem die Schwierigkeit, dass das Thema Energiesparen am Schöpfwerk – auch wegen der **Sanierung** – von Vielen nicht als vorrangiges Problem gesehen wird. Ähnliche Vermutungen wurden auch bezüglich der Suche nach EnergieberatungskundInnen geäußert, siehe Kapitel 3.1.5.

Zusammenfassung der Analyse der Suche nach EC

Generell kann festgestellt werden, dass vom SELF-Team und der Bassena **Anstrengungen auf mehreren Ebenen und mit Hilfe unterschiedlicher Medien** unternommen wurden um das Projekt bekannt zu machen. Dabei wurden auch verschiedene Bewerbungsstrategien berücksichtigt, die sich im Rahmen von anderen Projekten (vgl. Kap. 0) als erfolgreich erwiesen hatten.

Der **Aufwand der Suche** wurde zeitlich und finanziell unterschätzt – dies stellt ein wichtiges Ergebnis des Projekts dar: in einem möglichen Folgeprojekt müssen hier wesentlich mehr zeitliche und finanzielle Ressourcen eingeplant werden.

Ein generelles Problem, das auch im Kap. 3.3.5 zur KundInnenakquise genauer beschrieben wird, ist die Notwendigkeit mit der Bewerbung des Projekts gleichzeitig auch **Bewusstseinsbildung** bezüglich der Wichtigkeit des Themas und des **Nutzens einer Energieberatung** zu betreiben. Dieses Wissen scheint nicht sehr verbreitet zu sein. Der wahrscheinlich wichtigste Hinderungsgrund stellt jedoch die **begrenzte zeitliche Verfügbarkeit** der Angesprochenen aufgrund beruflicher, familiärer und gesundheitlicher Gründe oder von Anforderungen des AMS dar. Hier wäre eine andere zeitliche Organisation des Kurses (vielleicht doch ein Abend- oder Wochenendkurs) anzudenken.

3.3.3 Evaluation der theoretischen Schulung

In diesem Teil der Evaluation wurden verschiedene Aspekte des Trainings aus unterschiedlichen Perspektiven mit mehreren Methoden erhoben, die im Folgenden geschildert werden.

In der Phase der *Lehrgangskonzeption* wurden die entstehenden **Unterrichtsmaterialien** analysiert. Während der *Schulung* der vier KursteilnehmerInnen wurden **drei Kurseinheiten** (ein Viertel aller Kurseinheiten) vom Evaluationsteam **beobachtet** und mit Beobachtungsprotokollen dokumentiert. Die letzte Einheit des Kurses ist dabei hervorzuheben, da in dieser die EC zu ihren Erfahrungen befragt wurden. Weiters wurden *nach jeder Kurseinheit* von den **EC Fragebögen** mit geschlossenen und offenen Fragen ausgefüllt. Diese Fragebögen wurden computergestützt mittels SPSS ausgewertet.

Zu den im Fragebogen verwendeten Techniken gehört das so genannte *Polaritätsprofil*. Das Polaritätsprofil arbeitet mit gegensätzlichen Eigenschaftspaaren, wie beispielsweise „interessant / uninteressant“. In diesem Fragebogen werden für die Polaritätsprofile fünf Felder verwendet, auf deren einen Seite eine Eigenschaft, auf der anderen Seite, die entgegengesetzte Eigenschaft steht. So können die an den Workshops teilnehmenden Personen wählen, wie sehr sie zu einer Eigenschaft tendieren (vgl. Abbildung 22). Wählen sie die 1, so bedeutet dies, dass sie die Inhalte interessant finden, wählen sie die 5, so sind die Inhalte für die Teilnehmenden uninteressant. Die Ziffern dazwischen sind keinem Begriff zuzuordnen (zb. teilweise interessant), sondern bilden eine Tendenz ab. Der gesamte Fragebogen findet sich im Anhang (Kap.6) des Berichts.

Die heute präsentierten Inhalte finde ich...						
	1	2	3	4	5	
interessant	<input type="checkbox"/>	Uninteressant				

Abbildung 29: Polaritätsprofil aus dem Fragebogen

Im *letzten Drittel des Lehrgangs* wurde ein dreistündiger **Workshop** mit den **Lehrenden** durchgeführt. Das Ziel dieser Prozessevaluation war es, Erfahrungen der Lehrenden mit dem Training zu dokumentieren und Entwicklungschancen zu identifizieren. Im Rahmen der Konzeption des Evaluationsdesigns entschloss sich das Team, einen Workshop anstatt der im Projektantrag beschriebenen qualitativen Einzelinterviews mit den Lehrenden abzuhalten. Ein Workshop erschien zweckmäßiger, da er, im Gegensatz zu Einzelinterviews, Reflexion und Austausch in der Gruppe der Lehrenden ermöglichte. Über die Evaluation des Lehrgangs hinaus konnte im Rahmen des Workshops an der Weiterentwicklung des Lehrgangs und an der Lösung anstehender Probleme gearbeitet werden. Dabei wurde mit Visualisierungen und Priorisierungen gearbeitet sowie lösungs- statt problemfokussiert vorgegangen.

Im Rahmen des Workshops wurde eine **SWOT-Analyse** (Strengths-Weaknesses-Opportunities-Threats) in Bezug auf die Gestaltung des Trainings durchgeführt. Nachdem alle Teammitglieder ihre eigene Einschätzung präsentierten, wurden Themen priorisiert und visualisiert. Danach wurde darüber diskutiert, wie Stärken ausgebaut, Schwächen gemindert, Chancen für die Umsetzung von Verbesserungsvorschlägen genutzt sowie mögliche Hindernisse dabei umgangen werden können. Dabei wurden auch konkrete Handlungsschritte und Zuständigkeiten formuliert.

Die **EC** wurden zu ihren Erfahrungen in der theoretischen Schulung in der *Beratungsphase* des Projekts auch **persönlich interviewt** und um eine retrospektive Bewertung der Schulungsinhalte vor dem Hintergrund ihrer *Anwendbarkeit in der Beratungssituation* gebeten.

Bei der Evaluation des Trainings wurde versucht, folgende **Fragen** zu beantworten:

- Sind die Inhalte des Trainings für die EC **verständlich** aufbereitet? Können sie diesen folgen?
- Sind die Inhalte für die EC **interessant**?
- Sind die im Training angewandten **Methoden** angemessen?
- Wie werden die Inhalte des Trainings in Hinblick auf deren **Nützlichkeit für den Beratungsprozess** bewertet?
- Können die Teilnehmenden die Inhalte in einer komplexen **Beratungssituation wiedergeben**?
- Wirkt sich die **multikulturelle Zusammensetzung** der EC auf den Lernprozess aus? Wenn ja, wie?
- Welche **Verbesserungsmöglichkeiten** werden identifiziert?

Im Folgenden werden, nach relevanten Themen geordnet, Antworten auf diese Fragen sowie darüber hinaus gehende Problemstellungen aus den Perspektiven des SELF-Teams, der EC sowie des ÖIN-Teams beschrieben.

Analyse und Bewertung der Schulungsmaterialien

Die Lehrgangsmaterialien (siehe Anlage *Schulungsunterlagen*; vgl.: 3.1) wurden in der *Phase der Trainingskonzeption* hinsichtlich ihrer Verständlichkeit, Klarheit und direkter Anwendbarkeit geprüft. Dadurch, dass das Evaluationsteam selbst keinen beruflichen Hintergrund als EnergieberaterInnen hat und nicht selbst in die Erstellung involviert war, konnte ein „uninformierter“ und unvoreingenommener Blick von außen auf das Material geworfen werden. Die Originaldokumente wurden kommentiert und ein internes dreizehnseitiges Dokument verfasst. Die Eindrücke wurden den Personen, die das Material

ausgearbeitet haben (MitarbeiterInnen der ARGE Energieberatung und der „umweltberatung“ Wien), rückgemeldet und das Feedback in die Konzeption der Materialien integriert.

Auch in der darauf folgenden *Schulungsphase* und bis zum Projektabschluss wurden Materialien und Konzept mehrfach überarbeitet. Beispielsweise wurden Skripte überarbeitet, um sie den Vorkenntnissen der EC besser anzupassen und die teils komplexen Sachverhalte noch anschaulicher und einfacher verständlich darzustellen.

Analysiert wurden vier Gruppen von Materialien (vgl. 3.1):

- Handreichung für DozentInnen (DOZ)
- Powerpointpräsentationen (PRÄ)
- Skript für Kursteilnehmende (TS)
- Arbeitsblätter für Kursteilnehmende (AB)

Zusammenfassend können zum Material folgende Punkte angemerkt werden:

Im Allgemeinen erscheinen die Kursmaterialien sehr klar strukturiert und der Inhalt verständlich aufgearbeitet. Es wurden nur geringfügige Änderungen von Struktur und Inhalt empfohlen. In Ausnahmefällen wurde die direkte Anwendbarkeit der Materialien hinterfragt. In diesen Fällen wurde im Rahmen eines Workshops über die Umsetzung von Verbesserungsvorschlägen bezüglich der Anwendbarkeit des Materials diskutiert.

Methodisch scheinen die Vorgaben in den DOZ zielführend zu sein. Einige Male war nicht erkennbar, wie didaktische Vorgaben umgesetzt werden können. So wurde z.B. in einem DOZ eine kurze Powerpoint-Präsentation vorgeschlagen, das Material (PRÄ) dazu war jedoch recht lang und detailliert gestaltet. Solche methodischen Probleme wurden rückgemeldet. In den Unterlagen gab es teilweise noch unterschiedliche Bezeichnungen für Kursteilnehmende. Eine Vereinheitlichung wurde angeregt.

Es wurde angeregt in den DOZ die Länge der Einheit anzugeben, sodass der/die DozentIn weiß, in welcher Zeit die Inhalte zu vermitteln sind.

In den Fragebögen, welche die *EC* bei jeder Einheit ausfüllten, wurde auch nach ihrer Bewertung der Materialien abgefragt. Die Teilnehmenden waren sich einig, dass die verwendeten Materialien verständlich und gut aufbereitet sind. Bei der Frage „Das verwendete Material finde ich zu viel / zu wenig“ unterscheiden sich die Antworten der Teilnehmenden allerdings beträchtlich. Jeweils ein Drittel tendiert zur Ansicht, dass das Material zu viel war, ein Drittel, dass das Material zu wenig war und ein Drittel hält die Materialmenge für angemessen. Vergleicht man die Mittelwerte (Abbildung 23) über alle Übungseinheiten, so ist zu erkennen, dass sie sich eng um den Wert 3 bewegen, wobei die Streuung der Werte jedoch groß ist.

Das verwendete Material (Unterlagen, Powerpoint,...) finde ich zu viel (=1) / zu wenig (=5)

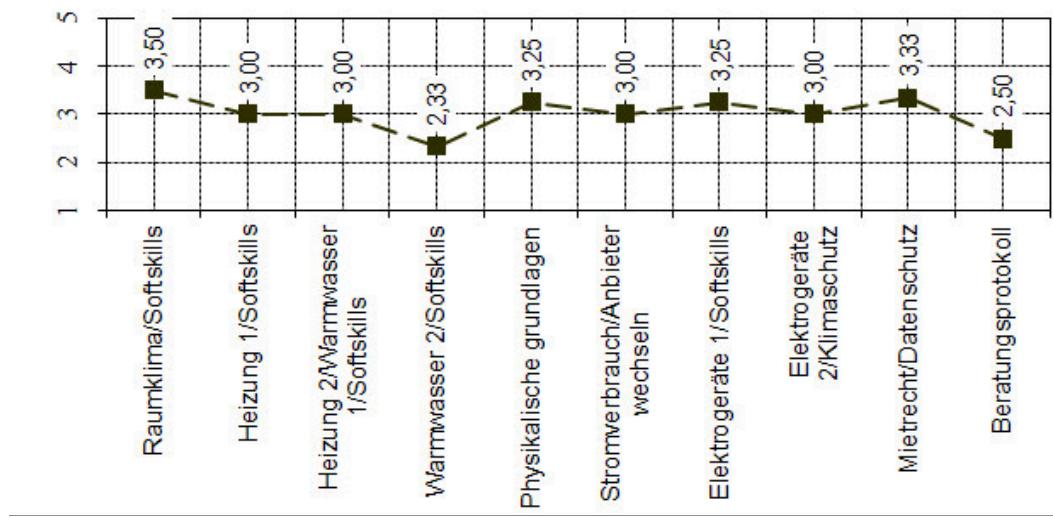


Abbildung 30: Bewertung des Umfangs des Materials (Unterlagen, Powerpoint,...)

Es gibt demnach wenig Einigkeit darüber, wie angemessen die Menge des Materials ist. Es scheint diesbezüglich unterschiedliche Erwartungen und Voraussetzungen unter den Teilnehmenden zu geben, möglicherweise spielen hier Herkunft und Sprache eine Rolle.

Einige Einheiten, wie Raumklima/Softskills, Warmwasser 2/Softskills und Beratungsprotokoll³⁰ stechen dennoch hervor. Bei der erstgenannten Einheit wurde angegeben, dass eher zu wenig Material verwendet wurde, bei den beiden anderen zeigte sich eine Tendenz zu zuviel Material. Bei diesen Einheiten sollte im Falle ihrer wiederholten Anwendung überprüft werden, ob die Materialien den notwendigen Umfang haben. Die *Lehrenden* selbst waren der Auffassung, dass die Materialien sehr gut funktionieren und flexibel, auch über das Pilotprojekt hinaus, einsetzbar sind.

Bewertung der angewandten Methoden

Der Unterricht wurde, soweit wie möglich dialogisch aufbereitet. Frontalunterricht wurde nur selten eingesetzt und damit den in den *Vorschlägen zur Didaktik* der DOZ formulierten Empfehlungen unmittelbar entsprochen. Exkursionen und praktische Übungen waren im Lehrgang integriert und wurden den *Lehrenden* zufolge besonders gut angenommen. Die Illustration von Inhalten durch kleine Filme und vor allem die Arbeit an Originalgeräten bzw. das Ausprobieren von Messgeräten wurden sowohl von den Lehrenden als auch vom beobachtenden ÖIN-Team als pädagogisch besonders wertvoll bewertet.

Wenn die eingesetzten Unterrichtsmethoden Schwächen zeigten, hatte dies vor allem zwei Ursachen: Einerseits die *geringe TeilnehmerInnenzahl*, da bei nur vier Teilnehmenden manche Methoden nicht angewandt werden können und andererseits die *engen zeitlichen*

³⁰ Die Bezeichnungen haben sich mit Erstellung der Endversion der Dokumente verändert.

Vorgaben, die einen noch stärkeren Einsatz von dialogischen Methoden, Lernen an Originalgeräten und Exkursionen verhinderten. Innerhalb der gegebenen Zeit wurden interaktive Methoden so weit wie möglich eingesetzt.

Die Befragung der *EC* zu ihrer Sicht auf die verschiedenen Lehrmethoden (Vortrag, selbständiges Erarbeiten, Diskussionen, Übungen) ergab, dass diese grundsätzlich als sehr positiv wahrgenommen wurden, woraus man schließen kann, dass diese angemessen waren. Im Detail gab es aber Unterschiede im Grad der Zustimmung. In Abbildung 24 werden die Mittelwerte der Bewertung der einzelnen Methoden angegeben.

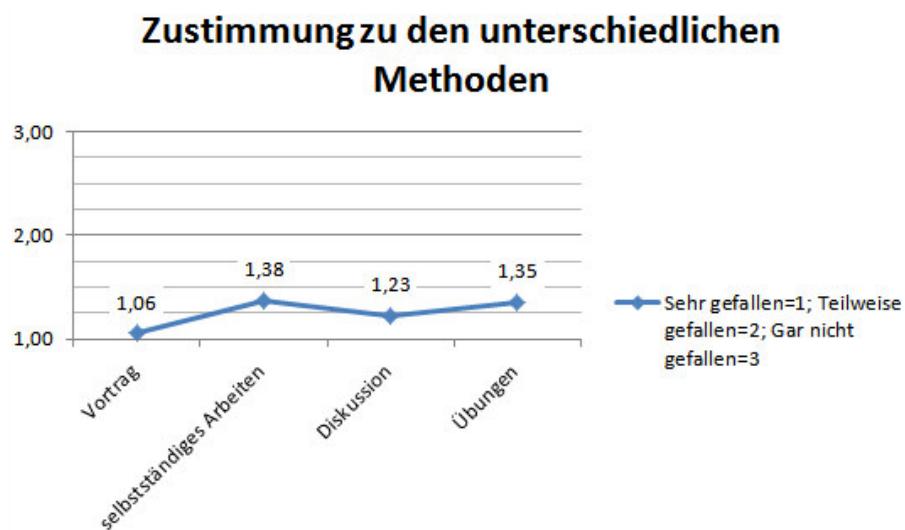


Abbildung 31: Zustimmung zu den unterschiedlichen Methoden. Mittelwertvergleich.

Der Wert „1“ steht für die positive Aufnahme der Methode, der Wert „2“ für teilweises Gefallen und der Wert „3“ für Ablehnung. Der Wert 3 wurde bei 34 gültigen Antworten nur einmal vergeben. Die Mittelwerte liegen sehr nah an der bestmöglichen Bewertung, was zeigt, dass alle Methoden tendenziell als sehr gut befunden wurden. Die Vorträge stechen als besonders positiv heraus, interaktive Methoden haben den TeilnehmerInnen etwas weniger gut gefallen. Abbildung 25 verstärkt dieses Bild.

Es gab zu viele Übungen...

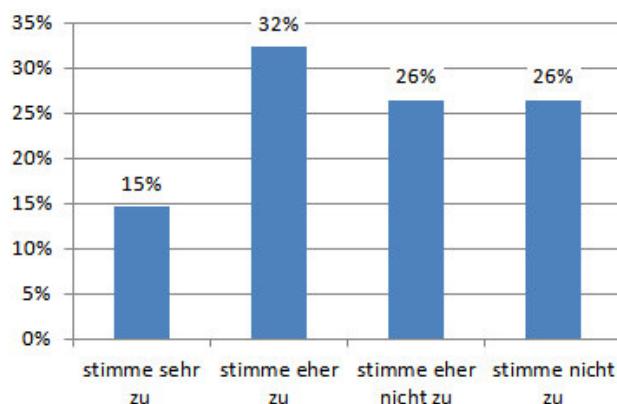


Abbildung 32: Bewertung des Umfangs der Übungen

Die hohe Zustimmung von insgesamt 47% der Befragten zur Aussage, dass die Übungen zu umfangreich seien, ist gleichzeitig die negativste Bewertung aller abgefragten Elemente des Trainings. Die Teilnehmenden scheinen demnach das Ausmaß der Übungen teilweise als zu hoch empfunden zu haben. Aus der quantitativen Auswertung geht nicht hervor, was genau die Teilnehmenden unter Übungen verstehen, d.h. ob die Beurteilung Anschauungsübungen, Übungen in der Gruppe (in denen selbständiges Arbeiten gefordert war) oder eine andere Methode, die als Übung interpretiert wurde, betrifft.

Dieses Ergebnis steht im Widerspruch zur Sichtweise der Lehrenden. Wie oben dargestellt, würden diese die interaktiven Methoden eher ausweiten, da sie das Gefühl hatten, dass diese sehr gut angenommen wurden. Eine ähnliche Sichtweise ergab die teilnehmende Beobachtung, nach der Diskussionen und interaktive Methoden als sehr geeignet für die Vermittlung eingeschätzt wurden. Die EC wirkten sehr interessiert, haben viele Fragen gestellt und neue Aspekte eingebracht. Da aus der quantitativen Erhebung nicht hervorgeht, aus welchem Grund (und welche) Übungen als zu zahlreich empfunden wurden, ist eine abschließende Bewertung dieses Punktes schwer. In den qualitativen Interviews mit den EC wurde diesbezüglich keine negative Bewertung geäußert. In der Beratungsphase zeigte sich, dass sogar noch weitere Übungen für das Einlernen der BeraterInnenrolle bzw. zur besseren inhaltlichen Sicherheit bei einigen EC zielführend gewesen wären (siehe Abschnitt zur Adaption des Schulungskonzeptes).

Im Falle einer weiteren Verwendung des Unterrichtskonzepts, sollte überprüft werden, welche Übungen einen besonders direkten Bezug zu Beratungssituationen haben. Möglicherweise werden Übungen, die einen direkten Umsetzungsbezug haben, besser angenommen, als allgemeine interaktive Übungen zur Auflockerung des Unterrichts.

Zusammenfassend ist also festzuhalten, dass insbesondere die **Vorträge** sowohl aus Sicht der Lehrenden als auch der EC beibehalten werden können. **Interaktivere Methoden** sollten hinsichtlich ihres Praxisbezugs, bzw. unter der Fragestellung, wie relevant die geschulte

Kompetenz in Beratungssituationen ist, überprüft werden. **Demonstrationen** an Geräten sowie die Durchführung eigener Messungen mit Messgeräten erscheinen besonders sinnvoll.

Die **verfügbare Zeit** des Trainings wurde als sehr knapp wahrgenommen. Die Inhalte konnten zwar wie geplant präsentiert werden, die Lehrenden wünschten sich jedoch mehr Zeit für interaktive Methoden. Dieses Thema wurde vom SELF-Team beim Evaluationsworkshop als zentral herausgestellt. Der Zeitfaktor steht in Verbindung mit inhaltlichen und methodischen Fragen sowie der Notwendigkeit Inhalte ausreichend üben und wiederholen zu können. Letzteres sei, nach der Aussage einiger EC, etwas zu kurz gekommen. Dieses Thema wurde auch teamintern bei eigenen Treffen besprochen. Verbesserungsvorschläge dazu sind im Kapitel 3.3.7 zusammengefasst.

Bewertung der vermittelten Inhalte und Kompetenzen

Im Folgenden werden die Einschätzungen der Befragten bezüglich der Anwendbarkeit der Inhalte in der Beratung sowie bezüglich des Kompetenzerwerbs von Kommunikations- und Beratungsskills dargestellt.

Einschätzung der Nützlichkeit der Schulungsinhalte für die Beratung

Die Inhalte fast aller Einheiten wurden in den Fragebögen von den EC als „**vermutlich brauchbar für die Beratung**“ bezeichnet. In den in der Beratungsphase geführten Interviews gaben die EC an, dass sich in der Praxis besonders Wissen zu **Heizung, Warmwasser, Standbybetrieb von Elektrogeräten, Lüftung und Schimmel**, der ein verbreitetes Problem am Schöpfwerk darstellt, als nützlich erwiesen hat. Auch das **Lesen und Interpretieren der Energierechnungen** und die **Verbrauchsmessung** von Geräten (z.B. im Standby-Betrieb) wurden als hilfreich für die Beratung bewertet. Ebenso erwies sich **Wissen zum Anbieterwechsel** (da hier von einem EC bei den Beratungen eine hohe Hemmschwelle bei den KundInnen den Stromanbieter zu wechseln festgestellt wurde) sowie Wissen zu **Glühbirnen, Energiesparlampen und LEDs** als nützlich. Kenntnisse zu den **physikalischen Grundlagen** hätten im Nachhinein betrachtet „*nicht geschadet um das abzurunden*“ (EC3). Das Thema **Mietrecht** wurde von einem EC als etwas zu kompliziert empfunden, da er mit Mietrechtsbelangen bisher nicht konfrontiert war. Er schlägt vor, dass die EC bei entsprechenden Fragen Haushalte direkt an andere Institutionen weiter vermitteln sollten. Lediglich die Vermittlung von Wissen zum Thema **Gasheizungen** war für Beratungen am fernwärmebeheizten Schöpfwerk nicht nötig, sehr wohl aber für ebenfalls durchgeführte Beratungen in anderen Wohnumgebungen.

Ein oben erwähnter Punkt, die **Wissenvermittlung zu Schimmel**, wird vor allem von einem EC als wichtig für das Training betont. Schimmel sei aus seiner Sicht vor allem bei migrantischen MitbewohnerInnen ein Problem, da deren kulturell geprägte Verhaltensweisen (wenig Lüften, auch bei Kochen/Waschen; Heizverhalten) zu einer erhöhten Schimmelgefahr führen. Dies bestätigte auch eine interviewte migrantische Kundin (siehe Kapitel 3.3.4 im

Abschnitt „Reaktion der KundInnen auf die Beratungsinhalte“). Auch erhobene Daten der EU-SILC-Studie (Statistik Austria 2011a; vgl. Kapitel 2.2.2) deuten darauf hin, dass der Migrationshintergrund in Bezug auf Schimmelbildung eine Rolle spielen könnte: 25% der befragten Nicht-EU-BürgerInnen gaben an, Schimmel in der Wohnung zu haben gegenüber 14% der österreichischen Befragten. 5% der Wohnungen der österreichischen Befragten waren überbelegt, gegenüber 31% jener der Nicht-EU-BürgerInnen. Überbelag begünstigt die Verschlechterung des Raumklimas und Bildung von Schimmel. Es ist jedoch nicht unwahrscheinlich, dass hier weniger kulturelle Verhaltensweisen als ökonomische Gründe eine Rolle spielen (also eine Scheinkorrelation vorherrscht, da Personen mit Migrationshintergrund auch häufiger eingeschränkte finanzielle Ressourcen haben)³¹. Frau Bauer (GSD) kann die Hypothese des Einflusses kulturell geprägter Verhaltensweisen aufgrund ihrer Erfahrung mit sanierten Wohnbauten bzw. ihrer Arbeit am Schöpfwerk nicht bestätigen. Ihr zufolge sei eher die Kombination aus Überbelag und einem sehr sparsamen Heizverhalten aus Angst vor der nächsten Heizkostenabrechnung und der Bauweise einer Großwohnanlage aus den 1980er Jahren ausschlaggebend für Schimmelbildung.

Zusammenfassend kann dazu festgehalten werden, dass die vom Projekt SELF anvisierten Zielgruppen, die aus finanziellen Gründen dem Schimmelproblem verstärkt ausgesetzt sein können, in überdurchschnittlichem Ausmaß Hilfe in Bezug auf Schimmelbekämpfung benötigen. Wenn weiters überproportional oft MigrantInnen unter den Personen mit knappen finanziellen Ressourcen sind, ist es wichtig (wie auch ein EC im Interview betont), dass auch MigrantInnen unter den EC sind um diese Gruppe besser ansprechen zu können (vgl. auch die in Kapitel 2.1. beschriebenen Projekte bzw. Kapitel 3.3.7).

Die *Lehrenden* zeigten sich mit der Auswahl der Schulungsinhalte zufrieden. Nichts Wichtiges sei ausgelassen oder vergessen worden. Ein Lehrender merkte kritisch an, dass noch nicht alle Inhalte beratungsrelevant aufbereitet waren. Nach den ersten Beratungen schätzt das SELF-Team die Kenntnisse der EC als gut ein bei Raumklima, Schimmel, Ursachen für hohen Stromverbrauch und beim Heizverhalten. Auch das Kommunikationstraining habe sich bezahlt gemacht. Ein Problem ergab sich durch die kurze Ausbildungszeit. Die Vermittlung der fachlichen Inhalte ging zum Teil auf Kosten der Schulung von Beratungs- und Kommunikationskompetenzen.

Vermittlung von Kommunikations- und Beratungskompetenzen

Von den *Lehrenden* wurde die Schwierigkeit beschrieben, dass die EC das gelernte Wissen auch in Beratungen umsetzen müssen und hierfür das verstärkte Üben von

³¹ Dafür spricht die Tatsache, dass laut EU-SILC-Studie bei „den Indikatoren für Überbelag, Wohnkostenanteil und Qualität [...] Armutgefährdete einen drei- bis fünfmal so hohen Anteil an Betroffenen wie Personen über der Armutgefährdungsschwelle“ haben (Statistik Austria 2011b, S. 126). Überbelag entstehe dann durch die zu hohen Kosten für größeren oder besseren Wohnraum. Von Schimmel sind Gruppen mit einem Einkommen unter 60% des nationalen Medianeneinkommens deutlich häufiger betroffen (24%) als Gruppen mit höherem Einkommen (14% der Personen mit mittlerem und 10% mit hohem Einkommen; vgl. Tab. 3.2.a in Statistik Austria 2011c).

Gesprächstechniken, das Durchspielen von Beratungssituationen und verständliche Erklärungen erforderlich sind.

Es wurden in der theoretischen Schulung zwar laufend Tipps zur Umsetzung gegeben und auf diesbezügliche Fragen der EC eingegangen, die Lehrenden waren sich zum Zeitpunkt des ersten Workshops jedoch darin einig, dass die EC noch nicht in der Lage waren, eine eigenständige Beratung durchzuführen. Auch bei einer teilnehmenden Beobachtung zum Thema „Stromverbrauch/Anbieter Wechseln“ wurde festgestellt, dass EC mit deutscher und nicht deutscher Muttersprache den Bedarf an zusätzlicher Zeit zur Übung des Teils „Rechnung lesen“ äußerten. Aufgrund dieser Problemlage wurde das Schulungskonzept adaptiert um verstärkt Beratungskompetenzen zu vermitteln, wie weiter unten („Adaption des Trainingskonzeptes“) genauer beschrieben wird.

Verständlichkeit der Inhalte für die EC und der Einfluss der multikulturellen Zusammensetzung der EC

Da es bei der Verständlichkeit der Lehrinhalte auch darum geht, ob dem Lehrgang auf sprachlicher Ebene gefolgt werden kann, überschneidet sich diese Frage mit der nach dem Einfluss der multikulturellen Zusammensetzung der EC auf den Lernprozess. Diese Fragen werden daher gemeinsam behandelt.

Die Inhalte aller Einheiten wurden von den EC als **verständlich** bewertet (von 36 gültigen Fällen wurde 34 Mal angegeben, dass die Inhalte verständlich seien, zwei haben den zweitbesten Wert im fünfteiligen Polaritätsprofil angegeben). Die Inhalte konnten also von den Lehrenden trotz der durch die sprachlichen Herausforderungen erschwerten Umstände sehr gut vermittelt werden. Auch das große Interesse der EC an den Inhalten deutet darauf hin, dass das Niveau angepasst war.

Ein Indikator dafür, ob die EC dem Unterricht folgen konnten, ist die Frage, ob Vorträge als **zu langsam oder als zu schnell** wahrgenommen wurden (vgl. Abbildung 26). Zur Einschätzung wurden sie im Fragebogen um Beurteilung auf einer Skala von „1“ (zu langsam) bis „5“ (zu schnell) gebeten. Bei der Interpretation ist jedoch zu berücksichtigen, dass jede einzelne Einheit von jeweils maximal vier Teilnehmenden bewertet wurde und daher die Fallzahlen gering ausfallen. Die Einheit Heizung1/Softskills wurde z.B. von nur einer Person ausgefüllt, die Einheiten Warmwasser2/Softskills und Beratungsprotokoll jeweils von nur von zwei Personen, die restlichen von drei oder vier Personen³².

³² Die Bezeichnungen haben sich mit Erstellung der Endversion der Dokumente verändert.

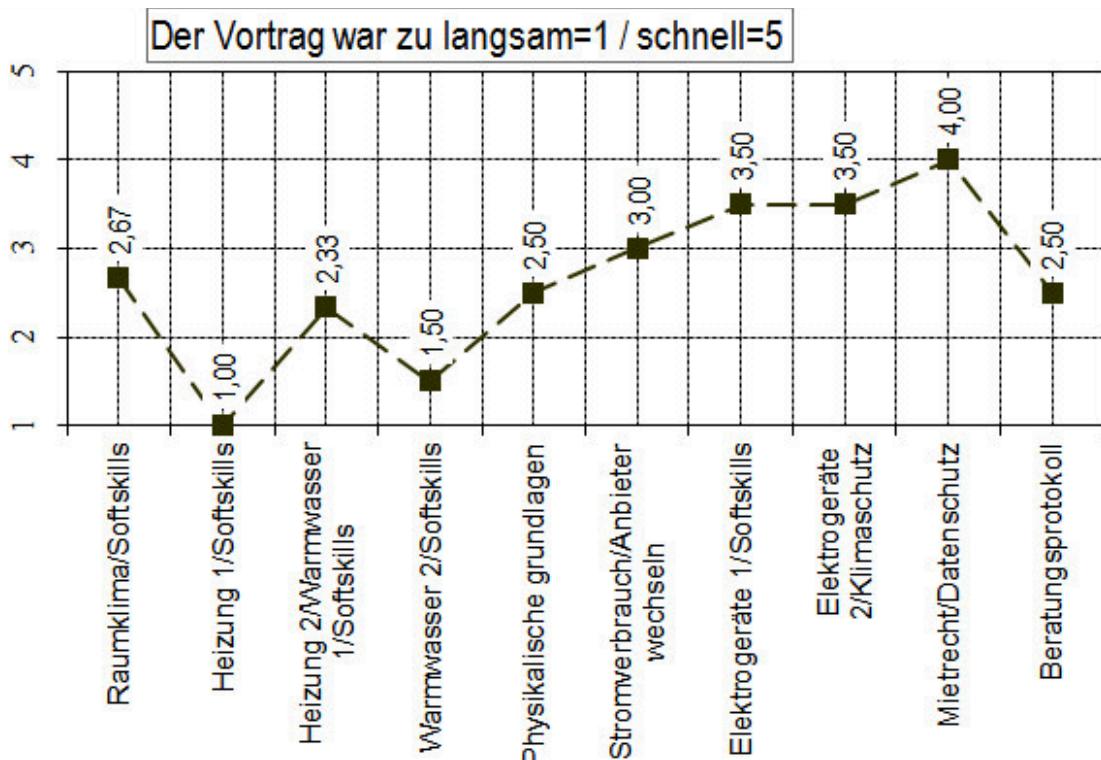


Abbildung 33: Polaritätsprofil: Schnelligkeit des Vortrags

Die Grafik verdeutlicht, dass die Geschwindigkeit der Vorträge sehr verschieden wahrgenommen wurden. Es zeigten sich **Einschätzungsunterschiede sowohl zwischen den Einheiten als auch unter den EC**: Bei 29 Antworten wurde nur 14 Mal der Wert drei angegeben, der ein ausgeglichenes Tempo des Vortrags anzeigt. Aufgrund der Anonymisierung der Fragebögen kann jedoch nicht fest gestellt werden, ob die EC, die das Tempo des Vortrags als zu schnell empfunden haben, diejenigen mit Migrationshintergrund bzw. weniger Deutschkenntnissen waren.

Heraus stechen die Angaben zur Einheit Heizung 1³³ (wurde als zu langsam empfunden, allerdings, wie oben erwähnt, von nur einer Person) und die Einheit zum Mietrecht, die als eher zu schnell wahrgenommen wurde. Letztere Angabe bestätigt sich auch in einem mit einem EC durchgeführten Interview, in dem er angibt, dass er die Einheit zum Mietrecht als zu komplex empfunden habe.³⁴ Die folgende Grafik (Abbildung 27) vervollständigt dieses Bild: in 38% der Fälle wurde der Aussage, dass die **Anforderungen der abgefragten Einheiten zu hoch** waren, eher zugestimmt, in 26% eher nicht und in 35% nicht. Wenn es um die Anforderungen bei den Unterrichtseinheiten geht, gibt es demnach eine ähnliche **Uneinigkeit** bei den Teilnehmenden wie bezüglich der Schnelligkeit des Vortrags. Dennoch stimmte keine/r der EC bei irgendeiner Einheit der Aussage überfordert zu sein *sehr* zu.

³³ In der Endversion aufgeteilt in die Module Heizungssysteme I und II

³⁴ Für die Endversionen der beiden genannten Einheiten wurden entsprechende Anpassungen vorgenommen.

Für mich persönlich waren die Anforderungen dieser Einheit zu hoch

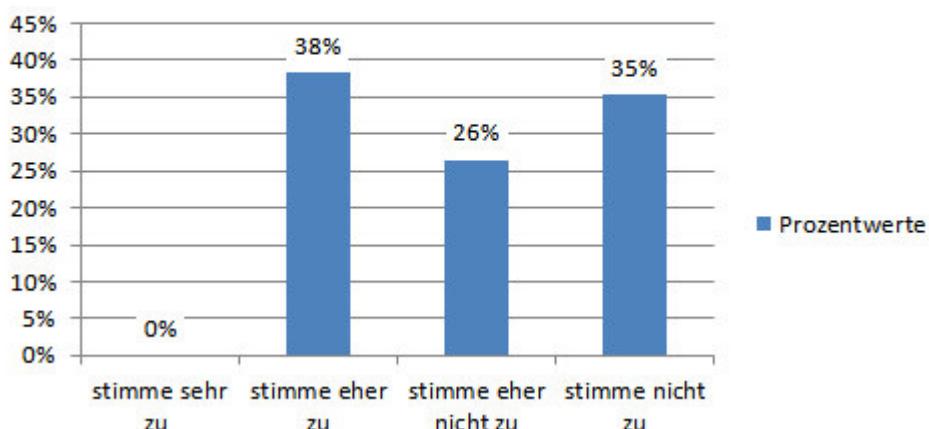


Abbildung 34: Höhe der Anforderungen

Demgegenüber waren sich die Teilnehmenden darüber einig, dass die **Vorträge spannend und gut strukturiert** waren.

Die *Lehrenden* konnten von keinen auffälligen Verständnisschwierigkeiten während der Schulung berichten. Sie merkten jedoch an, dass es nicht immer leicht zu entscheiden war, ob die EC ohne deutsche Muttersprache dem Inhalt noch folgen können. Die unterschiedliche Sprach- und Lesekompetenz der EC machte es manchmal schwierig, komplexere Inhalte zu vermitteln. Auch wurden unterschiedliche Grade an Extrovertiertheit bei den EC festgestellt, was sich dann vor allem auch bei der Durchführung der Beratung auswirkte (siehe Kapitel 3.3.4).

Die Lehrenden sahen die individuelle Betreuung der Teilnehmenden, die auch aufgrund der kleinen Gruppengröße möglich wurde, als wichtige Stärke des Lehrgangs an.

Die Auswertung der Befragung legt nahe, dass die Anforderungen der Schulung (trotz sehr unterschiedlicher sprachlicher Kompetenzen) für keine/n TeilnehmerInn *viel* zu hoch waren. Diese Einschätzung wird auch durch die häufig von den EC informell bekundete Zufriedenheit mit der Ausbildung untermauert.

Einfluss der multikulturellen Zusammensetzung auf den Lernprozess

Die multikulturelle Zusammensetzung der Gruppe der EC (in diesem Fall nur zwei Herkunftsländer, es handelte sich um zwei ÖsterreicherInnen und zwei Filipinos) hatte aus Sicht der *Lehrenden* keinen essentiellen Einfluss auf den Lernprozess. Sie räumen aber ein, dass es möglicherweise Verständnisschwierigkeiten bei den zwei Teilnehmenden mit migrantischem Hintergrund gab. Bei von den EvaluatorInnen beobachteten Diskussionen während des Kurses wirkten die EC unterschiedlich präsent. Die zwei Teilnehmenden mit Deutsch als Muttersprache haben sich öfter eingebbracht, mehr diskutiert und vergleichsweise

schnell geredet. Die anderen beiden EC waren bei Diskussionen hingegen ruhiger. Diese Beobachtung machten auch die Lehrenden während der anderen Unterrichtseinheiten.

Es war für mich schwer dem Vortrag sprachlich zu folgen

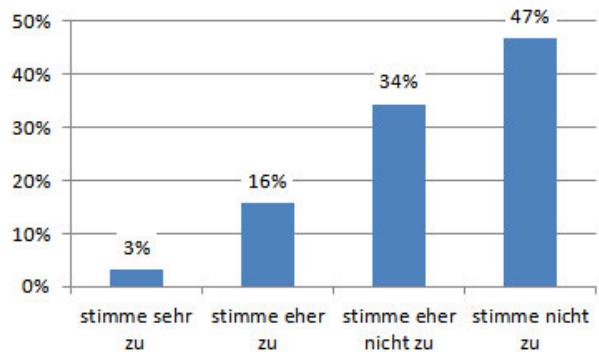


Abbildung 35: Sprachliche Probleme mit dem Vortrag

Wie in Abbildung 28 zu sehen, fand die Mehrheit der EC es in den meisten Einheiten nicht bzw. eher nicht schwer, dem Vortrag sprachlich zu folgen. Dennoch wurde in fast 20% der Fälle angekreuzt mit den Vorträgen „sehr“ oder „eher“ und in 34% der Fälle „eher nicht“ sprachliche Schwierigkeiten gehabt zu haben. Die Auswertung zeigt auch einen signifikanten und sehr starken (Korrelation von 0,9) Zusammenhang zwischen der Schwierigkeit dem Vortrag sprachlich zu folgen und der Einschätzung, ob die Anforderungen der Einheit zu hoch waren. Die EC mit Schwierigkeiten dem Vortrag sprachlich zu folgen fanden die Anforderungen tendenziell zu hoch, die EC ohne Schwierigkeiten dem Vortrag zu folgen, empfanden die Anforderungen tendenziell als nicht zu hoch.

Die Lehrenden versuchten auf diese Problemstellung und auf die individuellen Bedürfnisse der Teilnehmenden mit viel persönlichem Einsatz einzugehen. Da die Inhalte von den EC mehrheitlich als gut verständlich wahrgenommen wurden, scheinen die Lehrenden hier einen guten Zugang gefunden zu haben. Die unterschiedlichen Voraussetzungen der EC wirkten sich dennoch auf deren Umgang mit der Beratungssituation aus, was auch durch den hohen Einsatz der Lehrenden nicht ganz ausgeglichen werden konnte (vgl. dazu das Kapitel 3.3.4). Bei der teilnehmenden Beobachtung wurde als positiver Einfluss der multikulturellen Zusammensetzung bemerkt, dass sich EC mit Migrationshintergrund mit Bekannten gleichen kulturellen Hintergrundes über Inhalte des Lehrganges austauschten. Dies spricht für die Sinnhaftigkeit des „Peer-Ansatzes“ bei der Energieberatung.

Interesse der EC an den Inhalten

Die Inhalte waren den Angaben der EC im Fragebogen zufolge sehr interessant (von 37 Fällen wurden die Inhalte 35 Mal als sehr interessant befunden). Die Teilnehmenden konnten eigene Themen einbringen und es wurde auf deren Lebenswelt Bezug genommen. Am interessantesten waren für sie Anschauungsbeispiele an mitgebrachten Geräten. Auch

die qualitativen Interviews mit den EC bestätigen dieses Ergebnis. Demnach seien die Inhalte anschaulich und engagiert präsentiert worden. Auch die gute und familiäre Stimmung bei der Ausbildung wurde betont. Die interviewte Mitarbeiterin der Bassena, die zwar nicht bei der Schulung anwesend war, dieses aber aufgrund räumlicher Nachbarschaft indirekt mitbekam, hatte ebenfalls den Eindruck, dass dieses „*von der Qualität her sehr gut war, den Leuten immer getaugt hat, sie sind immer gekommen. (...) Es war eine sehr konzentrierte, angenehme Stimmung.*“

Alle interviewten EC beschreiben, dass sie das gelernte Wissen auch gleich für sich selbst in ihrem Haushalt anwenden konnten – es gab hier einen „*Aha-Effekt*“ (EC3) für die EC selbst:

„*Ich hab nicht gedacht, dass mich das dann doch so interessiert. Am Anfang hab ich mir gedacht, ich mach das nur für mich. Und jetzt ist es ein Projekt geworden.*“ (EC1)

„*Bei mir hat es sofort einen praktischen Nutzen gehabt. Und da dachte ich mir, anderen Haushalten geht's da bestimmt genau so, vielleicht haben die noch mehr Einsparmöglichkeiten.*“ (EC3)

„*Mir haben alle Sachen gefallen, alle finde ich interessant. Es war für mich etwas Neues, (...) ich war neugierig. (...) Jetzt weiß ich mehr.*“ (EC2)

Adaption des Schulungskonzepts

Wie oben beschrieben, wurde im Laufe der Schulung bzw. nach den ersten Proberatungen klar, dass den EC noch verstärkt Beratungskompetenzen vermittelt werden müssen. Daher wurde vom SELF-Team beschlossen, zusätzliche Zeitressourcen für die Übung von Beratungssituationen mit den EC aufzuwenden. Noch in der Schulungsphase wurden den EC **Arbeitsaufgaben für daheim** mitgegeben, in denen die Tipps aus dem Unterricht am Beispiel des eigenen Haushalts erprobt werden sollten. Das Ziel „Steigerung der Beratungskompetenz“ wurde hierbei indirekt verfolgt. Durch einen sichereren Umgang mit den Inhalten (erreicht durch mehr Erfahrung in der Anwendung) sollten die EC eine größere Sicherheit in der Vermittlung erlangen. Weiters wurden vom SELF-Team so genannte „**Trockentrainings**“ durchgeführt; eines davon in der Wohnung einer Kursteilnehmerin, zwei in den Räumen der Bassena sowie im *Nachbarschaftszentrum* des Schöpfwerks.

Bei diesen Trainings wurde folgendes geübt:

- Umgang mit dem Beratungsprotokoll
- Prioritätensetzung der vorgeschlagenen Energiesparmaßnahmen
- Umgang mit BeratungskundInnen in deren eigenem Wohnumfeld
- Umgang mit schwierigen Beratungssituationen
- Vertiefende Rechen- und Messübungen
- Lesen und Interpretieren von Energiekostenabrechnungen

Zusätzlich wurden im „geschützten“ Rahmen (in der Wohnung von *Teammitgliedern*) in entspannter Atmosphäre und ohne Zeitlimit Energiechecks durchgeführt. Bei diesen Probeberatungen wurden den EC auch bewusst **Aufgaben** gestellt (z.B. ein vereister Kühlschrank, ein ungünstig eingestellter Raumthermostat, gekippte Fenster). Während ein/e EC beriet, beobachteten die Anderen die Beratung und reflektierten diese. So sollte in realitätsnahen Beratungssituationen unmittelbar der Umgang mit komplexen Anforderungen geübt werden. Als weiteres Angebot erhielten die EC die Möglichkeit, **Energieberatungen der Caritas Austria**, die von den MitarbeiterInnen von „die umweltberatung“ Wien und der ARGE Energieberatung einkommensschwachen Haushalten durchgeführt wurden, zu begleiten.

Da sich die KundInnenakquise als schwierig heraus stellte (siehe Kapitel 3.3.5), wurden auch Wohnungen von **FreundInnen und Bekannten des SELF-Teams** besucht und dort Energiechecks durchgeführt. Hierbei wurde darauf geachtet, dass die Wohnsituationen mit der Realität von Energiechecks im sozialen Wohnbau vergleichbar waren (keine Einfamilienhäuser, keine hochpreisigen Wohnungen, etc.).

Diese stärkere Betonung des Übungsaspekts vor Ort stellte sich als richtige Entscheidung heraus, da sie dazu beitrug, den EC anfängliche Unsicherheiten in ihrer Rolle als BeraterIn zu nehmen. Dennoch wurde zum Zeitpunkt der Interviews mit den EC in der Beratungsphase des Projekts von zwei EC angemerkt, dass noch mehr Zeit für die Wiederholung der Themen, für die Übung des Beratungsablaufs bzw. mehr Probeberatungen sinnvoll gewesen wären. Dies gilt es bei einer eventuellen Weiterentwicklung des Konzepts der EC-Schulung zu berücksichtigen. Die Frage nach der inhaltlichen Gestaltung der Schulung und nach dem Raum, den das Üben und kommunikative Aspekte einnehmen sollen, waren intensiv diskutierte Themen beim Evaluationsworkshop in der Beratungsphase (siehe dazu die Verbesserungsvorschläge in Kapitel 3.3.7).

Zusammenfassung und Diskussion der Lehrgangsanalyse

Generell ist anzumerken, dass für Energiechecks praktisches Wissen aus vielen verschiedenen Bereichen notwendig ist, das wiederum mit komplexem Hintergrundwissen zusammen hängt. Dieses Wissen muss jedoch nicht nur verankert, sondern in sehr unterschiedlichen Situationen angewandt und den BeratungskundInnen verständlich vermittelt werden. Hier eine Balance zu schaffen zwischen 1) einer inhaltlich umfassenden Ausbildung, die auch die kommunikative Praxis eines/r BeraterIn vermittelt, 2) dem individuellen Eingehen auf die unterschiedlichen Voraussetzungen der EC und 3) der erforderlichen zeitlichen Begrenzung des Kurses sowie der daraus folgenden Notwendigkeit die „richtigen“ inhaltlichen Abstriche zu machen, ist eine anspruchsvolle Aufgabe. Aus den Erfahrungen des Pilotprojekts konnten diesbezüglich wertvolle Erkenntnisse gewonnen werden (siehe Kapitel 3.3.7).

Der Lehrgang wurde vom SELF-Team ausführlich geplant. Der Unterrichtsplan wurde zwar (wie es im Rahmen einer Pilotenschulung auch sinnvoll erscheint) immer wieder adaptiert, konnte im Großen und Ganzen jedoch gut eingehalten werden. Lediglich bei manchen Themen, insbesondere bei der **Vermittlung von Kommunikations- und Beratungskompetenz**, wäre mehr Zeit nötig gewesen. Dies hat das SELF-Team erkannt und eine Erweiterung der Schulung um Übungsberatungen beschlossen, in denen die EC in „geschützter Umgebung“ (z.B. in Wohnungen der Lehrenden) den Beratungsprozess durchspielen konnten. Die Bewertung der Inhalte durch die Teilnehmenden ergibt, dass sie von diesen als gut aufgearbeitet, für den Beratungsprozess wichtig und interessant wahrgenommen wurden.

Darüber, ob die **Verständlichkeit** bei allen EC immer gegeben war, gibt der Fragebogen keine einheitliche Antwort. Bei unterschiedlichen sprachlichen Voraussetzungen, wie sie in diesem Kurs gegeben waren, ist es schwierig einen Mittelweg zu finden, der für alle annehmbar ist. Aufgrund der allgemein sehr guten Bewertungen kann davon ausgegangen werden, dass diesbezüglich erfolgreich gearbeitet wurde. Unterstützend war dabei sicher die kleine Gruppengröße, die eine direkte Förderung jedes/r Einzelnen zuließ.

Das **Sprachniveau in Deutsch** der zwei EC mit nicht deutscher Muttersprache führte dazu, dass diese nicht gleichwertig an Diskussionen teilnehmen konnten und dass nicht migrantische EC Inhalte schneller verstanden als ihre KollegInnen. Es zeigte sich auch in der Auswertung der Erhebung, dass TeilnehmerInnen, die angaben dem Unterricht sprachlich weniger gut folgen zu können, sich auch eher etwas überfordert fühlten. Die Lehrenden reagierten darauf, indem sie versuchten auf die Bedürfnisse der einzelnen Teilnehmenden persönlich einzugehen. Dies war jedoch aufgrund der zeitlichen Einschränkungen nur in einem bestimmten Ausmaß möglich. Schon in der Schulungsphase bestand die Befürchtung, dass es die EC mit nicht deutscher Muttersprache schwerer haben könnten, den komplexen Beratungsalltag zu meistern. Diese Befürchtung stellte sich zumindest teilweise als begründet heraus, wie unten im Kapitel zur Beratungsphase genauer beschrieben wird. Die Motivation der aktiven EC mit Migrationshintergrund sich zu verbessern, ist jedoch zum Zeitpunkt der Evaluation sehr groß bzw. sind Lernfortschritte erkennbar.

Das **Schulungsmaterial** wurde in der Materialanalyse als klar strukturiert und verständlich empfunden, was auch die EC im Rahmen der Fragebogenerhebung bestätigten. Lediglich in Bezug auf die Angemessenheit des Materialumfangs gab es weniger Einigkeit unter den EC.

Bei der Anwendung der **Unterrichtsmethoden** zeigten sich Umsetzungsschwierigkeiten aufgrund der geringen TeilnehmerInnenzahl (nicht alle Methoden konnten hier angewandt werden) und aufgrund der zeitlichen Einschränkungen (vor allem interaktive Methoden, Lernen an Geräten und Exkursionen würden mehr Zeit benötigen). Die Bewertung der Methoden durch die EC ergab widersprüchliche Ergebnisse. Die Methoden wurden von den

EC generell als sehr gut bewertet, wobei die Methode des Vortrags die höchste Zustimmung erhielt. Aus Sicht der Lehrenden seien vor allem jene Methoden am besten angekommen, die den EC etwas zum Angreifen, Ausprobieren und Selbermachen gegeben haben.

Widersprüchlich dazu ist jedoch die Angabe der EC in fast der Hälfte der Fälle, dass zu viele Übungen gemacht wurden. Unter Umständen wurden von den EC unter der Formulierung „Übungen“ in den Fragebögen aber auch eher die interaktiven Auflockerungsübungen verstanden. In den qualitativen Interviews wurde diesbezüglich keine Kritik geübt. Da außerdem in der Beratungsphase insbesondere von zwei EC der Wunsch nach mehr Übungen geäußert wurde (und auch in den Beratungen deutlich wurde, dass bei manchen EC das verstärkte Üben von Beratungssituationen sinnvoll gewesen wäre), sollte daraus nicht geschlossen werden, praktische Übungen während der Schulung zu reduzieren. Die Integration zusätzlicher, praxisnaher Beratungsübungen stellte eine sinnvolle Reaktion auf den Bedarf der EC nach Abschluss der theoretischen Schulung dar und es erscheint empfehlenswert, dieses Vorgehen bei Weiterentwicklung des Konzepts von Anfang an zu berücksichtigen.

3.3.4 Evaluation der Beratungsphase

Um die Beratungsphase zu evaluieren wurden vier Beratungen **beobachtet**, alle **EC** persönlich interviewt, eine schriftliche Befragung des **SELF-Teams** vorgenommen, fünf **KundInnen** von Beratungen persönlich bzw. telefonisch interviewt sowie die Beratungsphase in einem vierstündigen **Workshop** mit dem SELF-Team reflektiert. Die Beobachtungen und Interviews wurden (mit Ausnahme einer Beobachtung und zwei KundInneninterviews, die später stattfanden) durchgeführt, nachdem die EC bereits ca. vier Beratungen professionellen BeraterInnen absolviert hatten. Sie geben also lediglich einen Einblick in diese Projektphase und können daher weniger Auskunft über Lernfortschritte und einer Zunahme der Routine der EC am Ende des Projekts geben.

Die Evaluation der Beratungsphase ging insbesondere folgenden Fragen nach:

- Wie wurden die **passiven und aktiven Beratungen** von den EC, dem SELF-Team und den KundInnen **erlebt**? Wovon konnten die EC profitieren, wovon weniger? Was könnte man hier besser machen?
- Wie nehmen die **KundInnen** die Beratungssituation wahr? Welche Tipps waren hilfreich? Wurden Tipps zu bestimmten Themen oder Problemen vermisst?
- **Wie hilfreich war die theoretische Schulung?** Welches Wissen konnte gut angewandt werden? Was fehlt noch an Wissen oder Kompetenzen für die Praxis?

EC als BeraterInnen

Es war ein Teil des Konzepts, dass die EC zunächst an einigen Beratungen „passiv“, das heißt vor allem als BeobachterIn teilnehmen, und anschließend in weiteren Beratungen „aktiv“ die Gesprächsführung übernehmen. Der **Übergang von der passiven zur aktiven**

Beratung wurde von allen EC als fließend erlebt, da sie von Anfang an darum gebeten wurden, sich einzubringen. Dies bewertete auch das SELF-Team als eine sinnvolle Vorgangsweise, da die EC so Schritt für Schritt an die BeraterInnentätigkeit heran geführt werden konnten. Als wertvolle Lernerfahrung wurde von EC und SELF-Team der Wechsel von begleitenden professionellen EnergieberaterInnen (die alle unterschiedliche Zugangsweisen und Beratungsstile haben) und das Kennenlernen verschiedener Haushalte bzw. Wohnsituationen beurteilt. Hierdurch lernten die EC unterschiedliche Zugangsweisen und Beratungsstile kennen.

Im Folgenden wird das **Auftreten der EC als BeraterInnen** aus der Sicht der BeratungskundInnen und des SELF-Teams bzw. die diesbezügliche Selbsteinschätzung der EC beschrieben. Die EC wurden von den *KundInnen* einerseits als bescheiden, gewissenhaft, sympathisch, nett und seriös beschrieben. Auch das SELF-Team beschrieb die von ihnen begleiteten EC als interessiert und engagiert bei der Beratung sowie als freundlich und höflich im Umgang mit KundInnen. Andererseits wurde jedoch von zumindest zwei interviewten KundInnen angemerkt, dass die sie beratenden EC noch sehr zögerlich in der Beratung seien und zu wenig bestimmt und selbstbewusst auftreten.

Auch das *SELF-Team* stellte zum Zeitpunkt der Interviews fest, dass die Gesprächsführung bei manchen EC noch nicht souverän, der Umgang mit Protokoll, Rechnungsdaten und Berechnungen sowie die Kommunikation mit dem/der KundIn noch unsicher war. Die relevanten Punkte bzw. der „**rote Faden**“ der Beratung seien bei manchen EC noch nicht verinnerlicht gewesen. Es konnte beobachtet werden (was auch das SELF-Team bestätigte), dass die KundInnen aus diesen Gründen anfangs teilweise etwas ungeduldig wirkten, im Laufe der Beratung (als vielleicht stärker klar wurde, dass die EC noch Lernende sind) jedoch ruhiger wurden. Auch ein EC schilderte im Interview Schwierigkeiten in den erwähnten Bereichen:

„Die Sequenz der Beratung ist noch schwierig, von Strom zu Warmwasser, da muss ich mich noch orientieren, das mach ich nicht jeden Tag. Darum kann ich mich nicht immer erinnern. Dann ist es einfacher für mich zu sagen: „Jetzt rede ich über Strom, über Warmwasser und Heizung und vergleiche mit der Rechnung und sage wie man sparen kann“. Da muss ich mich orientieren, das geht noch nicht automatisch.“ (EC 2)

Von einem SELF-Team-Mitglied wurde eine Beratung als ungewollte „Prüfungssituation“ für den EC beschrieben, die Stress bei diesem auslöste. In einem anderen Fall berichtete ein EC von einer klar definierten Arbeitsteilung zwischen EC und professionellem Energieberater: „*Ich habe den Check gemacht mit der Heizung und den Dichtungen. Wir machen das zusammen, sie macht die Rechnung, die Rechnerei, ich mache das Wasser.*“ (EC 4) In dieser Beschreibung zeigt sich, dass die komplexeren Berechnungen zumindest bei ein paar EC zum Zeitpunkt des Interviews noch nicht eingelernt waren. Angesichts der noch mangelnden Erfahrung ist die Beobachtung des SELF-Teams wenig erstaunlich, dass

bei Nachfragen und bei Tipps abseits des Beratungsprotokolls manche EC noch unsicher waren.

Anders sieht die Situation bei einem EC aus, der zum Zeitpunkt des Interviews und der Beobachtung schon sehr selbstsicher Tipps geben konnte. Er brachte sich bei der beobachteten Beratung bei allen Punkten ein, stellte selbständig Fragen und machte Berechnungen (Interpretation der Stromrechnung, Berechnung des Stromverbrauchs eines Ventilators). Ferner erklärte er Zusammenhänge (Bildung von Kondenswasser) und analysierte bestimmte Aspekte der Wohnung (Fenster, Himmelsrichtung). Die wichtigsten Punkte eines Energiechecks schien er bereits verinnerlicht zu haben, da er das Protokoll kaum als Hilfe brauchte. Auch kommunikative Schwierigkeiten bestanden bei diesem EC überhaupt nicht, da er als Mietervertreter den Umgang mit vielen verschiedenen Menschen gewohnt ist. Neben der beschriebenen inhaltlichen Unsicherheit zeigten sich bei anderen EC generelle **kommunikative Schwierigkeiten** in der Beratung. Zu diesen Schwierigkeiten trugen die generelle Introvertiertheit (sicher auch durch inhaltliche Unsicherheit mit bedingt) eines EC und Schwierigkeiten sich auf Deutsch gut auszudrücken (Erklären, technische Begriffe) von zwei anderen bei. Diese Unsicherheiten beschreiben auch die EC selbst. In beiden beschriebenen Fällen bemerkten KundInnen, das SELF-Team und das ÖIN-Team, dass zum Zeitpunkt der Erhebung die professionellen BeraterInnen eine noch sehr aktive Rolle übernehmen mussten um die Beratung ordnungsgemäß durchzuführen.

Die Introvertiertheit eines EC wirkte sich aus Sicht einer Kundin darin aus, dass bei der Beratung kein Gesprächsfluss entstand und vor allem am Anfang kaum Fragen gestellt wurden bzw. dass der Umgang mit dem Protokoll unsicher war. Die Probleme in der sprachlichen Ausdrucksweise eines EC mit Migrationshintergrund führten bei der Beratung aus Sicht einer Kundin dazu, dass dieser in der Beratung nicht so dominant war. Sie beschrieb ihren Eindruck vom EC so:

„Ich hab das Gefühl gehabt, dass er sich mit der Sprache noch ein bisschen schwer tut. Aber er war sehr kompetent, hab ich schon das Empfinden gehabt. Aber ich glaub er war manchmal froh, wenn der Andere spricht. Er hat gute Ideen gehabt und sehr gewissenhaft geschaut. (...) Er sollte sich nicht fragen, ob er das jetzt richtig macht, sondern sich selber sagen, dass er das jetzt macht. Dass er selbstbewusster rangeht. (...) Wichtig wäre, dass er mehr sprachlich aus sich raus geht, er traut sich ein bisschen zu wenig. Ein bisschen mutiger, auch wenn er noch nicht so gut sprechen kann.“ (K3)

Auch das SELF-Team und die migrantischen EC selbst bemerkten Schwierigkeiten bei der Beratung in sprachlicher Hinsicht. Letztere beschreiben die Situation so:

„[Die Beratung auf Deutsch] ist gut gegangen, weil wir zu zweit waren. Alleine gibt das Schwierigkeiten glaub ich (lacht).“ (EC 4)

„Dann haben sie [die Energieberater, Anm. die Verf.] gesagt, dass ich viel mehr reden und machen soll. Natürlich, das würde schon gehen, aber am Anfang ist es vielleicht ein bisschen langsamer und ich bin es noch nicht gewohnt. (...) [Schwierig war] die Frage, wie ich das einfach erklären und ausdrücken kann. Manchmal fehlen die richtigen Worte. [Schwierig sind] auch die technischen Wörter, die elektrischen, mit den Geräten und der Heizung, das sind andere Wörter. Da muss ich mich auch noch orientieren mit diesen technischen Wörtern. Ich glaube das ist ein Problem, nicht so viel, aber ich brauche Zeit um mich zu gewöhnen. (...) Irgendwann kommt es, dass ich es alleine mache. Bei den Landsleuten ist es kein Problem mit der Sprache, das wäre einfacher.“ (EC 2)

Insbesondere, wenn *KundInnen* für Nicht-MuttersprachlerInnen schwer verständlich reden, zeigen sich Schwierigkeiten, wie ein EC beschreibt:

„Das Problem ist, sie redet Wienerisch, manche Worte kenne ich nicht. Wenn ich etwas sage, sage ich es wie ich es gelernt habe, aber sie versteht es nicht und manche Sachen verstehe ich von ihr nicht. Deswegen kann ich auch nicht so viel reden, weil ich nicht verstanden habe, was sie gemeint hat. Aber Markus [der professionelle Energieberater; Anm. ML] versteht das schon, er kann mehr darüber reden, aber ich kann es nicht.“ (EC 2)

Zusätzlich konnte bei den Beratungen, die in einer vom EC nicht flüssig beherrschten Sprache stattfanden, beobachtet werden, dass es dem EC schwer fiel, sensible Ausdrucksweisen zu finden um bei der Beratung nicht zu „rügend“ zu wirken.

Drückt sich jemand in einer ihm/ihr nicht fließend beherrschten Sprache aus, erfordert dies von dem/der ZuhörerIn vergleichsweise mehr Geduld bzw. Zeit. In der konkreten Beratungssituation kann darauf jedoch nur in einem begrenzten Rahmen Rücksicht genommen werden, da auf die Bedürfnisse des/der KundIn ebenfalls eingegangen werden muss (wobei der Rahmen dieser „Rücksichtnahme“ sicher variabel ist und von der Sensibilität des/der KundIn bzw. der begleitenden EnergieberaterInnen abhängt). Bei einer Beratung führten Artikulationsschwierigkeiten des EC dazu, dass dieser häufig unterbrochen wurde. Dieser zog sich daraufhin zurück und vertiefte sich in auf dem Tisch liegende Energieabrechnungen. Diese Dynamik hatte zur Konsequenz, dass sich die KundInnen mit Fragen vor Allem an den begleitenden Energieberater wendeten.

In einer etwas später stattfindenden Beobachtung einer weiteren Beratung dieses EC wurde festgestellt, dass dieser zwar die „Leitung“ des Gesprächs noch dem professionellen Energieberater überließ, er jedoch am Gesagten anknüpfend interessiert und aktiv nachfragte und generell relativ selbstbewusst auftrat. Ebenso wurden Anmerkungen des professionellen Energieberaters vom EC sehr aufmerksam notiert. Hier waren also im Abstand von nur wenigen Beratungen Fortschritte feststellbar. Wenn dieser EC jedoch eigenständig Tipps gab, waren diese immer richtig und sinnvoll. Daraus kann geschlossen

werden, dass es sich hier weniger um inhaltliche Unsicherheit als um ein Problem der sprachlichen Ausdrucksweise handelte.

Doch auch bei *deutschsprachigen* EC traten sprachliche Probleme in der Kommunikation mit **KundInnen** auf, nämlich dann, wenn diese über **wenig Deutschkenntnisse** verfügten. Ein EC beschreibt die Situation:

„Und bei der Familie aus Tschetschenien war's schwierig. Der Mann und die Frau sind fünf Jahre da und sprechen nicht viel Deutsch. Jetzt hat ein 10-jähriger übersetzt, das fand ich ausgesprochen schwierig. Wie kann das Kind die Sachen, die wir Erwachsenen sprechen, an die Eltern rüberbringen, hab ich mich dann gefragt. Man hat zwar manchmal geglaubt, sie versteht Einen, aber dann wieder nicht.“ (EC 1)

Da SELF die Beratung von migrantischen Haushalten zum Ziel hat, ist dies ein nicht zu unterschätzendes Problem. Es wurden gezielt EC mit Migrationshintergrund gesucht und es gelang auch, zwei Personen zu gewinnen. Es waren jedoch keine MigrantInnen, die die Am Schöpfwerk hauptsächlich gesprochenen Sprachen beherrschten, sondern solche mit philippinischem Hintergrund. Während der Evaluationsperiode konnten keine Beratungen in philippinischen Haushalten durchgeführt werden. Ein EC berichtete jedoch, im informellen Rahmen Bekannten Energiespartipps auf Filipino gegeben zu haben, was für ihn leichter als Beratungen in Deutsch gewesen sei.

Die Tatsache, dass EC und Beratene aus derselben Wohnanlage stammten, zeigte sich vor allem dann als hilfreich, wenn die EC selbst Erfahrungen mit Schöpfwerk-spezifischen Problemen (etwa dem Bilden von Kondenswasser am Fenster) gemacht hatten. Besonders zeigte sich der Wert „*lokalen Wissens*“ bei einem EC, der auch Mietervertreter ist und den KundInnen zu mietbezogenen Fragen kompetent weiter helfen konnte. Dies bemerkte auch eine Kundin:

„Ja, die Eine wohnt auch dort und hat mir gesagt, dass sie auch das Problem mit dem Kondenswasser hat. Sie hat vielleicht dieselbe Problematik zuhause und kann dadurch besser verstehen, wie das ist (...) Ich glaube [sie] hat ein besseres Verständnis dafür, wie ich mich fühle generell am Schöpfwerk zu leben. Sie kann die Lage besser einschätzen, weil sie selber hier lebt.“ (K 1)

Es wurde von einem EC jedoch auch angemerkt, dass das erlernte Wissen unabhängig vom Beratungsort gut anwendbar sei.

Trotz der geschilderten Problemlagen wurde, mit einer Ausnahme, von keinem der EC von einer wirklich **schwierigen Beratungssituationen** berichtet. Die Ausnahme bestand in einer Wohnung mit einem massivem Schimmelproblem und gleichzeitig angespannter finanzieller Lage der Familie, gesundheitlichen Problemen und Schwierigkeiten bei der Kommunikation

(der kleine Sohn der Familie musste viel für die Mutter übersetzen). In dieser Situation fühlte sich der EC „hilflos“. Es wurde aufgrund der generellen Problematik auf andere Hilfsangebote (Caritas) verwiesen. In dieser sozial schwierigen Beratungssituation sind sowohl bewusste Abgrenzung („was kann ich als EC hier leisten, was nicht?“) als auch fundiertes Wissen über andere Hilfsangebote nötig.

Als ein wesentlicher Hinderungsfaktor bei den Beratungen zeigten sich begrenzte **Zeitressourcen** der EC. Zum Zeitpunkt der theoretischen Schulung waren drei EC arbeitslos und ein EC unterstützte den Ehepartner bei der Arbeit und konnte sich die Zeit sehr flexibel einteilen. Zwei EC fanden jedoch anschließend eine neue Arbeit und konnten nur sehr eingeschränkt Energiechecks anbieten. Vor allem einer der migrantischen EC war arbeitsbedingt nur mehr schwer zu erreichen und konnte insgesamt nur eine Probeberatung durchführen. Auch ein anderer EC musste aufgrund seiner neuen Arbeit und seinen vielfältigen ehrenamtlichen Tätigkeiten mit den Probeberatungen teilweise pausieren. Beide betonten jedoch, dass sie, wenn es die Zeit erlaubt, gerne wieder Energiechecks durchführen würden.

In Bezug auf die erwähnten Schwierigkeiten mancher EC in der Beratungssituation, ist es wichtig hervorzuheben, dass diese Herausforderungen von den betroffenen EC selbst sehr positiv als eine **Chance** gesehen werden, an ihren Kompetenzen zu arbeiten. Das Projekt stellt somit eine Möglichkeit für sie dar sich sowohl in kommunikativer als auch fachlicher Hinsicht zu verbessern. Ein Beispiel für die hohe Eigenmotivation eines EC ist, dass dieser Beratungen mit den professionellen EnergieberaterInnen mit einem Aufnahmegerät aufzeichnete um von diesen zu lernen. Von einem SELF-Team-Mitglied wurde geäußert, dass auf Seiten mancher EC eine höhere Eigenverantwortung wünschenswert wäre, die Inhalte der Schulung selbstständig zu wiederholen und sich selbstständig zu informieren. Genau dies wurde von den interviewten EC angemerkt, in Zukunft verstärkt tun zu wollen.

Reaktionen der KundInnen auf die Beratungsinhalte

Die interviewten EC beschrieben die Reaktionen der KundInnen ihrer bisherigen Beratungen überwiegend als sehr **positiv**, auch das SELF-Team bezeichnete diese als „freundlich“, „wohlwollend“ und „zufrieden“. Auch die interviewten *KundInnen* selbst beurteilten den inhaltlichen Teil der Beratung positiv. Alle gaben an, hilfreiche Tipps erhalten zu haben (z.B. zu Schimmel, zum Gebrauch der Steckerleiste und zum Kühlschrank) sowie eine Zunahme an Bewusstsein bezüglich des Energieverbrauchs (z.B. der Waschmaschine, des Computerbildschirms und der Heizart). Nach einer Kundin sei die Beratung „sehr aufschlussreich“ gewesen; sie hätte sich „*nicht gedacht, dass Ideen kommen, mit denen ich nicht gerechnet habe. Weil prassen tun wir auch nicht. (...) Ich war neugierig, ob ich mir irgendwo Geld ersparen kann und im Weiteren auch Energie natürlich. Ich war begeistert, welche Ideen gekommen sind.*“ (K 3)

Außerdem betonten alle interviewten KundInnen die *Kompetenz der professionellen Energieberater*, deren gute Betreuung und dass sich diese Zeit genommen haben für die Beratung. Ebenso gaben alle interviewten KundInnen an, die Beratung *weiter empfehlen* zu wollen (bzw. haben dies schon gemacht). Teilweise beabsichtigten sie auch, Flyer des Projekts zu verteilen.

Auch die *EC* hatten das Gefühl, den KundInnen bei der Beratung **Neues bzw. Hilfreiches** vermitteln zu können. Es habe hier viele „Aha-Erlebnisse“ (EC 3) gegeben. Ein EC sieht generell einen Bedarf an Energieberatungen: „*Ich glaube, das Projekt ist wichtig für die Leute. Zur Zeit muss man mit der Energie sparen. Es wissen nicht so viele, wie man richtig damit umgehen soll. Meiner Meinung nach 60-70%.*“ (EC 2) Besonders hilfreich waren für eine Kundin die Tipps für ihr Schimmelproblem, da sie hier schon „verzweifelt“ war, wie sie anmerkte. Die Beratung hat sie darin bestärkt, sich hier auch an ihre Hausverwaltung Wiener Wohnen zu wenden.

Ein EC merkte zwar an, dass in den von ihm bisher beratenen Haushalten schon viel Bewusstsein vorhanden gewesen sei, jedoch zumindest in manchen Aspekten neue Ratschläge gegeben werden konnten. Auch bei drei interviewten KundInnen zeigte sich eine schon vorhandene Sensibilisierung in Bezug auf Energieverbrauch (Achten auf den Stromverbrauch, Kauf energieeffizienter Geräte, Wissen über Lüftverhalten und energieeffiziente Geräte aus Zeitungen). Dennoch berichteten auch diese, dass ihnen neue Tipps gegeben wurden. Energiechecks können auch die Funktion erfüllen, Vermutungen in Bezug auf Energieeffizienz zu bestätigen und hier mehr *Sicherheit* zu geben. So wurde beispielsweise eine Kundin auch gegenüber ihrem Mann in der Meinung bestärkt, dass ihr altes Kühlerät viel Strom verbraucht.

Ein EC bemerkte, dass bei den KundInnen weniger Umweltschutzmotive als **Kostengründe** bei der Inanspruchnahme der Beratung vorherrschten: „*Das ist das Wichtigste für die Leut, dass sie sehen: „Aha, da kann ich was einsparen.“*“ (EC 3). Damit im Zusammenhang steht auch, dass bei der Beratung insbesondere das **Vorrechnen von Einsparpotentialen in Euro** (etwa bei Energiesparlampen) überzeugend war:

„*Und dass die Sparlampen so viel bringen, hätt ich mir nicht gedacht. Vor allem weil er's vorgerechnet hat und an Beispielen erklärt hat. Wenn er nur sagt, dass das Lamperl was bringt, dann denk ich mir, na wer weiß. Dieses Vorrechnen ist wichtig. Dass er sagt: 16 Euro und dann zahlens nur mehr 3 Euro für ein Lamperl.*“ (K 3)

Diese Einschätzung teilt auch das SELF-Team.

Alle Befragten gaben an, Tipps aus der Beratung **umsetzen** zu wollen. Konkret wurden die Bereiche Lüftverhalten, Abdichten der Fenster, Abschalten des Computerbildschirms, Regulierung der Warmwasserzufuhr und Erwerb von LED-Lampen genannt. Bei bestimmten

Fragen sind jedoch **Grenzen** der Energieberatung erkennbar: wenn es etwa für die Eigentümerin einer Wohnung aus Kostengründen nicht möglich ist, von einer Nachtspeicherheizung auf eine energieeffizientere Heizform umzusteigen oder wenn, wie oben von einem EC beschrieben, finanzielle Belastungen hinzu kommen. Skepsis wurde in Bezug auf Energiesparlampen (wegen des Quecksilbergehalts) und in Bezug auf den Austausch eines energieineffizienten, aber noch funktionierenden Geräts durch ein energieeffizientes geäußert.

Es konnten im Rahmen des Evaluationszeitraums nur einmal **KundInnen mit Migrationshintergrund** interviewt bzw. beobachtet werden. In diesem Haushalt war vor allem die *Frau für energiebezogene Fragen zuständig*. Sie hatte ihren Mann zur Energieberatung überredet („*Ich habe meinem Mann gesagt, dass ich anrufe und er da sein muss*“ (K5)) und war auch bei der Beratung selbst aktiver (sie brachte sich mehr ein und wirkte interessierter). Ebenso zeigte sich beim anschließenden Interview, dass der Mann eher wenig Bezug zum Thema hatte, während die im Laufe des Interviews hinzukommende Frau dazu mehr zu sagen hatte.

Diese Kundin gab auch einen Hinweis darauf, dass MigrantInnen eine sinnvolle Zielgruppe des Projekts sind: sie meinte, dass sie selbst, wie viele Andere am Schöpfwerk, aus einem wärmeren Land kommen und es daher sehr wichtig sei, dass jemand kommt und erklärt wie z.B. Schimmel zustande kommt oder wie gelüftet werden soll. Energieberatungen können also auch **kulturell spezifisches Wissen vermitteln**, das manchen MigrantInnen aufgrund ihrer Sozialisation in wärmeren Ländern fehlt.

Zusammenfassung und Diskussion der Analyse der Beratungsphase

Von den KundInnen wurden die Beratungen **inhaltlich als sehr gut befunden**, auch bereits zu Energiesparthemen vorgebildeten Personen konnten Tipps gegeben werden. Insbesondere anschauliche Beispiele und das Vorrechnen von Einsparpotentialen wurden positiv bewertet. Die EC wurden als höflich und seriös beschrieben.

Probleme gab es bei zwei EC in **komunikativer Hinsicht**. Dies ist einerseits in Schwierigkeiten begründet, sich in Deutsch gut auszudrücken, andererseits in einer gewissen Introvertiertheit bzw. der noch nicht eingebüßten BeraterInnenrolle. Hier war der Gesprächsfluss noch stockend und der rote Faden der Beratung noch nicht verinnerlicht. Wichtig ist festzuhalten, dass es sich dabei weniger um inhaltliche Unsicherheit als vielmehr um ein Problem der sprachlichen Ausdrucksweise und des Auftretens zu handeln scheint. Die sprachliche Kompetenz des EC mit Migrationshintergrund, Beratungen in Filipino abzuhalten, konnte leider im Zeitraum der Evaluation noch nicht zum Tragen kommen. Die Lernmotivation der beiden beschriebenen EC ist jedoch sehr hoch, sie nehmen die Situation auch konstruktiv als Chance zur eigenen Kompetenzerweiterung wahr.

Doch auch die sprachliche Ausdrucksweise der *KundInnen* kann Schwierigkeiten mit sich bringen: ein zu ausgeprägtes Wienerisch kann ebenso zu Kommunikationsproblemen führen wie schlechte Deutschkenntnisse. Als Hindernis in der Beratung stellten sich die **begrenzten Zeitressourcen** der EC heraus, insbesondere wenn diese (wieder) berufstätig sind. Hier muss mit Ausfällen und längeren Pausen gerechnet werden bzw. kann keine intensive Beratungstätigkeit erwartet werden.

Förderlich war das bei den EC vorhandene **schöpfwerkspezifische lokale Wissen**. Diese Kompetenz sollte auch in weiteren Projekten genutzt werden. Sehr wichtig erscheint die **Abgrenzung** der EC in ihrer Rolle als BeraterIn sowie die Vorbereitung auf und Unterstützung bei sozial schwierigen Situationen (siehe auch Kapitel 3.3.7).

In obigen Schilderungen zeigt sich eine grundsätzliche Problemstellung, die auch ein Ergebnis der Analyse der Beobachtung des ÖIN-Teams war: ein tendenzieller Konflikt der professionellen EnergieberaterInnen zwischen der **Rolle als BeraterIn und als LehrerIn**. Die Diskrepanz zwischen den Rollen liegt in der Doppelfunktion einer Probeberatung begründet: sie stellt sowohl eine Dienstleistung für eine/n KundIn als auch ein Übungsfeld für die EC dar. Die professionellen EnergieberaterInnen gingen unterschiedlich mit dieser Diskrepanz um, bei manchen dominierte mehr die Rolle des Lehrers, bei anderen die des Beraters, bei allen beobachteten Beratungen wurde jedoch versucht, beiden Funktionen gerecht zu werden.

Generell ist die Phase der Probeberatungen als Teil der Schulung der EC zu verstehen. Aus dem Geschilderten wird ersichtlich, dass es sehr stark von den Voraussetzungen und Kompetenzen der EC selbst abhängt, wie viel Übung in inhaltlicher und kommunikativer Sicht notwendig ist. Wichtig ist es daher, diesem **Lernprozess individuell flexibel genügend Raum zu geben**. Die im Laufe des Projekts entstandene Idee (siehe auch Kapitel 3.3.3), in einem „geschützten“ Umfeld (z.B. im Bekanntenkreis der Projektbeteiligten) zu üben in dem die KundInnen wohlgesonnen und sich darüber bewusst sind, dass die Beratung auch eine Trainingssituation ist, stellte sich als richtige Entscheidung heraus.

Ein EC merkte jedoch an, dass es manchmal gar nicht so leicht sei, Bekannte zu beraten: „*Manchmal ist es wie eine Beleidigung. Ich sage den Leuten, es ist eine Beratung und sie sagen: „Ich glaub dir nicht“. Manchmal. Die Leute glauben mir nicht und sagen eine andere Meinung: „Das ist nicht so, das ist so.“*“ (EC 4). Die persönliche Nähe zu den Beratenen kann also auch zu Problemen führen, wenn der „ExpertInnenstatus“ des/der EC nicht anerkannt wird. Weitere Ideen zum Üben der Beratungssituation werden im Kapitel 3.3.7. dargestellt.

3.3.5 Evaluation der Suche nach KundInnen

Bei der Evaluation der Suche nach KundInnen wurde versucht, folgende Fragen zu beantworten:

- Wie und mit welchen Methoden konnte **Zugang** zu den KundInnen gefunden werden? Was hat funktioniert, was weniger? Warum? Welche Schwierigkeiten und Erfolgserlebnisse gab es?
- **Welche Angesprochenen** waren interessiert? Welche eher nicht? **Warum?**
- Zeigten sich Auswirkungen von **Geschlecht und Migrationshintergrund** der EC bei der Suche nach KundInnen?
- Welche **Verbesserungsmöglichkeiten** werden identifiziert?

Die Frage danach, warum sich die Suche nach KundInnen als eher schwierig gestaltete, führte zu einer leichten Abänderung des Evaluationsdesigns. So wurden neben der **Bassena** (Lena Kauer) zusätzlich auch **andere KundInnen akquirierende Personen** interviewt. Hierzu gehörten MitarbeiterInnen der Gesellschaft für Dorf- und Stadterneuerung (GSD), die die Sanierung des Gemeindebaus betreut, der Bassena 10 (Stadtteilzentrum der Per-Albin-Hansson-Wohnsiedlung im 10. Wiener Bezirk) und ein ehemaligen Jugendbetreuer Am Schöpfwerk. Die Analyse dieser Interviews wird in diesem Kapitel gemeinsam mit den Angaben des **SELF-Teams** (schriftliche Fragebögen und Diskussion im Workshop) dargestellt.

Generell ist festzuhalten, dass SELF nicht das einzige Projekt ist, bei dem Schwierigkeiten in der KundInnenakquise für Energieberatungen festgestellt wurden. Von entsprechenden Problemen wurde auch in anderen im Rahmen der Best Practice-Recherche analysierten Projekten berichtet (u.a. Cariteam/Stromsparcheck, Plymouth Warm Start, siehe Kapitel 0).

Herangehensweisen bei der Suche nach KundInnen

Es werden im Folgenden die Herangehensweisen bei der KundInnenakquise geschildert. Von den **30 durchgeführten Beratungen** wurden 7 über die **Bassena am Schöpfwerk**, 4 über Kontakte der **EC**, 3 über die **GSD**, 2 über die **Caritas** (Mitnahme der EC zu Beratungen der ARGE Energieberatung und „umweltberatung“ im Rahmen des Verbund-Caritas Stromhilfefonds) und eine über erwähnten ehemaligen **Jugendbetreuer** Herrn Swischaj vermittelt. Ein großer Anteil der Beratungen (13) wurde durch Kontakte des **SELF- bzw. ÖIN-Teams** akquiriert. Die Vermittlung über die Bassena erwies sich, neben der Akquise im privaten Umfeld des Projektteams, als am effizientesten, was für die starke Einbindung einer lokal aktiven Organisation spricht.

Das **SELF-Team** suchte über folgende Strategien nach KundInnen:

- **Persönliche Bewerbung** durch das SELF Team und EnergiecheckerInnen bei Veranstaltungen des Stadtteilzentrums Bassena
- Mehrere **Artikel** in der Schöpfwerkzeitschrift „**Der Schimmel**“
- Werbung durch **Flyer** in lokalen Institutionen (Nachbarschaftszentrum, Apotheke, Bücherei, Gebietsbetreuung 10, AMS 12. Bezirk)

- Durchführung eines **Projekttags** an der **Volksschule Rotenburgstraße**: mit einer vierten Klasse und Verteilung von Flyer für deren Eltern
- Angemeldete **InteressentInnen für Vorträge der Wiener Volkshochschulen** GmbH im 6., 12. und 20. Bezirk zum Thema „Strom sparen im Haushalt“ wurden direkt angesprochen

Von Seiten der **Bassena** am Schöpfwerk wurde anhand folgender Strategien nach KundInnen gesucht:

- **persönliche Ansprache** von Gästen der Bassena durch deren MitarbeiterInnen
- **telefonische Anfrage** bei allen **Kontaktadressen** der Bassena
- **Flyer** von SELF wurden im Rahmen der **Bassena-Projekte** und über ihre **Kontakte** an BewohnerInnen bzw. im **öffentlichen Raum** (Parks) verteilt
- **Plakate** auf den Bahnsteigen der U-Bahnstation *Am Schöpfwerk*

Außerdem gab die Bassena dem SELF-Team **Feedback** zur Gestaltung und zum Text der Bewerbungsmaterialien.

Die **EC** selbst machten, anfangs zwar teilweise zögerlich, auch Werbung für das Projekt: sie gingen auf ihrer Stiege von **Tür zu Tür**, bewarben die Energiechecks auf **Festen** und anderen Events sowie bei ihren **Bekannten**. Ein EC konnte seine Kontakte als **Mietervertreter** gut nutzen um neue KundInnen zu finden. Zusätzlich wurde versucht, über andere Institutionen und Personen das Projekt zu bewerben: in der **Bassena 10** der Per Albin Hansson-Siedlung wurde versucht, BesucherInnen von **Bassena-Projekten** (z.B. Eltern-Kind-Café) anzusprechen. Das Projekt wurde erklärt und InteressentInnen angeboten, deren Telefonnummer an das Projektteam weiter zu leiten. Obwohl einige Personen grundsätzlich an der Beratung Interesse zeigten, kamen letztendlich keine Beratungen zu Stande.

Auch Herr Swischaj, ein ehemaliger Jugendbetreuer in der Schöpfwerk-Siedlung, hat zum Zeitpunkt des Interviews sechs BewohnerInnen aus dem geplanten Vergleichsobjekt, der Wohnhausanlage der Wiener Per-Albin-Hansson-Siedlung, gezielt kontaktiert (von denen er wusste, dass sie ein eher geringes Haushaltsbudget haben). Es hat jedoch nur eine Person zugesagt.

Frau Bauer von der Gesellschaft für Dorf- und Stadterneuerung (Baumanagement und Beschwerdestelle für MieterInnen im Rahmen der Sanierung) konnte im Rahmen ihrer Wohnungsbegehungen, die sie als Mieterbetreuerin der GSD durchführt, immer wieder Probleme mit Schimmel und falschem Heizverhalten feststellen. Diese Personen wurden von ihr direkt auf das Projekt aufmerksam gemacht. Drei von ihr vermittelte Personen nahmen einen Energiecheck in Anspruch.

Reflexion der Methoden

Aus Sicht der Bassena bewährte sich bei der KundInnenakquise die Suche über **MultiplikatorInnen** und über die Schöpfwerk-Zeitschrift „**Schimmel**“, aber auch die **Anwesenheit** des SELF-Teams bei Veranstaltungen der Bassena.

Weniger gut funktionierte aus Sicht der Bassena und des SELF-Teams die Akquise mittels **Flyern und Plakaten**. Mit diesen machte auch die Bassena schon schlechte Erfahrungen, da sie ihrer Einschätzung nach häufig nicht wahrgenommen werden. Herr Lukas von der Bassena in der Per-Albin-Hansson-Siedlung sieht hier eine „*Reizüberflutung*“, die ein großes Hindernis für jede Art von gemeinwesensorientierten Projekten darstellt.

Auch ein EC erwähnte die Wichtigkeit der „**Mundpropaganda**“ durch Bekannte, die schon einen Check gemacht haben. Somit könnte Desinteresse, das einfach auf Unwissen über den Sinn und den Ablauf von Energieberatungen beruht, begegnet werden. Eine positive Bewertung durch Bekannte sei hier sehr wichtig. Ein SELF-Team-Mitglied vermutete, dass der erhoffte „Schneeballeffekt“ aufgrund der noch geringen Anzahl an Beratungen noch nicht einsetzen konnte. Dass **EC** ihre lokalen Kontakte für die Akquise nützen, ist ein Zugang, der sich auch in anderen Projekten (Klimaschutzberatung, vgl. Kapitel 2.1.) bewährt hat. Zum Zeitpunkt der Interviews mit den EC waren diese in die Suche nach KundInnen jedoch nur teilweise involviert, wobei allen die Aufgabe KundInnen zu akquirieren bewusst war. Besonders erfolgreich war dies bisher bei einem als Mietervertreter gut vernetzten EC. Die anderen EC meinten zum Zeitpunkt des Interviews jedoch, sich noch verstärkt um die KundInnenakquise kümmern zu wollen. So wollte ein EC seine „*Landsleute*“ ansprechen (wobei jedoch ein Problem sei, dass am Schöpfwerk nicht mehr viele Filipinos leben) und Plakate in einem von ihm besuchten Lokal aufhängen.

Die Schwierigkeiten in der Akquise durch die EC erklären sich Mitglieder des SELF-Teams dadurch, dass diese teilweise eher gering Am Schöpfwerk **vernetzt** sind, also selbst nicht so viele Kontakte haben, die sie ansprechen könnten. Ein weiterer Grund könnte sein, dass die EC eventuell **fachlich noch zu unsicher** waren, um die Beratung bei Bekannten durchführen zu wollen.

Mögliche Gründe für das Desinteresse aus Sicht der Interviewten

Frau Bauer führte im Rahmen ihrer Tätigkeit bei der GSD eine Umfrage Am Schöpfwerk nach Abschluss von Sanierungsarbeiten durch, in der nach dem Interesse am Thema Energiesparen gefragt wurde. Nur sehr wenige Personen, ca. 17-23% der Befragten, gaben an, sich für energiesparbezogene Veranstaltungen zu interessieren.³⁵ Die Interviewte der Bassena vermutet ebenso, dass Energiesparen „nicht so das Thema“ Am Schöpfwerk sei bzw. dass sie häufig höre, dass man schon Energiekosten sparte. Auch Herr Swischaj und

³⁵ Die GSD verteilte am Schöpfwerk an 1091 Haushalte einen Fragebogen. Von den 124 Fragebögen, die zurück kamen, gaben 17% an Interesse zu haben an einer Informationsveranstaltung zu dem Thema „Energiesparen zu Hause“ teilzunehmen, 23% würden eine Veranstaltung zum Thema „Schimmel vermeiden“ besuchen, das Thema „Heizkosten sparen“ interessiert 21% und 23% würden eine Veranstaltung zum Thema „Mietrecht“ besuchen.

ein EC, der nach Interessierten suchte, schilderten ähnliche Reaktionen: eine Energieberatung habe „*eh keinen Sinn*“, so ein/e angesprochene/r potentielle/r KundIn. Daraus kann geschlossen werden, dass es am Schöpfwerk eher **geringes Wissen über Sinn und Nutzen von Energieberatungen** zu geben scheint. Ein EC meinte, man müsse daher für Energieberatungen und ihre Vorteile Beispiele geben bzw. dieses Wissen über ehemalige KundInnen in ihrem Umfeld verbreiten.

Ähnliche Einstellungen gegenüber dem Thema Energiesparen wurde auch bei Interviewten der NELA-Studie (vgl. Kapitel 2.4) und bei EnergieberatungskundInnen des SELF-Teams beobachtet. Hier wurde jedoch sehr häufig festgestellt, dass es „*objektiv*“ dennoch Einsparungsmöglichkeiten gibt, die den Personen einfach nicht bewusst waren. Dies liegt an der Vielfältigkeit energieverbrauchender Handlungen und der häufigen Inkonsistenz in Bezug auf die Effizienz des Energieverbrauchsverhaltens. Diese Inkonsistenz liegt u.a. in den vielen anderen Motiven, die hinter energieverbrauchendem Verhalten stehen können (und die eventuell wichtiger als die Energieeffizienz bewertet werden), begründet.

Herr Lukas vermutet, wie auch vom SELF-Team erwähnt, den Hauptgrund für das Desinteresse darin, dass „*die Leute immer noch zu wenig für Energie zahlen*“. Handlungsbedarf werde erst gesehen, wenn sie teurer werden würde. Hinzu komme, nach Herrn Lukas, eine gewisse „*Bequemlichkeit, sich mit Problemen zu konfrontieren*“ bzw. einer fatalistischen Einstellung bezüglich der Energiekosten, die er so beschreibt: „*Eigentlich zahl ich schon viel für Gas und Fernwärme, aber was soll ich denn tun? Das wird eh immer alles teurer, ist ja wurscht.*“ Er verglich dies mit dem Anstieg der Benzinpreise, der die meisten Leute auch nicht davon abhalten würde mit dem Auto zu fahren. Diese Einschätzung weist auch darauf hin, dass Energieverbrauch oft als **nicht durch eigenes Handeln beeinflussbar** erlebt wird. Es herrscht oft wenig Bewusstsein darüber, dass Energieverbrauchsverhalten erlernt wurde und somit veränderbar ist (vgl. auch die recherchierten Studien in Kapitel 2.2 bzw. Kapitel 2.4). Oft gebe es auch nur wenig Bewusstsein darüber, welches Verhalten zu welchem Verbrauch führt (vgl. Kapitel 2.2).

Auch Herr Swischaj machte die Erfahrung, dass Strom und Gas als Fixkosten wahrgenommen werden, „*wo die Phantasie da was zu verändern von selber gar nicht so da ist.*“ Wenn ans Sparen gedacht werde, dann zuerst an Einschränkungen beim Lebensmittelkonsum. Energiekosten sind auch wesentlich schwerer zu kontrollieren als die Ausgaben für Lebensmittel: die definitiven Kosten und somit auch die Zu- oder Abnahme des Verbrauchs scheinen nur in der Jahresabrechnung auf. Damit zusammenhängend wird Energie von vielen Menschen als „**selbstverständlich**“ bzw. etwas „**Abstraktes**“ wahrgenommen. So würde, nach Herrn Lukas, bei vielen BewohnerInnen die Einstellung „*Strom kommt aus der Steckdose*“ vorherrschen und das Energiethema darüber hinaus gehend nicht problematisiert werden.

Kompatibel mit dieser Grundeinstellung ist auch die Beobachtung von Frau Bauer und Herrn Swischaj, nach der die **Verantwortung** für Energiefragen von angesprochenen potentiellen InteressentInnen öfter **an andere Institutionen**, etwa Wiener Wohnen, „abgegeben“ werde.

Dieser Einstellung liegt die Annahme zugrunde, dass nicht das Nutzungsverhalten, sondern die **Bausubstanz verantwortlich** für Probleme mit Schimmel und hohen Heizkosten sei, was jedoch nur teilweise stimmt. Eine Dämmung von Wänden ist von *MieterInnen kaum beeinflussbar* und liegt im Ermessen des Vermieters. Wer also Energiesparen vorrangig **mit gedämmten Wänden und Heizkosten in Verbindung** bringt und gleichzeitig in einer Mietwohnung lebt, wird sich selbst für diese Frage als nicht zuständig bzw. keine Handlungsmöglichkeiten sehen. Insbesondere bei BewohnerInnen von *kürzlich sanierten Wohnsiedlungen* (wie Am Schöpfwerk oder in der Per Albin Hansson-Siedlung) könnte diese Einstellung dazu führen, dass der Nutzen von Energieberatungen nicht erkannt wird. Diese Einstellung tritt auf, obwohl (nach den Vermutungen eines ECs und der interviewten Angestellten der Bassena) durch die Sanierung des Schöpfwerks Energie eigentlich stärker zum Thema geworden sei und zu einem gestiegenen Energie- und Kostenbewusstsein geführt habe.

Diese Einstellung der „Nicht-Verantwortlichkeit“ für den Energieverbrauch zeigte sich andererseits auch bei *Schimmelproblemen*, wie Frau Bauer im Rahmen ihrer Arbeit beobachtete: auch hier werde von Personen, die kein Interesse an einer Energieberatung zeigten, angegeben, dass nicht sie, sondern Wiener Wohnen für die Beseitigung des Schimmels verantwortlich wären. Dass Heiz- und Lüftungsverhalten bei Schimmel auch eine wichtige Rolle spielt, scheint diesen Personen nicht bewusst zu sein. In diese Sichtweise auf Energieberatungen passt auch, dass **Energiesparpotentiale im Bereich des Stromverbrauchs oft nicht wahrgenommen** werden. Wie die Interviewten bestätigten, wird über Möglichkeiten im Haushalt Strom zu sparen, kaum gesprochen.

Die Abneigung sich mit dem Energieverbrauch selbst auseinanderzusetzen könnte auch ein Versuch der „**Komplexitätsreduktion**“ des Alltags sein. Energieberatungen setzen die Hinterfragung vieler routinierter alltäglicher Praktiken voraus (abgesehen von den Tipps, die auch mit einem geringen Investitions- und Zeitaufwand nur einmal umgesetzt werden müssten, wie etwa die Dichtung von Fenstern). Es könnte sein, dass insbesondere bei angespannten Lebenslagen, in denen **andere Probleme oder Aktivitäten stärker im Vordergrund** stehen, die Reflexion und Änderung des Energiekonsumverhaltens als Zumutung empfunden werden. Herr Lukas von der Bassena 10 denkt, dass bei den BewohnerInnen „*alle anderen möglichen zwischenmenschlichen und nachbarschaftlichen Probleme wichtiger*“ seien. Ein SELF-Team-Mitglied äußerte ebenfalls die Vermutung, dass Arbeit, Geld, Kinder und Gesundheit stärker im Vordergrund stehen und daher oft keine „Ressourcen“ mehr für die Auseinandersetzung mit dem Energie-Thema vorhanden seien. Dafür sprechen auch Einschätzungen der EC und die Tatsache, dass auch die EC-Ausbildung vor allem aus Gründen der Erwerbstätigkeit abgelehnt wurde. Ein damit

vermutlich zusammenhängendes, generelles Problem sei, nach Herrn Lukas, der **geringe Grad an Mobilisierbarkeit** der Bevölkerung, das auch aus der Arbeit der Bassena 10 bekannt ist. Ohne unmittelbaren Problemdruck würden sich nur sehr wenige Menschen (maximal 1-2%) zu einem „*Umdenken*“ bewegen lassen. Das Projekt habe laut Lukas hier nichts falsch gemacht, da der persönliche Kontakt ja gesucht worden sei. Man könne hier „*nur warten, bis ein Umdenken stattfindet und dass sie dann herkommen und sagen: Ihr habt's doch mal was gehabt zu Energieberatung.*“

Bewusstseinsbildende Prozesse benötigen viel **Zeit** und erfordern kontinuierliche Arbeit. Leider ist dies mit der Finanzierungslogik von Projekten wie SELF nicht vereinbar, da hier nach einem nur kurzen Zeitraum Ergebnisse erwartet werden. Auch ein mit Prozessen in der Siedlung vertrauter EC sieht dies so: „*Man sollte jetzt mal schauen wie die Erfahrungen sind und in einem Jahr weiter überlegen. Ich weiß, es geht um EU-Förderungen und so aber ich denk mir solche Sachen kann man nicht übers Knie brechen. Entwicklung braucht Zeit.*“ (EC 3) Diese Einschätzung wurde auch von Mitgliedern des SELF-Teams geteilt.

Die Angst vor **fremden Menschen in der Wohnung** wurde von allen Interviewten als möglicher Ablehnungsgrund genannt. Diese Angst kann, wie weiter unten genauer beschrieben, durch kulturelle und altersbedingte Faktoren noch verstärkt werden. Frau Kauer von der Bassena vermutete, dass neben dieser auch **Scham** hinsichtlich des Zustands oder der Einrichtung der eigenen Wohnung dazu führen könnte, dass Menschen nur ungern NachbarInnen in die Wohnung lassen. Es könnte eine Befürchtung sein, dass diese ihre Beobachtungen dann vielleicht auch noch anderen BewohnerInnen weiter erzählen. Interviewte KundInnen meinten jedoch, dass das für sie kein Problem darstellte. Eine interessante Anmerkung kam diesbezüglich auch von einem Kunden: er habe keine Bedenken gehabt, EnergieberaterInnen in die Wohnung zu lassen, da es in der Zeitung beworben wurde. Eine „*Institution*“ im Hintergrund kann hier also auch Sicherheit geben.

Mit dem Eindringen in die Privatsphäre zusammenhängend könnte auch eine Abneigung dagegen bestehen, sich bei **Haushaltsangelegenheiten** Tipps oder sogar „*Zurechtweisungen*“ geben zu lassen. Frau Bauer merkte an, dass man sich vielleicht manchmal auch bewusst gegen energieeffiziente Handlungen entscheide, wenn etwa der Austausch eines Geräts mit hohem Energieverbrauch als zu teuer erscheint. In der Situation einer Energieberatung könne man dann aber wegen dieser Prioritätensetzung in eine Art Rechtfertigungsdruck geraten. Eventuell spielt hier also auch eine Unsicherheit, was genau bei einer **Energieberatung passiert** und mit welcher Haltung Ratschläge gegeben werden, eine Rolle.

In den Interviews wurden auch Hinweise auf die Bedeutung des **Alters, des Bildungsstands und des kulturellen Hintergrunds** der potentiellen BeratungskundInnen für das Interesse an der Beratung gegeben. In der Per-Albin-Hansson-Siedlung wohnt ein überdurchschnittlich *hoher Anteil älterer Menschen*, was dadurch bedingt ist, dass die

Siedlung in den 1970er Jahren erbaut wurde und zu der Zeit vor allem junge Familien eingezogen sind. Ein Interviewter vermutet, dass insbesondere ältere Personen Hemmschwellen haben, ihr Verhalten zu ändern oder z.B. einen neuen Stromanbieter zu wählen. Gründe hierfür seien Umstellungsaufwand, Unbehagen bezüglich Veränderungen, aber auch eine generelle Unsicherheit bezüglich der Vorgehensweise bei einer Umstellung. So schildert Herr Lukas eine typische Reaktion einer älteren kontaktierten Person: „*Nein, ich bin doch immer schon bei Wien Energie, was muss ich denn da tun, da kenn ich mich gar nicht aus, das mag ich nicht.*“ Auch die Angst von Jemandem „etwas eingeredet“ zu bekommen und verpflichtet zu werden, etwas zu ändern – also auch eine generelle Unwissenheit bezüglich der Zielsetzung des Angebots – könnte besonders bei älteren Menschen ein Grund für Vorbehalte sein. Jüngere Personen seien, so Herr Lukas, da viel aufgeschlossener. Dies könnte zum Teil erklären, warum es eher schwierig war, in der Per Albin Hansson-Siedlung interessierte KundInnen zu finden.

Eine weitere Vermutung äußerte Herr Swischaj bezüglich des *Bildungsstands* der potentiellen KundInnen, der eine Rolle beim Bewusstsein über Möglichkeiten des Energiesparens spielen könnte. Oft werde damit nur der Fenstertausch verbunden. Diese Einschätzung weist ein weiteres Mal darauf hin, dass die Energieberatung gleichzeitig auch Aufklärungs- und Bewusstseinsbildungarbeit leisten muss, was sie vor höhere Anforderungen stellt. Auch *kulturelle* Faktoren wurden bei der Suche nach KundInnen erwähnt. So erzählen zwei Interviewte, dass sie die Rückmeldung bekommen haben, keine männlichen Energieberater in die Wohnung lassen zu wollen. Hier zeigt sich die Wichtigkeit eines genderspezifisch diversen EC-Teams.

Eine unseres Erachtens sehr wichtige Bemerkung machte Herr Swischaj: das Projekt ist speziell **auf Personen mit geringem Einkommen ausgerichtet**. Dies ist am kostenlosen Beratungsangebot erkennbar. Doch nicht alle Personen möchten so ein Angebot in Anspruch nehmen, da sie sich nicht selbst als „arm“ oder „bedürftig“ definieren wollen. Bei zwei möglichen InteressentInnen hatte Herr Swischaj den Eindruck, dass dies der eigentliche Ablehnungsgrund sei. Die Tatsache, dass das Angebot gratis ist, führt nach Herrn Swischaj noch zu einer weiteren Konsequenz: die Beratung werde dadurch auf eine „**persönliche Ebene**“ gehoben, was manche Leute genau deswegen misstrauisch macht. Bei einer (auch billigen) Dienstleistung wäre die Situation der Beratung anders definiert (der Kauf einer Leistung) und daher u.U. weniger Skepsis gegeben. Bei kostenlosen Angeboten seien daher der persönliche Kontakt und das Vertrauen zu der Person, die das Projekt empfiehlt, besonders wichtig.

Es kann also auch die Tatsache, dass die Beratung kostenlos ist, dazu führen, dass der Zugang nicht wie erwartet nieder-, sondern höherschwelliger wird. Dies ist dann der Fall, wenn diese als „Hilfsangebot“ für Bevölkerungsgruppen wahrgenommen wird, von denen man sich abgrenzen möchte. Auf der anderen Seite vertrat das SELF-Team die Ansicht, dass gerade der intensiven Kommunikation der Unentgeltlichkeit der Beratung eine

entscheidende Rolle zukommt. Auch ein EC schilderte seine zuerst fälschlicherweise gemachte Annahme, dass die Beratung etwas kosten würde, als einen Hinderungsgrund, seine Bekannten auf die Beratung aufmerksam zu machen. Ein weiterer Grund für Misstrauen und Ablehnungen könnte die Vermutung sein, dass bei der Beratung etwas verkauft wird oder sensible Daten aufgenommen und weitergegeben werden.

Eine weitere Frage, die sich bei der KundInnenakquise stellt, ist die nach der richtigen **Zielgruppe**. Ist das Schöpfwerk aus der Sicht der Interviewten der richtige Ort für so ein Projekt?

Alle Interviewten sehen am Schöpfwerk einen vorhandenen Bedarf an Energieberatungen. Frau Bauer beobachtet am Schöpfwerk oft Probleme mit Schimmel, aber auch sehr hohe Heizkosten, falsches Heizverhalten, Unwissen bei der Bedienung der neuen Thermostatventile sowie manchmal eine Überforderung mit den daraus resultierenden (auch gesundheitlichen) Problemen umzugehen (vgl. dazu auch die NELA-Studie, Kapitel 2.4). Es gäbe in manchen Lagen jedoch auch Haushalte, die aufgrund der Sonneneinstrahlung relativ wenig heizen müssten und daher vielleicht weniger Bedarf an einer Heizkostenreduktion haben. Auch die Interviewte der Bassena beurteilte das Zielgebiet „Schöpfwerk“ als gut gewählt: es stelle aufgrund der langjährigen Arbeit und Erfahrung der Bassena einen guten „Boden“ für ein „Experiment“ wie das SELF-Projekt dar.

Generell sei eine Stärke des Projekts aus Sicht von Herrn Swischaj, dass dieses durch die Befähigung zu Beratungen die BewohnerInnen selbst ermächtige und dass andere BewohnerInnen vermutlich Tipps von NachbarInnen besser annehmen können als von externen professionellen BeraterInnen. Herr Lukas sieht den Vorteil des Projekts darin, dass mit wenig Aufwand viel zu erreichen sei und Menschen aus der Gemeinschaft etwas für die Gemeinschaft leisten können.

Die **institutionelle Unterstützung** bei der Bewerbung des Projekts konnte vor allem durch die Kooperationen mit der Bassena am Schöpfwerk, der Bassena 10 und mit der Gesellschaft für Dorf- und Stadterneuerung sichergestellt werden. Hier merkte jedoch ein SELF-Team-Mitglied an, dass z.B. die Bassena aufgrund ihrer vielzähligen anderen Projekte SELF auch nicht permanent bewerben konnte. Auf der anderen Seite konnte von sehr zentralen Institutionen vor Ort, die eine wichtige Rolle bei der Bewerbung hätten spielen können, keine offizielle Unterstützung für das Projekt gewonnen werden.

Zusammenfassung und Diskussion der Analyse der KundInnenakquise

Es wurden, wie bei der Suche nach EC, auch bei der Suche nach KundInnen verschiedene Anstrengungen unternommen, von denen einige teilweise erfolgreicher waren (z.B. Artikel im Schimmel, Suche über MultiplikatorInnen, Werbung bei anderen lokalen Veranstaltungen, Suche über GSD, Bassena am Schöpfwerk und Bassena 10 und über gut vernetzte EC),

andere weniger (z.B. keine offizielle Unterstützung von angefragten Institutionen, religiösen Vereinen, Schulen, wenig Erreichbarkeit durch Plakate und Flyer).

Die Gründe dafür sind wahrscheinlich vielfältig, die InterviewpartnerInnen konnten diesbezüglich einige interessante und plausible Hypothesen aufstellen.

Ein Grundproblem, das sich auch bei der Suche nach EC gezeigt hat, ist das noch **geringe Bewusstsein über den Nutzen und den Ablauf bzw. Zweck einer Energieberatung**. Hinzu kommt die Einstellung **Energieverbrauchsverhalten nicht bewusst ändern** zu können (oder dies als zu anstrengend zu empfinden, da es tägliche Routinen betrifft) und damit reale Kosten- und Energieeinsparungen erzielen zu können. Oft wird Energiesparen auf das **Dämmen** von Wänden und den Austausch von Fenstern reduziert und die **Verantwortung** an andere Institutionen wie der Hausverwaltung zugeschrieben. Der **Stromverbrauch** wird noch nicht als problematisch empfunden.

Hinzu kommt, vor allem bei **älteren** Personen, eine Tendenz Verhaltensänderungen als zu beschwerlich oder sogar bedrohlich zu empfinden und Unwissen darüber, was die Rolle und Aufgabe von EnergieberaterInnen, die als „Fremde“ in die Wohnung kommen, genau ist. Auch ein gewisser **Rechtfertigungsdruck** könnte befürchtet werden. Ebenso können **kulturelle** Vorbehalte (wenn der EC männlich ist) oder **bildungsbezogene** Gründe (zu geringes Wissen über Energie bzw. Notwendigkeit besonders anschaulicher Argumente und Bilder) hier eine Rolle spielen.

Die Vor- und Nachteile einer **kostenlosen Beratung** sind schwer abzuwiegen: Bei einer kostenlosen Beratung besteht die Möglichkeit von Ablehnung durch potentielle KundInnen, wenn diese als Hilfsangebot wahrgenommen wird bzw. Misstrauen aufgrund der Kostenlosigkeit entsteht. Ist das Angebot kostenpflichtig, kann dieses jedoch wiederum aufgrund der Höhe des finanziellen Betrags abgelehnt oder die Zielgruppe der einkommensschwachen Personen verfehlt werden.

Ein generelles Problem, das auch viele andere Initiativen betrifft, ist die **geringe Mobilisierbarkeit** der meisten Menschen für Aktivitäten, die für sie nicht mit unmittelbarem Problemdruck oder Relevanz verbunden sind, insbesondere wenn nicht mit großem Etat in Printmedien und Fernsehen Kampagnen lanciert oder andere PR-Aktivitäten veranstaltet werden können. Im Alltag der meisten Menschen (vermutlich insbesondere im Alltag der Zielgruppen des Projekts) scheint nur geringer Spielraum für Engagement oder Interesse an neuen Themen vorhanden zu sein.

Grundtenor der Interviewten ist jedoch, dass die bewusstseinsbildende Arbeit, die bei der Bewerbung der Energieberatungen notwendig ist, durchaus erfolgreich sein kann – vorausgesetzt, die Bewerbung wird über **längere Zeit und durch Einbindung möglichst vieler Institutionen** betrieben. Dies war im Rahmen dieses Projekts aus zeitlichen und budgetären Gründen nicht möglich, spricht aber sehr für eine Fortsetzung dieser

bewusstseinsbildenden Arbeit. Das **Schöpfwerk** scheint generell ein gut geeigneter Ort für Initiativen dieser Art zu sein: die BewohnerInnen haben aus Sicht der Interviewten auch oft aus finanziellen Gründen Bedarf an einer Energieberatung und durch die Bassena ist eine aktive und gut verankerte Institution vor Ort. Konkrete Verbesserungsvorschläge zur KundInnenakquise befinden sich im Kapitel 3.3.7.

3.3.6 Wirkungen des Projekts auf die EC

Ein nicht zu vernachlässigender „Output“ des Projekts sind die Wirkungen von SELF auf die EC: Was hatten sie selbst von ihrer Teilnahme am Lehrgang und ihrer Tätigkeit als BeraterIn?

Alle EC empfinden das **Thema Energiesparen als relevant und wichtig**, aus **ökologischen**, jedoch auch aus **sozialen** Gründen: es sei nach einem EC insbesondere am Schöpfwerk, wo „*nicht gerade die Leute, die große Kaufkraft haben*“ (EC 3) wohnen, gut Tipps zu geben um Energiekosten sparen zu können.

Das Projekt wirkte sich auch auf die Kompetenzen der EC aus. Zum einen betonen alle vier EC, dass ihnen die Ausbildung ermöglicht hat, sich **Wissen** zum Thema Energiesparen anzueignen, das sie selbst in ihrem Haushalt und Umfeld praktisch **anwenden** können (z.B. zu Lüften, Schimmelbekämpfung und Energiesparlampen, Kaufen eines Sparduschkopfs). Außerdem kann dieses Wissen auch gut mit anderen Tätigkeiten der EC (der Tätigkeit als Mietervertreter bzw. im Rahmen der Feng Shui-Beratungen des Ehemannes) verbunden werden. Dazu ein EC:

„Das mit dem Stromverbrauch, mit den Glühbirnen, das haben sie mir gezeigt. (...) Auch mit dem Lüften, jetzt weiß ich, warum ich früher einen Schimmel hatte, ich hab einfach nicht genug gelüftet! In einem Schlafzimmer muss man lüften. Die haben mich sicher gemacht was diese Dinge betrifft und da darf ich jetzt noch sicherer werden. Die Rechnungen zu kennen schadet mir auch nicht. Alles, was sie mir beigebracht haben, dass ich das auch anwende.“ (EC 1)

Weiters berichteten EC auch von Lernerfolgen in Bezug auf die Weiterentwicklung von **kommunikativen Kompetenzen**. So streicht ein EC hervor, dass das Projekt helfe, mehr aus sich „heraus“ und auf andere Leute zuzugehen: „*Früher hätte ich das nicht gemacht, ich hab mich immer gern versteckt. (...) Es ist ganz gut, dass ich mich langsam ein bisschen unter die Leute wage.*“ (EC 1) Zwar nicht explizit genannt, jedoch wahrscheinlich sind auch **sprachliche** Verbesserungsmöglichkeiten der EC mit Migrationshintergrund. Als potentiell horizonderweiternd beschreibt ein SELF-Team-Mitglied auch die Erfahrung im **Umgang mit verschiedenen Kulturen** im Rahmen der Beratungen.

Interessanterweise nicht von den EC selbst, jedoch vom SELF-Team als mögliche negative Wirkung auf die EC wurde das **geringe finanzielle Entgelt** und die geringe Anschlussfähigkeit des Projekts an Berufs- und Weiterbildungsmöglichkeiten genannt. Es stellt sich hier generell die Frage, ob das Projekt als ein Projekt für ehrenamtliche TeilnehmerInnen oder als (auch indirekte) Förderungsmaßnahme für Arbeitslose konzipiert ist. Je nach Zielgruppe sind mit dem Projekt unterschiedliche Erwartungen und Erfordernisse (etwa bezüglich der Schulungsorganisation) verbunden (siehe dazu auch Kapitel 3.3.8).

Trotz der nur indirekten arbeitsmarktintegrativen Wirkungen des Projekts wurde vom SELF-Team und der Bassena beschrieben, dass das Projekt insbesondere langzeitarbeitslosen EC dennoch eine **neue Aufgabe** geben, eine neue **Auseinandersetzung mit dem Lernen** und ein Einstieg für eine **weitere Beschäftigung** mit dem Thema sein kann. Ein EC überlegt z.B. sich auch beruflich in Richtung Energieberatung weiter zu entwickeln – leider konnte ihm das AMS hier kein Weiterbildungsangebot machen.

Alle EC gaben an, ihr Wissen für Energieberatungen zu vertiefen und auch **weiterhin Beratungen** machen zu wollen: „*Natürlich mach ich das weiter. Ich hab keine Berührungsängste und hab gern Leute um mich. Außerdem halt ich es für eine absolut super Idee und auch eine nützliche Idee. Das gehört weitergetragen.*“ (EC 3)

Der **Zeitaufwand** der Schulung wurde von den interviewten EC nicht als zu hoch bewertet – jedoch nur weil alle Teilnehmenden zur Zeit der Schulung in keinem fixen Beschäftigungsverhältnis waren, wie auch ein EC betonte. Berufstätigen wäre es nicht möglich gewesen am Training teilzunehmen – schon allein weil dieses am Vormittag stattfand (der Vormittag wurde, wie erwähnt, bewusst gewählt um auch nicht berufstätige Frauen bzw. Mütter anzusprechen). Die Intensität und lange Dauer des Projekts führte nach Einschätzung eines SELF-Team-Mitglieds jedoch auch dazu, dass es schwierig wurde die Motivation über die gesamte Zeitdauer aufrecht zu erhalten. Auch die Frustration aufgrund der Schwierigkeiten mit der KundInnenakquise wurde als motivationshemmend beschrieben.

3.3.7 Reflexion und Verbesserungsvorschläge

Im folgenden Kapitel werden die zahlreichen Verbesserungsvorschläge aus den verschiedenen Phasen des Projekts dargestellt, die im Rahmen der Workshops mit dem SELF-Team erarbeitet und von den verschiedenen Projektbeteiligten (EC, Bassena, KundInnen, an Projektakquise beteiligte Personen) genannt wurden. Diese können als Basis für die Konzeption eines neuen Projekts dienen. Über den Rahmen des Projekts SELF hinausgehende Ideen werden im Kapitel 3.3.8 vorgestellt.

Verbesserungsvorschläge für die Konzeption der Schulung und der Organisation der Beratung

Die Vorschläge zur Organisation der Beratung und der Konzeption der Schulung werden gesammelt dargestellt, da einerseits die beiden Phasen schwer voneinander zu trennen sind (sowohl Training als auch Probeberatungen dienen dem Erlernen der BeraterInnenrolle), andererseits die meisten für das Training gemachten Vorschläge mit dem Ziel der Verbesserung der Beratung gemacht wurden.

Reduktion und Erweiterung des Inhalts der Schulung

Generell scheint es einen Konsens im Team zu geben die Inhalte in sinnvoller Art und Weise zu „**schrumpfen**“, um intensiver an diesen arbeiten und ihre Anwendung üben zu können.

Diese Ansicht vertrat auch ein EC: „*Ein Thema beim Training sollte zwei Mal gemacht werden, sonst hat man zu wenig im Kopf am Schluss. Besser die Hälfte machen und dass man sich dann mehr merkt.*“ (EC 2)

Durch die im Laufe des Projekts beschlossene zeitliche Ausdehnung der Schulung auf Probeberatungen im „geschützten“ Umfeld wurde dem schon während des Projekts nachgekommen, in einem zukünftigen Projekt müsste jedoch das inhaltliche Konzept dahingehend überarbeitet werden.

Statt der inhaltlichen „Schrumpfung“ der Schulung könnte man dieses auch zeitlich verlängern um Inhalte vertieft üben und diskutieren zu können – was aber zur Konsequenz haben könnte, dass mögliche InteressentInnen aufgrund der Intensität des Kurses abgeschreckt werden und dass das Projekt kostenintensiver wird. Das Team tendiert daher eher zur Reduktion der Inhalte, wobei sich hier die Frage stellt, wie der Inhalt auf sinnvolle Art und Weise reduziert werden kann ohne die Qualität der Ausbildung zu schmälern. Dazu kamen einige Vorschläge aus dem SELF-Team, die nicht nur die Reduktion, sondern auch die Neuausrichtung der inhaltlichen Gestaltung betrafen, und die nun geschildert werden.

Es könnte zum einen ein stärkerer Fokus auf **ausgewähltes zusammenhängendes Hintergrundwissen** gelegt werden – auf Kosten detaillierterer Kenntnisse in den Bereichen Heizung, Warmwasser, physikalische Grundlagen und Klimawandel. Interessant sind hier vor allem **praxisrelevante** Zusammenhänge, wie z.B. der Zusammenhang von Heizkörper, Thermostat und Therme, von Luftfeuchtigkeit, Oberflächentemperatur und Schimmelbildung oder von Entlüften des Heizkörpers und Druck der Therme.

Insbesondere zum Thema *Schimmel* sollte einem EC zufolge noch intensiver Wissen vermittelt werden, da dies ein im Schöpfwerk stark vorkommendes Problem ist (siehe dazu Kapitel 3.3.3.). Als weniger relevant stellte sich hingegen Wissen zur *Wärmedämmung* heraus (abgesehen von der Abdichtung von Fenstern).

Berechnungen von Einsparpotentialen und **Demonstrationen** sind bei den KundInnen besonders gut angekommen. Praxisrelevant und wirkungsvoll wären daher beispielhafte Berechnungen in Euro zur Kosteneinsparung durch verschiedene Maßnahmen. Anschaulich wäre nach einem EC auch der Vergleich des Stromverbrauchs des eigenen Geräts mit dem

durchschnittlichen Verbrauch von Geräten verschiedener Effizienzklassen. Solche Berechnungen bzw. Vergleiche sollten verstärkt vermittelt, geübt und eingesetzt werden.

Auch ein EC sieht dies so: „*Mehr Beispiele. Das ist mehr intensiv. Eine Demonstration, damit man das sieht und davon überzeugt ist. Z.B. haben wir das Wasser vom Duschkopf gemessen, damit man weiß ob der Duschkopf sparsam ist. Dann ist man überzeugt. (...) Ich muss die Leute ja überzeugen.*“ (EC 3)

Das in der Beratung verwendete **Protokoll** kann als „**roter Faden**“ von der Strukturierung des Schulungs bis zur Anwendung in der Beratungssituation dienen. Ziel wäre, dass die EC dadurch eine Art „Checkliste“ im Kopf haben, die sie dann in der Beratung umsetzen.

Das bisher verwendete Protokoll war zu umfangreich und „multifunktional“ um diese Aufgabe übernehmen zu können. Um die Handhabung des Protokolls bei der Beratung zu vereinfachen, wurde vorgeschlagen seine verschiedenen Funktionen (als Dokument bzw. Skript für das SELF-Team, Leitfaden für die EC bei der Beratung und als Liste an Tipps für den/die KundIn) voneinander zu trennen: statt dessen könnte man eine sehr kurze, maximal einseitige **Checkliste** für den EC und **Infoblätter** mit für den/die KundIn relevanten Themen entwerfen. Hier sollten die KundInnen auch nicht mit zu vielen Tipps konfrontiert werden, sondern nur mit drei bis vier wesentlichen Maßnahmen. Sinnvoll wäre auch eine **Mappe**, in der der/die EC im Bedarfsfall die wichtigsten Informationen übersichtlich geordnet vorfindet (etwa diverse Berechnungsformeln oder andere wichtige Kennzahlen).

Hilfreich bei der sinnvollen Reduktion des Inhalts, aber auch notwendig für das Selbstverständnis der EC ist die **Abgrenzung** der EC bzw. die Frage: *Wofür ist ein EC zuständig, wofür nicht?* In welchen Situationen sollten KundInnen weiter vermittelt werden? Somit können belastende Situationen der EC gemindert werden bzw. auch klarer kommuniziert werden, was in einem Energy Check geleistet wird und was nicht.

Ein Aspekt stellt die Abgrenzung bei **sozial schwierigen Beratungssituationen** dar, in denen die EC auf andere Institutionen verweisen können sollten. Hier könnte den KundInnen ein *Handout mit Kontakten der wichtigsten Anlaufstellen* bei sozialen Problemen, aber auch zu den Themen Schimmel und Sanierung, die insbesondere am Schöpfwerk relevant sind, und Möglichkeiten des Gerätetauschs (etwa über den Stromhilfefonds) mitgegeben werden. Denkbar wäre auch durch eine engere *Kooperation* mit Sozialberatungsstellen (z.B. der Caritas) die Weitervermittlung zu Beratungsangeboten direkter zu organisieren.

Wichtig ist auch die Abgrenzung zu **professionellen EnergieberaterInnen**, deren Kompetenzen die EC nicht haben können. Es ist hier die schwierige Balance zu finden zwischen den „Polen“ der Komplexität und der Banalität der vermittelten Inhalte, wie ein SELF-Team-Mitglied ausführt. Im Rahmen einer EC-Ausbildung ist einerseits nur ein gewisser Grad an Komplexität der Inhalte zumutbar bzw. vermittelbar, andererseits darf das

vermittelte Wissen auch nicht zu „banal“ sein, um auch für die EnergieberatungskundInnen noch interessant und neu zu sein.

Die Abgrenzung der EC ist daher auch relevant für die **inhaltliche Gestaltung der Schulung**: anhand der definierten Zuständigkeiten und Nicht-Zuständigkeiten eines EC (Was soll ein EC in einem Haushalt tun?) können die

- *Ziele* eines Energiechecks definiert und
- darauf aufbauend ein *Lernzielkatalog* mit Pflicht- und Wahlmodulen entwickelt werden.
- Die Lernziele können ebenfalls als Basis für eine Art *Evaluierung* der Schulung bzw. der Kompetenzen der EC dienen, z.B. anhand von das Training *abschließenden Energiechecks*. Diese abschließenden Checks können auch eine Motivation für die TeilnehmerInnen sein die Inhalte noch einmal selbständig zu wiederholen.

Im Projekt SELF orientierte man sich nach Ansicht einiger Teammitglieder teilweise vielleicht etwas zu stark an der EnergieberaterInnen-Ausbildung der ARGE EBA und es hätte im Nachhinein betrachtet etwas mehr Zeit in die beschriebene Zieldefinition investiert werden sollen.

Eine weitere Möglichkeit der Abgrenzung von Kompetenzen eines EC wäre die **Ausbildung auf den Bedarf am Wohnort zuzuschneiden**, indem nur die Module gelehrt werden, die am Wohnort relevant sind, z.B. keine Inhalte zu Gasheizungen in Siedlungen, in denen mit Fernwärme geheizt wird, oder eine genauere Einheit zu Schimmel für Beratungen in Siedlungen, in denen dies ein bekanntes Problem ist. Dies könnte man durch die Entwicklung eines *modulhaft aufgebauten Dozentenskripts* umsetzen, aus dem je nach Bedarf am Wohnort Module gewählt oder weg gelassen werden können. Der Nachteil dieser Vorgehensweise ist allerdings, dass die EC dann nur am Wohnort vollständige Energiechecks durchführen können.

Organisatorische Verbesserungsvorschläge für die Beratung

Generell könnte überlegt werden, die **Beratung (auch) auf andere Arten anzubieten**, etwa in Form von Gruppenberatungen, Beratungstagen, Energiesparwettbewerben, telefonischen Beratungen oder Infoveranstaltungen (vgl. die recherchierten Beispiele in Kapitel 0). So könnten, auch wenn die persönliche Vor-Ort-Beratung wahrscheinlich die effektivste Form ist, das Angebotsspektrum erweitert und eventuell andere Zielgruppen angesprochen werden, die aus unterschiedlichen Gründen persönliche Beratungen ablehnen.

Ebenso wurde in manchen analysierten Projekten auch eine **Nachbereitungsphase** organisiert, in der die KundInnen nach der Beratung nochmals kontaktiert oder zu Veranstaltungen eingeladen wurden. So konnte die Umsetzung der Maßnahmen in den beratenen Haushalten unterstützt werden. Aufwändiger, aber auch denkbar wäre die

Errechnung der durchschnittlichen **Ersparnis** (in Euro), welche die KundInnen bei Umsetzung der in der Beratung empfohlenen Maßnahmen erzielen würden und die Übermittlung dieser Analyse im Anschluss an die Beratung.

Wie im Abschnitt zur KundInnenakquise erwähnt und durch die Erfahrungen aus den Best Practice-Beispielen und dem NELA-Projekt (Kapitel 2.1 und 2.4) bestätigt, kann der Einsatz eines **Energiesparkoffers** sehr hilfreich sein. Ein Energiesparkoffer fördert vermutlich nicht nur die Motivation für eine Teilnahme an der Beratung, sondern auch das Einsparpotential, weil der Einsatz kleiner technischer Maßnahmen mit viel weniger kognitivem Aufwand verbunden ist als die Änderung des routinisierten Energieverbrauchsverhaltens und sofort Einspareffekte erzielt.

Bei den recherchierten Projekten „Cariteam Energiesparservice“ und „Stromsparcheck“ (vgl. Kapitel 2.1) gingen die EC in der Anfangsphase **zu zweit in die Haushalte** um sich gegenseitig zu unterstützen. Dies könnte eine sehr effektive Methode darstellen um Unsicherheiten zu nehmen oder bei Schwierigkeiten im sprachlichen Ausdruck zu unterstützen (wenn das Team z.B. aus einer Person mit Deutsch als Muttersprache und einer Person mit einer anderen Muttersprache besteht). Dies setzt jedoch voraus, dass das EC-Team entsprechend groß ist und die EC zeitlich flexibel sind, um gemeinsame Termine finden zu können.

Von KundInnen und EC wurde angemerkt (bzw. auch im Rahmen von recherchierten Best Practice-Beispielen bzw. der NELA-Studie bestätigt), dass die Beratungen am besten im **Winter** stattfinden sollten, da dann das Bewusstsein bezüglich des Heizverbrauchs am höchsten sei. Weiters sollten die Beratungen nicht länger als zwei Stunden dauern.

Ein wichtiger Teil der Beratung ist die Analyse der Strom- und Heizkostenabrechnungen der KundInnen. Aus diesem Grund ist es sehr wichtig, dass die letzten **Jahresabrechnungen** bei der Beratung verfügbar sind. Die KundInnen wurden bei der Terminvereinbarung zwar darauf hingewiesen diese bereit zu halten, doch oft fehlten diese trotzdem. In so einem Fall könnte der/die KundIn jedoch auch während der Beratung bei Wien Energie anrufen und sich die Rechnungsdaten durchgeben lassen.

Förderung kommunikativer Kompetenzen und Ineinandergreifen von Training und Beratung

Neben der nötigen Reduktion der Inhalte stellte sich auch ein stärkerer Fokus auf die Entwicklung der „**persönlichen**“ und **kommunikativen Komponenten** (Motivation, Üben der Rolle des/der BeraterIn, sprachlicher Ausdruck) im Training als wichtig heraus. Die vermittelten Inhalte seien nach Ansicht einiger SELF-Team-Mitglieder sogar „**sekundär**“ im Vergleich zum kommunikativen Aspekt der Beratung: Inhalte könne der/die KundIn auch im Internet recherchieren, entscheidend sei bei einer Beratung hingegen, dass man vom EC „an

der Hand genommen“ werde und die wichtigsten Einsparmöglichkeiten im Haushalt konkret gezeigt werden.

Dazu gehört z.B. die Fähigkeit das Thema Energiesparen dem/der KundIn gut „**verkaufen**“ zu können, etwa anhand oben geschilderter beispielhafter Berechnungen. Um kommunikationsbezogen sicher zu sein, ist inhaltliche Sicherheit nötig: der durch die Beratung führende „rote Faden“ bzw. eine Art **Checkliste** der in der Beratung durchzugehenden Punkte sollte klarer vermittelt bzw. stärker geübt werden (siehe auch oben im Abschnitt zur Reduktion bzw. Erweiterung der Inhalte).

Wie in Kapitel 3.3.4 genauer geschildert, brachten die EC sehr verschiedene Voraussetzungen auf sprachlicher, persönlicher und fachlicher Ebene in den Kurs mit. Es zeigte sich bei den Beobachtungen, dass die Sicherheit bei den Beratungen von EC zu EC verschieden war und diese sich unterschiedlich intensiv in die Beratung einbringen konnten. Aufgrund der vermutlich auch in anderen Projekten dieser Art unterschiedlichen Kompetenzen der EC ist es notwendig im Training und bei den Probeberatungen **individuell auf die EC einzugehen** und persönliche Ressourcen, die dem/der EC vielleicht gar nicht bewusst sind, zu stärken. Dafür ist aus Sicht des SELF-Teams einerseits genügend Zeit notwendig, um auf den individuell verschiedenen Übungsbedarf eingehen zu können und andererseits sollte die Gruppengröße sieben Personen nicht überschreiten. Auch die Begleitung der Unterrichtseinheiten durch zwei TrainerInnen stellte sich als wertvolle Unterstützung heraus.

Im Workshop war sich das SELF-Team jedoch auch darin einig, dass ein Projekt wie SELF nur in einem gewissen Rahmen soziale und sprachliche Kompetenzen bei den EC aufbauen kann: es würde das Projekt definitiv **überlasten**, wenn dies sein Hauptfokus wäre. Doch auch wenn das Projekt diesen Fokus nicht explizit hat, kann aus Sicht eines SELF Team-Mitglieds schon allein der Besuch des Kurses und die Tätigkeit als BeraterIn zur Persönlichkeits- und Kompetenzentwicklung beitragen (Auseinandersetzung mit dem Lernen, einem neuen Thema und Kennenlernen neuer Personen, Ausprobieren der neuen Rolle als BeraterIn, Üben von Deutsch im Kurs und bei der Beratung...).

Ein SELF-Team-Mitglied machte die Beobachtung, dass die EC „*so wirklich erst in der Praxis lernen*“. Diese Beobachtung legt – neben dem festgestellten Übungsbedarf – nahe den EC mehr Raum für das Üben der Inhalte und der BeraterInnenrolle zu geben.

Ein konkreter Vorschlag, der in diese Richtung geht, kam von einem SELF-Team-Mitglied, das vorschlug **Training und Beratung stärker ineinander übergehen** zu lassen, indem schon **während** der Schulung im informellen Rahmen bei Bekannten der Projektbeteiligten und bei den EC zuhause³⁶ mit den *Probeberatungen* begonnen wird (und nicht, wie in SELF

³⁶ Die Durchführung von Beratungen in den Haushalten der EC wurde im Rahmen des Projekts versucht umzusetzen, dies stieß jedoch auf Widerstand bei den EC. Hier könnte Scham eine Rolle spielen sich von anderen KursteilnehmerInnen beraten zu

geschehen, erst nach dem Training). Die Erfahrungen mit diesen Probeberatungen können dann *im Training reflektiert* werden. Dafür müsste die nötige Zeit eingeplant werden, Richtwert sei hier vier Stunden für ein Zweier-Beratungsteam, je nach Gruppengröße ergibt sich daraus der Zeitbedarf. Im Projekt SELF wurden solche „informellen KundInnen“ vor allem im Umfeld des SELF-Teams gefunden. Wenn jedoch in einem zukünftigen Projekt nur ein oder zwei TrainerInnen den Kurs leiten, müssten solche Haushalte auch außerhalb des Projektteams gefunden werden (z.B. im Umfeld der EC).

Diese Vorgehensweise hätte gleich mehrere Vorteile. Zum einen können bei Beratungen in den Haushalten der EC die EC „am eigenen Leib“ die Rolle des/der KundIn erfahren. Bei diesen Probeberatungen kann man zum anderen gut sehen, was an zusätzlichem Input bei den EC wirklich gebraucht wird und kann diesen im Rahmen der Schulung zusätzlich vermitteln. Außerdem würde das frühe Üben und Reflektieren im Unterricht den EC mehr Selbstsicherheit in ihrer Rolle als BeraterIn geben, die sie auch darin bestärken kann die Beratung nach dem Training im eigenen Bekanntenkreis durchzuführen. Das Üben im informellen Kontext kann weiters dazu beitragen, dass die professionellen BeraterInnen nicht so stark der Diskrepanz ihrer Rollen als BeraterIn und als LehrerIn (siehe Kapitel 3.3.4) ausgesetzt sind: wenn nicht klar ist, dass die Beratung eine Schulungssituation ist, werden die KundInnen schneller ungeduldig, die professionellen BeraterInnen sind dadurch präsenter und der Übungsaspekt für den EC tritt in den Hintergrund.

Ein weiterer Verbesserungsvorschlag aus dem Workshop, um das Üben kommunikativer Beratungskompetenz zu fördern, sind kurze, von den EC in **Rollenspielen** nachgestellte Beratungssituationen während des Kurses. Im SELF-Projekt erprobt, jedoch evtl. verstärkt und systematischer umsetzbar wäre die Idee die EC einige Male an **professionellen Beratungen** (z.B. Beratungen des Stromhilfefonds) teilnehmen zu lassen. Dies würde auch den Druck von der KundInnenakquise nehmen und mehr Raum für das (allerdings nur beobachtende) Üben geben.

Dass die Vermittlung kommunikativer Kompetenzen ein wichtiger Aspekt der Schulung ist, war dem SELF-Team von Anfang an klar, er wurde jedoch aufgrund der begrenzten Zeit und der Fülle an vermittelten Inhalten im Nachhinein betrachtet zu stark zurück gedrängt. Ein Zuviel an (möglicherweise gar nicht unbedingt notwendigen) Inhalten kann sogar verunsichernd sein, gleichzeitig ist jedoch auch inhaltliche Sicherheit wichtig für Auftreten und Motivation. Es muss also eine **Balance** zwischen der Vermittlung kommunikativer und fachlicher Kompetenzen sowie ein angemessenes Ausmaß der vermittelten Inhalten gefunden werden. Da der Zeitrahmen vermutlich nicht weiter ausgedehnt werden kann, bedeutet das den Umfang der Inhalten auf sinnvolle Art und Weise zu reduzieren, wie im ersten Abschnitt dieses Kapitels ausgeführt.

lassen. Es scheint ratsam, solche Beratungen von Anfang an als Teil des Programms einzuplanen und ihren Zweck deutlich zu vermitteln.

Verbesserungsvorschläge für die Suche nach EC und KundInnen

Da sowohl für die Suche nach EC als auch nach KundInnen sehr ähnliche Strategien sinnvoll erscheinen, werden diese in diesem Abschnitt zusammen dargestellt. Wenn nicht anders angegeben, betreffen die Vorschläge immer sowohl die Suche nach EC als auch die Suche nach KundInnen.

Inhalte und Ausrichtung der Bewerbung

Wie in Kapitel 3.3.5 geschildert scheint das Bewusstsein über den Zweck einer Energieberatung bzw. über die Veränderbarkeit des eigenen Energieverbrauchs nicht sehr ausgeprägt zu sein. Aus diesem Grund musste SELF gleichzeitig mit der Werbung für das Projekt auch **Bewusstseins- und Aufklärungsarbeit** betreiben (eine Erfahrung, die übrigens auch in anderen in Kapitel 2.1 beschriebenen Projekten gemacht wurde). Dies bedeutet mehrere Dinge für die Konzeption des Projekts:

Es ist aus der Perspektive mehrerer Interviewter (Bassena, SELF-Team, EC, an KundInnenakquise Beteiligte) notwendig, mehr **Zeit** für KundInnen- und EC-Akquise zu veranschlagen: bewusstseinsbildende Prozesse brauchen länger um zu „greifen“. Auch im recherchierten Projekt „Cariteam/Energiesparcheck“ wurde die Wichtigkeit, die Haushalte möglichst schon in der Vorbereitungsphase des Projekts anzusprechen betont.

Weiters muss die Informationsvermittlung – insbesondere für bildungsfernere Personen – möglichst **anschaulich** sein. So hätte es der ehemalige Jugendbetreuer Herr Swischaj sinnvoll gefunden beim Werben von KundInnen als Unterstützung kurz zusammengefasste Informationen als eine Art Argumentarium zur Verfügung zu haben, mit dem man anhand von konkreten Beispielen verdeutlichen kann, was eine Energieberatung bringen könnte (z.B. wie viel sich Familie X im Jahr an Geld ersparen könnte, wenn sie den Heizkörper nicht mit dem Vorhang verdecken oder sich eine Energiesparlampe kaufen würde). Diese Vorgehensweise wurde auch in recherchierten Studien als effektiv beschrieben: Es muss bewusst gemacht werden, durch welches Verhalten wie viel verbraucht wird (Angaben nicht nur in kWh sondern auch Umrechnung in Euro) um so überhaupt erst eine Reflexion des Verhaltens anregen zu können. Damit wird Energieverbrauch weniger „abstrakt“.

Besonders wirksam können hier auch Bilder (etwa das Bild eines Hauses mit einer Thermokamera) sein, nach Herrn Swischaj wirken diese vermutlich besonders bei bildungsfernen Menschen sehr viel besser als Text.

Wie auch in mehreren im Best-Practice-Bericht dargestellten Projekten deutlich wurde, ist die Motivation des Umweltschutzes für die Inanspruchnahme einer Energieberatung eher gering ausgeprägt, daher sollte der **Fokus der Bewerbung auf sozialen, gesundheitlichen und finanziellen Aspekten** liegen. Dies wurde in SELF auch umgesetzt. Dieser Fokus hat jedoch einen Nachteil: Wie in Kapitel 3.3.5 beschrieben, könnte von manchen angesprochenen potentiellen KundInnen deren Ablehnung auch darin begründet liegen, dass

das Projekt **auf finanziell bedürftige Menschen ausgerichtet** wirkt. Daraus kann man folgende Schlussfolgerungen ziehen:

- das Projekt sollte, auch wenn es als primäre Zielgruppe Personen mit geringem Einkommen hat, dies nicht offen nach außen kommunizieren (dies geschah bei SELF jedoch zumindest nicht bewusst),
- die Zielgruppe sollte anders definiert werden (z.B. BewohnerInnen am Schöpfwerk, aber nicht Personen mit geringem Einkommen),
- die Beratung sollte nicht ganz unentgeltlich sein oder
- es muss ein Mehraufwand bezüglich der persönlichen Bewerbung in Kauf genommen werden um beschriebene Ablehnungshaltungen zu vermeiden.

Alle Möglichkeiten können wiederum auch negative Konsequenzen nach sich ziehen, etwa dass die eigentliche Zielgruppe der einkommensschwachen Personen verfehlt wird. Insbesondere kostenpflichtige Beratungen wirken nach mehreren recherchierten Projekten (siehe Best Practice Bericht) eher abschreckend für diese Zielgruppe – soll diese beibehalten werden, sollte diese also kostenlos bleiben.

Verwendung von Medien

Plakate, Flyer und Printmaterialien wurden, wie oben beschrieben, als nur begrenzt wirksam eingeschätzt (dies wurde auch in anderen recherchierten Projekten als Problem beschrieben). Wenn sie erstellt werden, sollten auch hier möglichst anschauliche Bilder verwendet werden, damit auch auf visueller Ebene etwas mit einer Energieberatung verbunden werden kann. Auch bei dieser Form von Kommunikation zeigt sich das Problem, dass in möglichst knapper Form gleichzeitig mit der Bewerbung der Beratung auch Bewusstseinsbildung betrieben werden muss um von der Sinnhaftigkeit einer Beratung zu überzeugen.

Eine Kundin (K5) machte die wichtige Anmerkung, dass die zu befürwortenden verschiedensprachigen Plakate noch um **andere Sprachen** wie Hindi und Bengali erweitert werden könnten um so Personen mit diesem Migrationshintergrund auch direkt anzusprechen. Als Bewerbungsorte schlug sie die Post, die Bank oder Einkaufszentren vor – also **Orte alltäglicher Erledigungen**. Da diese Form der Bewerbung jedoch allein nicht ausreicht, müssen verstärkt andere Wege der Bewerbung gefunden werden.

Effektiv könnte nach Herrn Lukas die Bewerbung durch eine als „machtvoll“ erlebte Institution wie dem **Fernsehen** sein, was allerdings eine Frage des Projektbudgets ist. In Bezug auf Werbung über andere Medien (Radio, Zeitung und Internet) wurde im Projekt Cariteam/Stromsparcheck allerdings festgestellt, dass diese nur wenig effektiv war. Mit viel PR-Arbeit verbunden, aber wahrscheinlich wirksam, wäre eventuell auch die von einem SELF-Team-Mitglied vorgeschlagene Werbung über (zumindest lokal) bekannte **Identifikationsfiguren**.

Persönliche Ansprache

Mit viel Aufwand verbunden, jedoch erwiesenermaßen häufiger erfolgreich ist die **persönliche Ansprache** im Rahmen der Bewerbung. In einigen im Best-Practice-Bericht beschriebenen Projekten (Klimaschutzberatung, Cariteam/Stromsparcheck; vgl. Kapitel 0) bzw. in recherchierten Studien wurde dies als die effektivste Methode beschrieben; insbesondere bei Personen mit Migrationshintergrund schien nur die direkte Ansprache bei Festen, in öffentlichen Räumen, über kulturelle und religiöse Vereine oder bei Sprachkursen wirksam zu sein. Wichtig sind die Aktivierung informeller Netzwerke und das Finden lokaler MultiplikatorInnen. Die Aufmerksamkeit für ein Thema muss schon geweckt worden sein, erst dann spricht auch Informationsmaterial an.

Der persönliche Kontakt zu potentiellen KundInnen wurde im Rahmen von SELF in mehrfacher Hinsicht gezielt gesucht (siehe u.a. die Ausführungen von Herrn Lukas und der Bassena in Kapitel 3.3.5). Insbesondere über die Bassena wurde versucht die Zielgruppen über Institutionen oder im öffentlichen Raum persönlich anzusprechen, jedoch nur mit mäßigem Erfolg. Für den Erfolg dieser Strategie spricht auch die Tatsache, dass drei der fünf interviewten KundInnen eine Person des Projektteams bzw. einen EC kennen. Eventuell hätte man hier noch präsenter sein müssen. In einem Folgeprojekt sollte auf diese Art der Bewerbung noch mehr Augenmerk gelegt werden.

Es gibt mehrere Möglichkeiten persönlichen Kontakt zu potentiell Interessierten herzustellen, die im Folgenden diskutiert werden. Zum einen scheint die **Einbindung der EC** in die aktive Suche nach KundInnen in ihrem Bekanntenkreis oder ihrer Nachbarschaft wichtig, wie auch in anderen Projekten (Klimaschutzberatung, Cariteam/Stromsparcheck) erfolgreich verwirklicht. Dies geschah bei SELF, jedoch nur zögerlich bzw. bei den EC in unterschiedlicher Intensität. Ein möglicher Grund dafür könnte nach einem SELF-Team-Mitglied sein, dass die EC am Ende der Schulung fachlich noch zu unsicher waren um bei Bekannten Beratungen durchzuführen. Die im Kapitel „Verbesserungsvorschläge für die Konzeption der Schulung und der Beratung“ beschriebene *Verschränkung von Beratungs- und Schulungsphase* sowie der stärkere Fokus auf das *Üben der BeraterInnenrolle* könnte hier Unsicherheiten nehmen und auch positive Auswirkungen für die KundInnenakquise haben.

Eine Möglichkeit die Motivation der EC KundInnen zu steigern könnte sein, dass schon im Training die Erwartung an diese vermittelt wird, eine *bestimmte Anzahl an KundInnen selbst zu finden* (und bei Schwierigkeiten mit der Suche Unterstützung durch das Projektteam zu erhalten).

Weiters können **KundInnen** von Energieberatungen bewusst dazu animiert werden Projektinformationen zu verteilen und ihre Erfahrungen mit der Beratung Bekannten und NachbarInnen zu erzählen bzw. diese fallweise auch über diverse Medien zu verbreiten. Dies wurde im Rahmen des Projekts zwar schon versucht, da jedoch die Anzahl der

KundInnen am Schöpfwerk zum Zeitpunkt der Evaluation noch eher gering war, zeigte diese Strategie noch wenig Erfolg.

Daher würde eine *längerfristige Perspektive* des Projekts die Suche nach KundInnen und EC erleichtern, da der gewünschte „Schneeballeffekt“ erst nach einer gewissen Zeit eintreten kann: „*Wenn es gelingt, mal mit Beratungen zu beginnen und es Haushalte gibt, die von einer Beratung profitiert haben und das weitererzählen, wird es leichter werden.*“ (SELF-Team-Mitglied)

Eine von einem SELF-Team-Mitglied aufgebrachte interessante Idee war **nachbarschaftliche Infoveranstaltungen bzw. Kleingruppenberatungen** zu organisieren. So könnten engagierte BewohnerInnen bzw. die EC selbst, eventuell mit Unterstützung eines/r professionellen EnergieberaterIn, ihre Bekannten und NachbarInnen zu einer Infoveranstaltung zu Energiethemen oder auch zu einer Gruppenberatung zu sich nach Hause einladen. Nach einer kleinen Einführung zum Thema Energiesparen im Haushalt könnten im Anschluss Termine mit den EC für individuelle Beratungen vereinbart werden. Man könnte solches Engagement von BewohnerInnen bzw. EC mit „Goodies“ belohnen, sofern dafür Budget vorhanden ist. Die Idee scheint auch deshalb vielversprechend, da hier – wie in Kapitel 2.2.4. genauer beschrieben – an „migrationsspezifische Ressourcen“ wie die Tendenz mancher Gruppen mit Migrationshintergrund zu intensiven ethnischen Netzwerkbeziehungen und häufigem geselligen Beisammensein mit Bekannten und Verwandten angeknüpft werden kann.

Sinnvoll scheint auch, wie von mehreren Personen betont, der Einsatz von lokal gut vernetzten **MultiplikatorInnen**. Herr Swischaj sieht vor allem *Mieterbeiräte* als geeignete Ansprechpersonen, da diese eine Vertrauensbasis mit den MieterInnen haben und das Einsparen von Geld für die MieterInnen auch oft als eine ihrer Hauptaufgaben sehen (siehe dazu das in Kapitel 3.3.8 beschriebene neue Projekt von „die umweltberatung“ Wien in Kooperation mit ARGE Energieberatung Wien, in dem Mieterbeiräte als EC geschult werden).

Ein Vorschlag eines EC zur Bewerbung ist die Weitergabe von Informationen an alle **Neueinziehenden** im Rahmen des Wohnpartner-Projekts „Willkommen Nachbar!\", bei dem alteingesessene BewohnerInnen die NeumieterInnen in ihrem neuen Zuhause willkommen heißen.

Eine Idee, die sich nur auf die *Suche nach EC* bezieht, ist, dass bei einem länger laufenden Projekt auch interessierte **BeratungskundInnen** gefragt werden können, ob sie selbst Interesse an einer Ausbildung als EC hätten.

Einbindung von Institutionen

Neben direkter Ansprache wurde auch die Vermutung, dass vor allem die **Empfehlung/Vermittlung über Dritte** (Institutionen/Personen) wirksam sein könnte, erwähnt. Besonders Lena Kauer von der Bassena am Schöpfwerk betont, dass es bei einem Projekt „von oben“ (das also nicht aus Interesse engagierter BewohnerInnen entsteht, sondern von außen an diese heran getragen wird) wichtig sei, dass dieses stark über Institutionen beworben werde. Ein solches Vorgehen funktioniere in diesem Fall besser als die Bewerbung „*im wilden öffentlichen Raum*“.

Aus diesem Grund ist eine, von mehreren Interviewten genannte, intensive Kooperation mit verschiedenen Institutionen notwendig, die als bewusstseinsbildende MultiplikatorInnen fungieren können. Kooperationen mit Institutionen wurden in SELF verschieden erfolgreich angestrebt. Beziehungen zu Institutionen, mit denen die Zusammenarbeit gut funktioniert hat (mit der Bassena und der GSD) sollten beibehalten und neue aufgebaut werden (z.B. mit **Caritas, AMS, dem Lehrgang Migra-Train, Wohnpartner, Wiener Wohnen, Geschäften, Schulen, Kindergärten, Vereinen, religiösen Gemeinschaften**).

Den im Rahmen der Best Practice-Recherche dargestellten Projekten (vgl. Kapitel 2.1) zufolge seien insbesondere einkommensschwache Personen durch den Einbezug **sozialer Dienste** und vor allem **gemeinnütziger Organisationen** gut zu erreichen, da diese das Argument der Kostensparnis gut vermitteln können, meist bekannt sind und bei Bedarf auch direkt an andere Beratungsangebote vermitteln können. Bei dieser Zugangsweise werden allerdings Personen ausgeschlossen, die diese Dienste nicht nutzen oder nicht nutzen wollen, da sie nicht als „sozial bedürftig“ gesehen werden wollen. Eine weitere Möglichkeit wäre die im recherchierten Projekt „FinSH“ empfohlene Kooperation mit **EnergieversorgerInnen** oder die Vorgangsweise des Projekts „Plymouth Warm Start“ KundInnen über **Wohnunternehmen** vermitteln zu lassen bzw. über dieses Infomaterial zu versenden.

Eine weitere von einem SELF-Team-Mitglied vorgeschlagene, aufwändiger Form der Bewusstseinsbildung über Institutionen wäre ein Projekt mit **Schulen**, im Rahmen dessen schon bei den SchülerInnen Bildungsarbeit geleistet und Interesse an Energieberatungen (auch bei den Eltern) geweckt werden könnte.

Eine Voraussetzung für den Aufbau solcher Kooperationen ist **genügend Zeit** für deren Anbahnung zur Verfügung zu haben.

Die Erfahrungen mit Kooperationen bzw. Kooperationsanfragen des SELF-Teams zeigen, dass die sogenannte „**interne Dissemination**“ des Projekts in den **kooperierenden Institutionen** wichtig ist: oft fühlen sich innerhalb der Institutionen nur einzelne Personen für das Projekt verantwortlich, während andere Beschäftigte von diesem nur wenig mitbekommen. Dies ist insofern relevant, als dass man nicht davon ausgehen kann, dass

genügend Wissen oder Bewusstsein über die Wichtigkeit von Energiesparen bei allen MitarbeiterInnen der kooperierenden Organisationen vorhanden ist. Energiesparen kann also auch für sie, genau so wie für BewohnerInnen, ein „Thema von außen“ sein, das erst mit der eigenen Arbeit verbunden werden muss. Nur wenn Energieverbrauch von der Institution selbst als Problem gesehen wird, wird sie sich auch engagiert an der Umsetzung von Projekten in diesem Bereich beteiligen. Daher sollten auch den kooperierenden und vermittelnden Institutionen genügend Informationen über Energiesparen sowie, wie von Herrn Swischaj vorgeschlagen, konkrete Argumente für die Teilnahme an einer Energieberatung (etwa anhand von Beispielen) als Hilfe für die KundInnenakquise mitgegeben werden.

Veranstaltungen

Eine weitere Methode persönlichen Kontakt auf- und so Hemmschwellen abzubauen, könnte nach Frau Bauer und dem SELF-Team eine **Veranstaltung mit Infostand im Hof oder in einem Gemeinschaftsraum** sein, bei der die BewohnerInnen über das Projekt informiert werden und das Projektteam kennen lernen. Nach früheren Erfahrungen des SELF-Teams am Schöpfwerk mit öffentlichen Veranstaltungen („Mach Mit“ - Straßenfest) ist damit jedoch das Risiko einer nur geringen BesucherInnenanzahl verbunden. Die Existenz dieses Risikos wird auch durch die in Kapitel 3.3.5 erwähnte Erhebung der GSD bestätigt, nach der sich nur 17-23% der Befragten am Schöpfwerk für Veranstaltungen zu energiebezogenen Themen interessieren.

Im recherchierten Projekt HEAT (sh. Kapitel 2.1) wurde die Strategie gewählt das Projekt im Rahmen von **Vorträgen** in möglichst vielen **Institutionen** zu präsentieren (Organisationen der Community, Flüchtlingsorganisationen, Selbsthilfegruppen, Familienorganisationen, Organisationen ethnischer Minderheiten und in Schulen). So konnten Netzwerke gebildet und der Zugang zu den Zielgruppen leichter gefunden werden. Im Kontext dieser Veranstaltungen könnten auch Gruppenberatungen durchgeführt, Filme präsentiert oder Energiesparwettbewerbe organisiert werden (vgl. das geschilderte Projekt FinSH).

Im Rahmen von SELF wurde eine solche Strategie ansatzweise versucht (Präsentation des Projekts im Rahmen von Bassena-Projekten), man könnte diese in einem Folgeprojekt jedoch offensiver erproben.

Weiters wurde es von Interviewten als sinnvoll befunden, wenn ein Teil des Projektteams auch bei **lokalen Veranstaltungen** anwesend ist, wie bei SELF auch teilweise geschehen (z.B. beim Kaesch-Markt der Bassena).

Weitere Ideen zur Verbesserung der Bewerbung

Um das Thema Energiesparen stärker in der Siedlung zu verankern, damit dieses von den BewohnerInnen als eigenes und nicht als ein „von außen“ kommendes Anliegen wahrgenommen wird, könnte man versuchen den Prozess der Projektkonzeption und -

durchführung **partizipativer** zu gestalten, also BewohnerInnen schon vor Beginn des Projekts bewusst einzubinden. Angesichts des eher gering ausgeprägten Interesses am Thema sieht jedoch ein SELF-Team-Mitglied eher wenig Chancen auf eine erfolgreiche Einbindung der BewohnerInnen in die Projektkonzeption.

Eine **Ausdehnung der Suche** nach EC und KundInnen auf mehrere Orte bzw. Siedlungen von Anfang an wäre eine weitere Möglichkeit mehr Interessierte zu finden. In SELF wurde zu einem fortgeschrittenen Zeitpunkt u.a. auch in der Per Albin Hansson-Siedlung nach KundInnen gesucht, jedoch nicht von Beginn an.

Im Rahmen der Bewerbung des Projekts würde es sich anbieten in Form von kostenlosen „**Goodies**“ KundInnen auf das Projekt aufmerksam zu machen. In zwei recherchierten Projekten (FinSH und Cariteam/Stromsparcheck, siehe Kapitel 2.1) wurde ein „**Energiesparkoffer**“ mit kleinen Energiesparhilfen (z.B. Energiesparlampen) finanziert, um so mehr Personen für die Beratung begeistern zu können. Ohne dieses „incentive“ konnten z.B. beim Projekt Cariteam anfangs kaum Haushalte für die Beratung gewonnen werden. Besonders wünschenswert wäre auch die Möglichkeit einen **Gerätetausch** anzubieten, wie es der Verbund Stromhilfefonds macht. Diese Ideen sind jedoch stark vom verfügbaren Budget abhängig.

Es stellt sich aus Sicht des SELF-Teams die generelle Frage, ob die nötige bewusstseinsbildende Arbeit überhaupt von Projekten in der Dimension von SELF zu leisten ist. Eigentlich wäre hier auch **politische Unterstützung bzw. Unterstützung von Medien und anderen auf Marketing spezialisierten Institutionen** von Nöten. Dabei ist eine positive Darstellung von Energieberatung anzustreben, die der gegenwärtigen problemzentrierten Darstellung entgegensteht: Energieberatungen sollen nicht, wie dies oft der Fall ist, als „Zurechtweisung“ wahrgenommen werden, sondern als Unterstützung. Ebenso müsste vermittelt werden, dass Energiesparen keine Einschränkung bedeuten muss, sondern durch finanzielle Einsparungen Ressourcen für andere Investitionen frei werden. Auch der Nutzen einer Energieberatung vor allem für armutsgefährdete Haushalte müsste dabei heraus gestrichen werden (auch in Abgrenzung zu auf Mittelstandshaushalte bzw. EigenheimbesitzerInnen zugeschnittene Energieberatungsangebote, die vor allem auf die Sanierung des Hausbestandes fokussiert sind).

Frage der Zielgruppe der EC

Mit den Überlegungen der EC- und KundInnenakquise zusammenhängend stellt sich auch die Frage nach der **Zielgruppe der EC**.

Aus der Wahl der **nicht Berufstätigen** als Zielgruppe des Projekts SELF ergeben sich mehrere mögliche Vorteile: potentiell verfügbare Zeit für das Training (alle EC betonten, dass sie das Training nicht hätten besuchen können, wären sie voll berufstätig gewesen; die Anforderungen des AMS sollten hier jedoch auch nicht unterschätzt werden), ein eventueller

Einstieg in ein neues berufliches Feld, Eingebundensein in ein Projekt mit verantwortungsvollen und herausfordernden Aufgaben, Erweiterung der eigenen Kompetenzen, eventuelle Steigerung des Selbstwertgefühls. Ein Nachteil besteht darin, wie im Projektverlauf ersichtlich wurde, dass die Zeitressourcen für die Energy Checks im Fall einer neuen Beschäftigung drastisch abnehmen. Weiters hatte das Projekt SELF keine direkte arbeitsmarktintegrative Wirkung.

Daher wäre ein im Zusammenhang mit der Suche nach EC sehr wichtiger Vorschlag, dass die **Tätigkeit als EC** nach dem Abschluss des Kurses **bezahlt** wird oder die erworbene Qualifikation als EC im Rahmen einer vertiefenden beruflichen **Weiterbildung** angerechnet wird. Dies würde das Interesse an dem Kurs sehr wahrscheinlich insbesondere für arbeitslose EC erhöhen, setzt jedoch einen Geldgeber (eventuell auch das **AMS**, das für den Kurs zumindest das Arbeitslosengeld oder die Sozialhilfe gewährt) voraus.

Wie auch im Abschnitt zum Training beschrieben, wird es als besonders wichtig bewertet, **MigrantInnen** im EC-Team zu haben um migrantische BewohnerInnen besser ansprechen zu können. Dies ist sowohl in sprachlicher Hinsicht, jedoch auch aus Gründen einer höheren Betroffenheit notwendig: neben einer tendenziell höheren finanziellen Belastung durch Energiekosten (siehe Kapitel 2.2.2) zeigt sich auch bei der Verbreitung von Schimmelbefall, dass MigrantInnen davon tendenziell häufiger betroffen sind – wobei hier der entscheidende Faktor eher das Einkommen als der kulturelle Hintergrund zu sein scheint (siehe die Diskussion in Kapitel 3.3.3).

Auf der einen Seite wäre es für die Durchführung des Kurses und der Beratungen wünschenswert „homogenere“ **Deutschkenntnisse** im EC-Team zu haben, auf der anderen Seite sollten im Team gleichzeitig möglichst **diverse zusätzliche Sprachkenntnisse** (die am Wohnort am verbreitetsten sind) vorhanden sein. Dies stellt jedoch sehr hohe Anforderungen sowohl an die Akquise von EC als auch an die EC selbst. In der Praxis werden hier wohl Kompromisse gefunden werden müssen, etwa indem eine intensivere Betreuung nicht muttersprachlich Deutsch sprechender EC in Kauf genommen wird.

Als sinnvoll erwies sich, nach Aussagen mehrerer Interviewter (SELF-Team und anderen an der KundInnenakquise Beteiligte), dass im EC-Team auch **weibliche EC** sind. Manche im Rahmen der KundInnenakquise Angesprochene äußerten aus kulturellen Gründen ein Problem damit zu haben einen Mann in die Wohnung zu lassen. Weiters zeigte sich auch in anderen ähnlichen Projekten (Klimaschutzberatung, vgl. Kapitel 2.1), dass männliche EC öfter Männer als Kunden warben und weibliche EC häufiger Frauen. Daher erscheint es im Sinne einer möglichst großen Reichweite der Beratungen auch aus diesem Grund sinnvoll ein genderspezifisch diverses EC-Team zu haben.

Das **lokale Wissen** der EC zeigte sich, wie in Kapitel 3.3.4 beschrieben, sowohl bei der Beratung als auch bei der Suche nach KundInnen als nützlich. Es empfiehlt sich also auch in

einem zukünftigen Projekt EC mit einem Bezug zur Wohnumgebung der KundInnen auszuwählen. Dennoch ist die Ausbildung nicht nur auf die jeweilige Siedlung zugeschnitten – die Beratungen können prinzipiell auch in anderen Siedlungen durchgeführt werden (wobei von den in SELF ausgebildeten EC in Bezug auf Gas und Stromheizung nur wenige Tipps gegeben werden können).

Da sich die Vernetzung der EC in der Siedlung als ein wichtiger Faktor bei der KundInnenakquise heraus stellte (siehe Kapitel 3.3.5), ist es empfehlenswert, als EC (auch) **aufgrund ihrer Funktionen lokal gut vernetzte Personen** zu wählen (im Siedlungskontext ehrenamtlich Engagierte, Hausmeister, Mieterbeiräte). So zeigte sich auch bei SELF, dass ein EC, der auch Mietervertreter am Schöpfwerk ist, bei der KundInnenakquise besonders erfolgreich war. Bei der Ausbildung von solchen Personen als EC stellt sich jedoch die Frage, ob diese neben ihrem lokalen ehrenamtlichen Engagement und einer beruflichen Tätigkeit noch zusätzliche Zeitressourcen für eine weitere ehrenamtliche Betätigung finden.

Eine Variante des Projekts wäre es **MitarbeiterInnen von Institutionen vor Ort** wie Bassena und Gebietsbetreuung das Training zur Verfügung zu stellen, die das Wissen dann im Rahmen ihrer Arbeit aktiv weiter geben können. Dieser Zugang würde den Charakter des Projekts sehr verändern, es könnten aber wahrscheinlich aufgrund der institutionellen Verankerung systematisch mehr Personen über einen längeren Zeitraum beraten werden. Ein Nachteil ist jedoch, dass für die Aufrechterhaltung der Beratungsleistung der Institution vermutlich permanent finanzielle/personelle Ressourcen zur Verfügung gestellt werden müssen.

Als EC wären auch TeilnehmerInnen aus anderen Lehrgängen wie **Migra-Train** (Lehrgang des Integrationshauses für akademisch gebildete MigrantInnen um in Österreich beruflich besser Fuß zu fassen) interessant. Die TeilnehmerInnen des letzten Lehrgangs zeigten sich sehr interessiert, jedoch war die Einbindung organisatorisch nicht mehr möglich. Auch die sprachlichen Kompetenzen der TeilnehmerInnen sind sehr gut und durch eine stärkere Bildungsnahe könnte auch das Erlernen neuer Inhalte eventuell leichter fallen. Ein Nachteil dieser Vorgehensweise ist jedoch, dass es eher unwahrscheinlich ist, LehrgangsteilnehmerInnen aus dem Projektgebiet zu finden.

Gegen die Einbindung MitarbeiterInnen von Institutionen, akademisch gebildeten MigrantInnen von „außerhalb“ und auch tw. den Einsatz von Personen mit lokalen Funktionen spricht, dass der „**Peer-Ansatz**“ des Projekts verloren geht oder gehen kann. Sollen MigrantInnen eine Zielgruppe der Beratung sein, sollte den in Kapitel 0 recherchierten Projekten zufolge der „Peer-Ansatz“, also die Beratung durch EC aus einem ähnlichen sozialen Umfeld und ähnlichen Problemlagen sowie mit Migrationshintergrund, beibehalten werden. Diese Methode stellte sich als besonders niederschwelliger Zugang zur dieser Zielgruppe heraus. Bei einer Ausbildung der geschilderten Personengruppen als EC könnte die Diversität des EC-Teams eingeschränkt werden und die BeraterInnen von den

Zielgruppen der Beratung nicht mehr als „Peers“ wahrgenommen werden. Auch die oben beschriebenen Vorteile des Projekts für nicht berufstätige Personen (als Weiterbildung, Perspektive usw.) können bei diesen Zielgruppen nur teilweise realisiert werden.

Die **zeitliche Organisation** des Projekts schloss – notwendigerweise – bestimmte Zielgruppen von der Teilnahme am Kurs tendenziell aus. So wurde bewusst der Vormittag für das Training gewählt um nicht berufstätige Mütter anzusprechen. Berufstätigen fällt es hingegen meist schwer sich untertags Zeit zu nehmen. Eine mögliche Option wäre die flexiblere Gestaltung des zeitlichen Arrangements der Schulung, indem entweder erst *nach* der Akquise der EC mit den EC gemeinsam für alle geeignete Termine vereinbart werden oder statt einer großen zwei Kleingruppen gebildet werden, die sich jeweils abends oder vormittags treffen. Bedingung für zweiteres wäre eine ausreichend hohe TeilnehmerInnenzahl und mehr finanzielle Ressourcen für das Training.

Zusammenfassung der Verbesserungsvorschläge

Als ein zentrales Thema in der **Schulungs- und Beratungsphase** stellte sich die Auswahl der Inhalte in Hinblick auf deren Art, Ausmaß und Komplexität bei gleichzeitigem Fokus auf das Üben der BeraterInnenrolle bzw. der kommunikativen Aspekte im Rahmen eines sehr engen (und schwer erweiterbaren) Zeitkontingents heraus. Hierzu wurden eine Reihe an Vorschlägen bezüglich einer **Neuorientierung und „Schrumpfung“ der vermittelten Inhalte** entwickelt (Fokus auf ausgewählte praxisrelevante Zusammenhänge, anschauliche Berechnungen/Demonstrationen, stärkere Abgrenzung der Kompetenzbereiche des EC).

Zentral ist die stärkere Entwicklung eines das Training strukturierenden und in der Beratung umgesetzten „**roten Fadens**“ **durch die Beratung**, wobei ein neu designtes und reduziertes Beratungsprotokoll als Leitfaden dienen kann.

Im Zusammenhang damit ist auch das verstärkte **Üben der kommunikativen Aspekte** einer Beratung zu sehen, die in einer Balance mit den vermittelten Inhalten (und deren Übung) gestellt werden müssen. In SELF wurde der kommunikative Aspekt aufgrund der inhaltlichen Dichte des Training etwas zu sehr in den Hintergrund gerückt. Insbesondere bei EC mit Migrationshintergrund, deren Deutschkenntnisse noch nicht perfekt sind, scheint dies sinnvoll. Dennoch sollte schon bei der Auswahl der EC auf sprachliche Kompetenzen geachtet werden, da ein Energieberatungsprojekt nicht gleichzeitig die Funktion eines Kommunikationstrainings übernehmen kann ohne überlastet zu werden.

Um Inhaltsvermittlung und das Üben der BeraterInnenrolle stärker zu integrieren, erscheint der Vorschlag schon **während der Schulung mit Probeberatungen im informellen Rahmen** zu beginnen, die dann im Unterricht reflektiert werden, aus verschiedenen Gründen empfehlenswert. Auch das Beiwohnen der EC bei Beratungen im professionellen Kontext hat vermutlich großen Übungseffekt ohne dem Druck der KundInnenakquise ausgesetzt zu sein.

In **organisatorischer und konzeptioneller Hinsicht** wurden Möglichkeiten für ein neues Projekt aufgezeigt (z.B. Erweiterung des Beratungsangebots, Kombination mit „incentives“ wie einem Energiesparkoffer, Beratung in Zweierteams).

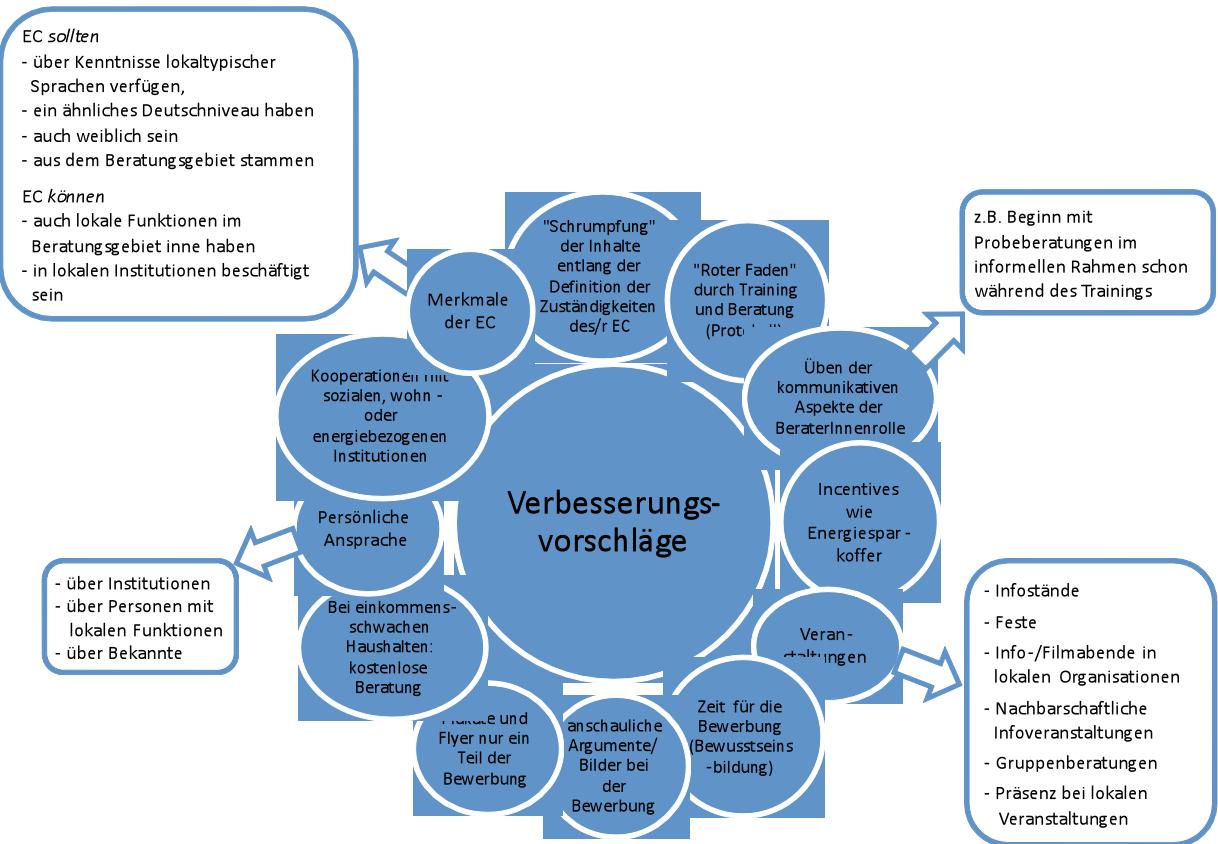


Abbildung 36: Zusammenfassende Darstellung ausgewählter Verbesserungsvorschläge

Bezüglich der **Akquise von EC und KundInnen** wurden ebenfalls viele praktikable Vorschläge gemacht. Generell ist festzustellen, dass für die nötige Bewusstseins- und Aufklärungsarbeit **mehr Zeit** zu veranschlagen ist. Dabei sollte die Bewerbung mit möglichst **anschaulichen Argumenten** (wie viel Geld kann man sich durch welche Maßnahmen sparen?) und **Bildern** betrieben werden, um auch bildungsfernere Personen anzusprechen.

Eine Grundsatzentscheidung ist bezüglich der Kostenpflichtigkeit der Beratungen zu treffen, die eine Auswirkung auf die erreichbare KundInnengruppe hat. Personen, die sich schämen oder es ablehnen eine eventuell als Hilfsangebot empfundene Beratung anzunehmen, werden eher nicht zu gewinnen sein. Doch um wirklich finanziell schwache Personen nicht von vornherein auszuschließen scheint die Entscheidung für eine **kostenlose Beratung** sinnvoller zu sein. Dafür muss jedoch mehr Energie in die persönliche Bewerbung gesteckt werden um eventuellem Misstrauen aufgrund des Gratisangebots begegnen und dieses entkräften zu können.

Ein klares Ergebnis des Projekts ist, dass die Bewerbung über **Plakate und Flyer** aufgrund ihrer geringen Wirksamkeit nur einen kleinen Teil der gesamten Bewerbungsbemühungen darstellen sollten. Wenn diese eingesetzt werden, sollten sie möglichst wenig textlastig und anhand konkreter Argumente und Bilder gestaltet werden. Auch hier ist die Notwendigkeit einer prinzipiellen Bewusstseinsbildung gegeben, die Ankündigung einer „Energieberatung“ bzw. einer „Ausbildung zum/r EnergieberaterIn“ allein reicht nicht aus.

An der arbeits- und zeitaufwändigen Methode, das Projekt über **persönliche Kontakte, MultiplikatorInnen und andere Institutionen** zu bewerben scheint kein Weg vorbei zu führen. Der gewünschte Schneeballeffekt sowie die stärkere Einbindung der EC in die Suche kann durch verschiedene oben beschriebene Maßnahmen gefördert werden, dafür ist jedoch auf jeden Fall mehr Zeit einzuplanen.

Gleiches gilt für den Aufbau von **Kooperationsbeziehungen** mit anderen Institutionen. Hier sollten auch verstärkt gemeinnützige Organisationen wie die Caritas, soziale Dienste, Schulen, grätzel- oder wohnbaubezogene sowie migrantinnenbezogene Organisationen frühzeitig, auch als ProjektpartnerInnen, eingebunden werden. Wichtig ist hierbei die Erkenntnis, dass auch innerhalb dieser Organisationen mit Informationen und Argumenten für Energieberatungen geworben werden sollte.

Veranstaltungen wurden im Rahmen des Projekts keine organisiert, in diese Richtung könnten also bei einem neuen Projekt mehr Anstrengungen unternommen werden, auch wenn die Gefahr einer geringen BesucherInnenanzahl ein Risiko darstellt und genügend Zeitressourcen für die Planung vorhanden sein müssen. Hier wurden viele verschiedene Vorschläge gemacht (z.B. Infostände im Hof, Feste im Gemeinschaftsraum, Infoabende in verschiedenen lokalen Organisationen, Gruppenberatungen, Filmabende, an „Tupperware-Partys“ angelehnte Veranstaltungen, Präsenz bei lokalen Veranstaltungen)

Sehr wichtig, jedoch auch budgetabhängig, erscheint die Verwendung eines **Energiesparkoffers** als Anreiz für die Inanspruchnahme einer Beratung, mit dem auch in anderen Projekten gute Erfahrungen gemacht wurden. Auch andere Incentives oder die Möglichkeit des Gerätetauschs sind vermutlich motivationsfördernd. Hier wäre eine Zusammenarbeit mit anderen Organisationen oder auch Firmen denkbar.

Ein höherer Anteil von EC mit (**muttersprachlichen**) **Kenntnissen der lokaltypischen Sprachen**, ist – wie im ursprünglichen Konzept beabsichtigt – in der Tat ein Vorteil für die Beratungspraxis. Gleichzeitig sollte jedoch auch das **Deutschniveau** in der EC-Gruppe möglichst homogen sein. Auch die Teilnahme **weiblicher** EC erscheint (aus organisatorischen, jedoch teilweise auch aus kulturellen Gründen) wichtig. Ebenso zeigte die Wahl von BewohnerInnen des **Beratungsgebiets** einige Vorteile. Die Zielgruppe der **nicht Berufstätigen** könnte von dem Projekt, insbesondere wenn es zusätzlich auch

Beschäftigungs- oder eine zertifizierte Weiterbildungsmöglichkeit anbieten würde, besonders profitieren.

Für die Ausbildung von **lokal durch Funktionen verankerten Personen** wie Mieterbeiräte oder HausmeisterInnen bzw. von in relevanten **Institutionen Beschäftigten** als EC spricht:

- Die EC hätten schon viele *Kontakte*
- Die EC sind im Wohnumfeld schon *engagiert*
- Durch *institutionelle Verankerung* können systematisch mehr Personen über einen längeren Zeitraum beraten werden

Dagegen spricht jedoch:

- der „*Peer-Ansatz*“ der Beratungen, der laut der in Kapitel 2.1 und 2.2 geschilderten Studien bzw. Best-Practice-Beispielen v.a. bei MigrantInnen wichtig ist, geht teilweise verloren, da die Diversität des Teams wahrscheinlich eingeschränkt wird
- der Vorteil des Projekts auch eine *Weiterbildung und Ermächtigung für arbeitlose Personen* zu sein kann vermutlich ebenfalls nur teilweise realisiert werden
- bei institutionell verankerten Personen ist evt. eine *Bezahlung* notwendig
- bei Ehrenamtlichen existieren evt. nur *wenige zusätzliche Zeitressourcen*

Bei der **zeitlichen Planung des Kurses** ist darauf zu achten, welche Gruppen durch welche Kurszeiten ausgeschlossen werden könnten. Bei einem nächsten Projekt wäre auch anzudenken, dass zuerst interessierte Personen als EC gefunden werden und erst dann Schulungstermine festgelegt werden. Auch die Abhaltung der Schulung in Kleingruppen zu verschiedenen Terminen wäre möglich.

3.3.8 Diskussion neuer Projektkonzepte

In diesem Kapitel werden Vorschläge des SELF-Teams und der Interviewten diskutiert, die das Projektkonzept von SELF grundlegend verändern und die Basis für ein neues Konzept darstellen können.

Die von manchen Interviewten vorgeschlagene Idee das Projekt auch **auf nicht sanierte und private Bauten** auszuweiten, wurde kontrovers diskutiert.

Der Nachteil einer Ausweitung liegt nach Einschätzung eines SELF-Team-Mitglieds darin, dass eine Beratung in einem nicht sanierten Haus für die EC noch komplizierter sei und grundlegende Probleme der Bausubstanz aufgrund der eher geringen Handlungsmacht von MieterInnen in diesem Bereich nicht gelöst werden können. Die möglichen Einsparungen, die durch geändertes Nutzungsverhalten erzielt werden können, nehmen in Relation zu den schwer beeinflussbaren Energieverlusten aufgrund der Bausubstanz ab. Man könne hier nur

weiter vermitteln und dazu ermutigen bzw. Wege aufzuzeigen Druck auf die VermieterInnen auszuüben.

Der Vorteil liegt darin, dass bei den BewohnerInnen unsanierter Häuser aufgrund vermutlich hoher und steigender Energiekosten und aufgrund der verbreiteten Überzeugung, dass Energiesparen ausschließlich mit Heizkosten verbunden sei (siehe Kapitel 3.3.5), ein höheres Bewusstsein für den Sinn einer Energieberatung vorhanden sein könnte.

Auch eine neue Konzeption des Projekts mit dem „**Grätzel**“ als Beratungsfokus weist Vorteile und Nachteile auf. Ein Vorteil liegt in einer breiteren Masse an potentiellen KundInnen oder EC. Ein Nachteil zeigt sich in der höhere Anforderungen an die Ausbildung stellenden Komplexität der Beratungssituationen: in einem Grätzel ist man mit diverseren Heiz- und Wohnformen konfrontiert als in einer großen Siedlung, es wird in so einem Fall von den EC daher größere inhaltliche Flexibilität und Breite gefordert.

In dieser Hinsicht spielt die oben schon erwähnte **Abgrenzung** der Kompetenzen und Zuständigkeiten eines EC eine besondere Rolle. Es muss hier klar sein, in welchen Fällen ein EC eine Beratung geben kann und in welchen auf andere Institutionen verwiesen werden muss. Für eine „breitere“ Ausbildung (z.B. Wissen zu mehreren Heizsystemen) spricht, dass die erworbenen Qualifikationen allgemeiner und nicht nur in der lokalen Wohnsituation einsetzbar sind.

Eine Idee um die EC bei schwierigeren Beratungssituationen zu entlasten wäre, dass in lokal verankerten Institutionen (etwa im Lokal der Gebietsbetreuung) zu bestimmten Terminen **professionelle EnergieberaterInnen** anwesend sind (externe BeraterInnen oder Personen aus den Institutionen selbst, die eine Weiterbildung im Bereich Energieberatung haben), der/die bei schwierigeren Problemen, die über das im Kurs vermittelte Wissen hinaus gehen, kostenlos kontaktiert, von Beratern besucht oder von EC gefragt werden können.

Die von Interviewten geäußerte Idee gut vernetzte **MultiplikatorInnen** für die Verbreitung des Projekts zu finden, die noch dazu gleichzeitig selbst EC sind, wird zur Zeit in einem vom Ökosozialen Forum in Auftrag gegebenen und von „die umweltberatung“ Wien in Kooperation mit der ARGE Energieberatung Wien durchgeführten Projekt getestet. Im Projekt „Energiepartner von nebenan“ werden in Kooperation mit den Wohnpartnern im 22. Bezirk **MieterbeirätInnen geschult**, die dann Energiechecks bei den BewohnerInnen ihrer Siedlung durchführen. Die TeilnehmerInnen stammen aus verschiedenen Siedlungen, es musste daher im Training auf potentiell unterschiedliche Wohnsituationen eingegangen werden. Daher wurde die Konzeption der Schulung auch erst nach dem Kennenlernen der MieterbeirätInnen finalisiert. Ebenso wurde versucht den Kurs zeitlich so festzulegen, dass alle TeilnehmerInnen Zeit finden.

Die Schulung startete im Juni 2012 (7 Tage Schulung zu je 4 Stunden). Die Übungsberatungen begannen Mitte Juli. Bis Ende November müssen die TeilnehmerInnen zusätzlich noch je drei selbständige Beratungen machen. Die Ergebnisse dieses Projekts können für die Weiterentwicklung von SELF gut genutzt werden bzw. waren die Erfahrungen von SELF bei der Konzeption dieses Projekts sehr hilfreich.

Auch die schon in Kapitel 3.3.7 diskutierte Möglichkeit einer Schulung von **MitarbeiterInnen lokaler Institutionen** (Bassena, Wohnpartner, Gebietsbetreuung) als EC würde eine Neuausrichtung des Konzepts erfordern und weist mehrere Vor- und Nachteile auf (siehe oben).

Im Vergleich der Erfahrungen des geschilderten Projekts „Energiepartner von nebenan“ mit denen von SELF wird sich weisen, wie sich die verschiedenen Projektzugänge („Peer-Ansatz“ gegenüber dem Zugang Personen mit lokalen Funktionen als EC auszubilden) in positiver und negativer Hinsicht auswirken und unterscheiden.

Die organisatorische **Trennung von Schulung und EC- bzw. KundInnenakquise**, die im Projekt SELF von einem Projektteam durchgeführt wurden, erscheint sinnvoll. So könnte die EC- bzw. KundInnenakquise von schon gut vernetzten Personen wie z.B. MieterbeirätlInnen und verwaltungsnahen Institutionen wie Wohnpartner oder Wiener Wohnen vorgenommen werden, während sich die TrainerInnen auf die Konzeption und Durchführung der Schulung und der Übungsberatungen konzentrieren können. Voraussetzung dafür ist jedoch das Interesse dieser Institutionen an dem Projekt (wie oben geschildert, waren nicht alle im Rahmen von SELF angefragten Institutionen zu einer Kooperation bereit). Das Projekt „Energiepartner von nebenan“ stellt hier eine Möglichkeit dar neue Kontakte, etwa zu den WohnpartnerInnen, aufzubauen und Erfahrungen aus der Zusammenarbeit zu gewinnen.

Eine weitere Grundsatzfrage ist die des **Ehrenamts** der EC oder der gezielten **Förderung von arbeitslosen EC**. Je nach Zielgruppe und Ausrichtung sind mit dem Projekt verschiedene Ziele verbunden. Bei Arbeitslosen als Zielgruppe wäre eine stärkere Kooperation mit dem AMS oder die Möglichkeit einer anschließenden zertifizierten Ausbildung oder bezahlten Arbeit wünschenswert. Bei Ehrenamtlichen (bzw. nebenbei Berufstätigen) ist die zeitliche Organisation der Schulung und der Beratung ein Knackpunkt. Das derzeit erprobte MieterInnenbeirat-Projekt wird Hinweise darauf geben, wie gut die Arbeit als EC mit anderen beruflichen Anforderungen vereinbar ist.

Einen völlig anderen Charakter hätte das Projekt, wenn die geleistete Energieberatung **bezahlt** würde. Hier stellt sich jedoch die Frage der Finanzierung. Einerseits könnte dies durch eine Vernetzung mit Beschäftigungsmaßnahmen des **Arbeitsmarktservice** geschehen, andererseits kann auch eine **Zertifizierung** des Lehrgangs bezahlte Jobmöglichkeiten für die EC als EnergieberaterInnen eröffnen. Die Anbindung des Lehrgangs an öffentlich anerkannte Energieberatungsausbildungen würde die Qualität und

das Interesse am Lehrgang stark erhöhen. Deshalb wird eine intensive **Kooperation mit den bisherigen staatlich anerkannten Lehrgängen für Energieberatung** vorgeschlagen, mit dem Ziel die EC-Ausbildung in das offizielle Programm aufzunehmen. Die Anschlussfähigkeit an zertifizierte Ausbildungen oder die Möglichkeit im Rahmen der Tätigkeit als EC Geld zu verdienen, würde auch die Suche nach EC um einiges erleichtern.

Eine Alternative zu monetärer Bezahlung wäre eine im Rahmen des Projekts schon realisierte Kooperation mit dem u.a. in der Bassena am Schöpfwerk **lokalisierten KAESCH-Tauschkreis** (www.kaesch.at): die Leistung eines Energy-Checks wird über die KAESCH-Plattform angeboten, im Gegenzug können die EC eine Dienstleistung eines anderen KAESCH-Mitglieds im gleichen Zeitumfang in Anspruch nehmen. Da der Tauschkreis jedoch noch am Anfang seiner Entwicklung steht, ist diese Methode nur begrenzt einsetzbar, da sie von der Nachfrage nach der Beratung bzw. der Intensität der Nutzung der Plattform abhängig ist.

3.3.9 Allgemeine Schlussfolgerungen aus der Evaluation

In dieser Evaluation konnten neben einer Beschreibung und Reflexion der einzelnen Projektphasen in Hinblick auf ihre Organisation, Effizienz und Hindernisse auch einige Möglichkeiten bzw. Bausteine für ein neues Projekt identifiziert werden. Diese können, je nach Ausrichtung des neuen Projekts, neu kombiniert und erprobt werden.

Bezüglich der Konzeption eines neuen Projekts sind **mehrere Optionen denkbar**, die dessen Charakter, Zielrichtung und organisatorischen Erfordernisse stark beeinflussen und deren Vor- und Nachteile in den obigen Kapiteln genauer geschildert wurden:

- Siedlungs- oder grüntelbezogenes Projekt
- Sanierte oder nicht sanierte Wohnbauten
- Peer-Ansatz (EC aus dem lokalen Umfeld mit ähnlichem sozialen Hintergrund wie die Beratenen) oder in lokalen Institutionen Beschäftigte oder lokal gut vernetzte Personen (z.B. MieterInnenbeiräte) als EC
- Erwerbsarbeitssuchende Personen (Anbindung an Lehrgänge oder Kooperation mit dem AMS wären hier wünschenswert) oder Berufstätige als EC
- Bezahlte oder unbezahlte Arbeit der EC
- Kostenpflichtige oder kostenlose Beratung (abhängig von der Zielgruppe der BeratungskundInnen)
- Kooperation mit bzw. Einbindung als ProjektpartnerInnen von (gemeinwesens-, wohn-, migrations-, energie- oder sozial orientierten) Institutionen
- Entscheidung für verschiedene Bewerbungsformen (persönlicher Kontakt, über Institutionen, Veranstaltungen, Printmaterial...)

Wie in Kapitel 3.3.8 beschrieben, wird derzeit im Rahmen des vom Ökosozialen Forum Wien in Auftrag gegebenen Projekts „Energiepartner von nebenan“ ein anderer Zugang in Hinblick auf einige Aspekte (MieterInnenbeiräte als EC, flexiblere Zeitplanung der Schulung, Ausweitung des Projekts auf mehrere Siedlungen) realisiert. Insbesondere der Vergleich des in SELF angewandten „Peer-Ansatzes“ mit einem stärker an die „Institution“ des MieterInnenbeirats gekoppelten Zugangs verspricht interessante Erkenntnisse.

SELF zeichnet aus, dass, ganz im Sinne eines Pilotprojekts, auch während des Projekts immer wieder **Adaptionen** vorgenommen bzw. neue Wege gesucht wurden, um festgestellte Hindernisse zu überwinden. Dies gilt sowohl für die Phase der Schulung und der Beratung (Adaption des Lehrmaterials, Einführung von „Trockentrainings“ und Probeberatungen) als auch für die Suche nach KundInnen (verstärkte Suche über MultiplikatorInnen und Einbindung anderer Institutionen). Aus diesen Lernprozessen können wertvolle Erkenntnisse für neue Projekte gewonnen werden, wie die geschilderten Verbesserungsmöglichkeiten zeigen.

Bei der **Organisation der Schulung bzw. der Beratung** ist die richtige Ausgewogenheit von Wissensvermittlung und dem Üben der BeraterInnenrolle bzw. der kommunikativen Aspekte der Schulung zentral. Um dies innerhalb einer vertretbaren Schulungsdauer zu gewährleisten, ist u.a. eine „Schrumpfung“ der erarbeiteten Inhalte entlang einer klaren Zieldefinition der Leistungen und Nicht-Leistungen eines Energie-Checks sowie die Konzentration auf ausgewählte, praxisrelevante Zusammenhänge notwendig.

Die Übung kommunikativer Aspekte ist insbesondere bei migrantischen, nicht perfekt Deutsch sprechenden EC wichtig, deren Einbeziehung sehr sinnvoll ist um die gewünschten KundInnengruppen zu erreichen. Hier muss jedoch der Aufwand für individuellere Betreuung eingeplant werden. Gute Deutschkenntnisse stellen sowohl beim Training als auch bei der Beratung eine äußert wichtige Kompetenz der EC dar.

Das umfangreiche und von den EC als geeignet bewertete **Schulungsmaterial** kann auch gut für andere Kontexte verwendet werden – im Rahmen der Dissemination des Projekts wird dieses auch anderen Initiativen bzw. Institutionen zur Verfügung gestellt. Durch den „Praxistest“ in der Schulungsphase des Projekts SELF wurde das Material auf seine Anwendungstauglichkeit überprüft und kann für umsetzungsorientierte, kondensierte und niederschwellige Wissensvermittlung im Energieberatungsbereich verwendet werden. Im Zuge der laufenden Reflexion des Projekts wurden viele neue Ideen zur Optimierung des Lehrgangs entwickelt, die in Folgeprojekten umgesetzt und erprobt werden können.

So könnte die Flexibilität des Einsatzes des Schulungskonzepts durch die Weiterentwicklung des Schulungsmaterials erhöht werden, indem dieses, verbunden mit einer klareren Zieldefinition der Aufgaben eines EC (bzw. einer deutlicheren Abgrenzung zu professionellen

Energieberatungen), *modular aufgebaut* wird und die für die jeweiligen Beratungskontext relevanten Module ausgewählt werden können.

Die **Suche nach KundInnen und EC** stellte sich als zeitintensiver als ursprünglich angenommen heraus. Bei der Suche nach EC wurden im Laufe des Projekts mehrere hinderliche Faktoren identifiziert: neben den begrenzten zeitlichen Ressourcen vieler Angesprochener, die eine Teilnahme am Projekt verhindern, zeigte sich auch Unwissen in Bezug auf den Nutzen einer Energieberatung. Letzteres war auch ein Hindernis bei der Suche nach BeratungskundInnen. Obwohl, wie von mehreren Interviewten beschrieben, es auch aus finanzieller Sicht am Schöpfwerk Bedarf an Energieberatungen geben würde, scheint deren Nutzen auch in Bezug auf mögliche finanzielle Ersparnisse bei den vom Projekt angepeilten Zielgruppen (Personen mit geringem Einkommen und Migrationshintergrund) wenig bekannt zu sein. Energieberatung wird weniger mit Stromverbrauch, dafür mehr mit dem Dämmen von Wänden assoziiert bzw. wird Verhaltensänderung beim Energieverbrauch als nicht effektiv oder zu beschwerlich empfunden. Hinzu kommen die Tendenz zur Verantwortungsdelegation von Energie- und Schimmelfragen an die Hausverwaltung und andere, als dringlicher empfundene alltägliche Probleme und Aktivitäten, die im Vordergrund stehen. Solche Erfahrungen wurden teilweise auch in anderen im Best-Practice-Teil (Kapitel 2.1) beschriebenen Projekten gemacht.

Dies bedeutet, dass besonders in Bezug auf die Zielgruppen des Projekts Anstrengungen hinsichtlich der Bewusstseinsbildung unternommen werden müssen. Bei der Bewerbung und bei der Beratung sind *anschaulich aufbereitete „Argumente“* für eine Energieberatung (z.B. Beispiele für finanzielle Einsparungen bei der Umsetzung von konkreten Maßnahmen) hilfreich. Diese Argumente sind auch für die in die Suche nach EC und KundInnen involvierten Personen und Institutionen wichtig.

Generell sind, wie auch von Duscha/Dünnhoff (2007) angemerkt, für die Suche nach BeratungskundInnen und EC multiple Interventionsstrategien erforderlich, was jedoch ein angemessenes zeitliches und finanzielles Budget des Projekts voraussetzt.

Zentrale Strategien sind eine enge und frühe *Kooperation mit Institutionen*, die einen guten Zugang zu den Zielgruppen des Projekts haben (von der Caritas bis zu religiösen Vereinen und Energieversorgungsunternehmen), am besten über eine Einbindung als ProjektpartnerInnen in das Projekt, sowie das *Bewerben über persönliche Kontakte* (persönliche Ansprache, Infoabende, Gruppenberatungen usw.). Insbesondere die institutionelle Kooperation kam bei SELF, trotz mehrfachen Bemühungen diese aufzubauen und einer sehr guten Zusammenarbeit mit der Bassena am Schöpfwerk, vermutlich etwas zu kurz.

Die bei SELF gewählte **Zielgruppe** der Beratungen ist u.E. passend, da einkommensschwache Personen überdurchschnittlich von Energieberatungen profitieren

können und Personen mit Migrationshintergrund tendenziell aus sprachlichen bzw. kulturellen, aber auch oft aus finanziellen Gründen von Beratungsangeboten und Wissen um Energieeffizienz ausgeschlossen werden.

An der wahrscheinlichen Zunahme von sozialen Problemen aufgrund des Klimawandels und peak oil werden vor allem einkommensschwache oder marginalisierte Personengruppen zu leiden haben. Wissen rund um energieeffiziente Verhaltensweisen können besonders für diese Gruppe hilfreich sein. Die notwendige Reduktion der CO₂-Emissionen kann und sollte jedoch nicht allein durch Verhaltensänderungen vulnerabler Bevölkerungsgruppen erzielt werden. Hier ist der Staat in Verantwortung zu nehmen, etwa in Bezug auf die Sanierung von Gemeindebauten oder Bewusstseinsbildung; ebenso wie ein Wandel der relativ betrachtet energieintensiven Lebensstile wohlhabender Bevölkerungsschichten sowie des stetig steigenden Energieverbrauchs durch die Industrie erzielt werden muss.

Energieberatungsprojekte wie SELF können einen kleinen Teil der Lösung darstellen und zur Bewusstseinsbildung bei breiten Bevölkerungsgruppen beitragen: der bisher noch zu schwach ausgeprägte öffentliche Druck wird wohl ein wesentlicher Faktor bei der Bewältigung der anstehenden Klimaprobleme sein.

4 Ausblick und Empfehlungen

Weitere Arbeit mit den Projektergebnissen und Relevanz für andere Zielgruppen

Weitere themenbezogene Forschungs- und Bildungsprojekte werden angestrebt, um das Konzept nachbarschaftlicher Energieberatung weiter zu verbessern und Finanzierungsmöglichkeiten dafür zu eruieren. Dabei soll das Thema auch in den größeren Kontext der energiebezogenen Bildung einbezogen werden. Das schwache Interesse an dem Beratungsangebot hat bestätigt, dass einem allgemeinen Bewusstseins-, bzw. Informationsdefizit auf breiter Ebene (von Schulbildung bis zu politischen Entscheidungen) entgegengewirkt werden muss.

Unmittelbar können große Teile der Ausbildung bereits im laufenden Projekt „Energiepartner von Nebenan“ verwendet werden, in dem MieterInnenbeiräten im 22. Wiener Bezirk im Auftrag des Ökosozialen Forum Wien geschult werden. Ferner wurde die AEW und die UBW vom Caritas Wien-Projekt „Grätzeleltern“ (Teilprojekt des Pilotprojekts gegen Energiearmut) eingeladen, Schulungen für eine niederschwellige Energieberatung in der Nachbarschaft bzw. im eigenen „Grätzel“ (Wiener Wohnbezirk) abzuhalten. Auch ein privater Bildungsträger zeigte bereits Interesse, den EC-Kurs anzubieten. Den Institutionen, die sich für die Durchführung des Kurses interessieren, bieten AEW und UBW gerne personelle Unterstützung an.

Für zukünftige Projekte erscheinen zwei Ansätze besonders interessant zu sein. Zum Ersten zeigte sich, dass die Schnittstelle zwischen Beratungsangebot und Beratungsnachfrage bezüglich Menschen mit Migrationshintergrund verbesserungswürdig ist. Hier wäre, in Zusammenarbeit mit MigrationsexpertInnen in Österreich, auszuloten, wie ein besserer Zugang zu diesen Bevölkerungsgruppen gefunden werden kann. Das Thema „Energieberatung“ könnte hierbei exemplarischen Charakter bekommen. Zum Zweiten erscheinen große Teile der Unterrichtsmaterialien auch für die Arbeit mit SchülerInnen anpassbar zu sein. Projekte in dieser Richtung sind beabsichtigt.

Auf Grundlage der für die EC entwickelten Unterrichtsskripte kann anschauliches und auf die Zielgruppen des Projekts zugeschnittenes Informationsmaterial (Broschüren, etc.) erstellt werden. Informationen, die sich speziell an Situationen im mehrgeschossigen Wohnbau orientieren und sich an einkommensschwache Haushalte und Menschen mit Migrationshintergrund (zum Beispiel durch Text in deren Muttersprache) wenden, existieren derzeit kaum. Diese Lücke würden wir gerne schließen.

Auch für andere Kontexte kann das bestehende Material verwendet werden. So beabsichtigt derzeit die Lokale Agenda 21 Josefstadt die Erstellung einer Broschüre zum Thema

Energiesparen zur Verteilung an alle Haushalte des 8. Wiener Bezirks. Die AEW hat hierbei eine beratende Funktion und wird sich hinsichtlich Auswahl und Darstellung der Inhalte unter anderem auf Ergebnisse des Projekts SELF beziehen.

Wichtig erscheint ferner, die Ergebnisse des Projekts weiterhin in politische Diskurse zum Thema Energiearmut einzuspeisen. Die AEW hält diesbezüglich beispielsweise Kontakt zur Wiener Magistratsabteilung 20 und wird sich bemühen die gewonnenen Erkenntnisse weiterhin in öffentlichen Veranstaltungen und vor Fachpublikum zu kommunizieren.

Eine Fortführung der Tätigkeit der EC kann unmittelbar dadurch erfolgen, dass sie ihre Dienstleistung beim Projekt KAESCH (ein Tausch- und Komplementärsystem für die Region Meidling und Liesing) anbieten. Mit dem im Aufbau befindlichen Tauschkreis entsteht eine Plattform für Menschen mit vielfältigen Fähigkeiten, die sich miteinander austauschen möchten. Sie stellen ihre Begabungen/Dienstleistungen zur Verfügung und können gleichzeitig Talente, Kontakte und Dienstleistungen anderer Personen nutzen. Fähigkeiten werden generations- und kulturübergreifend anerkannt, gefördert und ausgetauscht.

Auch im Wien-weiten wohnpartner-Projekt „Willkommen Nachbar!“, das u.a. Am Schöpfwerk umgesetzt wird und an dem sich einer der EC beteiligt, können Inhalte des SELF Projekts einfließen. Bei „Willkommen Nachbar!“ heißen alteingesessene BewohnerInnen die NeumieterInnen in ihrem neuen Zuhause willkommen. Der Neueinzug in eine Wohnung ist ein besonders günstiger Zeitpunkt für Informationen zu energiesparendem Verhalten, zum effizienten Nutzen des Heizsystems und zu speziellen Eigenheiten des Baus. Einer der Schulungsteilnehmer hat angekündigt, eine solche Initiative zu starten. Ähnliches gilt auch für den BürgerInnenrat, der im Juni 2012 Am Schöpfwerk (erstmals in einem Wiener Gemeindebau) durchgeführt wurde. Auch hier ist einer der EC beteiligt. Der BürgerInnenrat bietet eine Kommunikationsplattform für BürgerInnen, Politik und Verwaltung. Themen, die die BewohnerInnen beschäftigen, können hier eingebracht werden.

Weitere Anregungen

Die Zielgruppe der nicht Berufstätigen könnte von dem Projekt, wenn es zusätzlich auch Beschäftigungs- oder eine zertifizierte Weiterbildungsmöglichkeit anbieten würde, besonders profitieren. Derzeit kann der EC-Kurs noch nicht als Fortbildungsmaßnahme angesehen werden, die einen konkreten Nutzen am Arbeitsmarkt erwarten lässt. Dies ist vermutlich ein Grund für das relativ geringe Interesse an der Schulung. Wenn es gelingt, beispielsweise im Rahmen geförderter Beschäftigungsverhältnisse, eine Einkommensperspektive für EC zu schaffen, könnte dies die Nachfrage positiv beeinflussen. Entsprechend wichtig ist die Weiterentwicklung des Konzepts der EC und damit die wiederholte Durchführung der Schulung mit anschließenden Beschäftigungspilotprojekten. Ließe sich durch eine begleitende Evaluation nachweisen, welcher soziale, finanzielle und ökologische Mehrwert die Tätigkeit von EC bringt, könnte dies eine entscheidende Argumentationshilfe zu ihrer

Etablierung sein. Dies käme einer Nachhaltigkeitsprüfung des Konzepts gleich. Die EC könnten beispielsweise im Rahmen einer institutionalisierten MieterInnenbetreuung durch die Hausverwaltung/Genossenschaft usw. beschäftigt werden. Es sollte für ähnliche Projekte von Anfang an feststehen und in die Werbemaßnahmen einfließen, wie die EC ihr erworbenes Wissen – bestenfalls in Form einer entlohnten Beschäftigung – anschließend umsetzen können. Hierfür wären Vereinbarungen mit entsprechenden BeschäftigungsträgerInnen zu treffen.

5 Literaturverzeichnis

- Anderson, W.; White, V. & Finney, A. (2010): "You just have to get by": Coping with low incomes and cold homes. Bristol, Centre for Sustainable Energy
- Archivmeldung der Rathauskorrespondenz vom 03.05.2010. Internet:
<http://www.wien.gv.at/rk/msg/2010/05/03017.html> [Zugriff am 8.5.2012]. Wien
- Bandura, A. (1976): Lernen am Modell. Stuttgart, Klett
- Boardman, B. (2010): Fixing Fuel Poverty. Challenges and Solutions. London, Earthscan
- Bodenmann G.; Perrez M.; Schär M. (2004): Klassische Lerntheorien. Grundlagen und Anwendungen in Erziehung und Psychotherapie. Huber, Berlin
- Brunner, K.-M.; Spitzer, M.; Christianell, A. (2011): NELA. Nachhaltiger Energieverbrauch und Lebensstile in armen und armutsgefährdeten Haushalten. Endbericht. Wien, Österreichisches Institut für Nachhaltige Entwicklung.
- Brunner, K.-M., Kropp, C., Sehrer, W. (2006): Wege zu nachhaltigen Ernährungsmustern. Zur Bedeutung biographischer Umbruchsituationen und Lebensmittelskandalen für den Bio-Konsum. In: Brand, K.-W. (Hg.): Die neue Dynamik des Bio-Markts. Folgen der Agrarwende im Bereich Landwirtschaft, Verarbeitung, Handel, Konsum und Ernährungskommunikation. Ergebnisband 1, München, ökom Verlag. S. 145-196.
- Carlsson-Kanyama, A. / Lindén, A.-L. (2007): Energy efficiency in residences – Challenges for women and men in the North. In: Energy Policy 35, S. 2163-2172.
- Clancy, J. / Roehr, U. (2003): Gender and energy: is there a Northern perspective? In: Energy for Sustainable Development, Volume 7, Issue 3, September 2003. S. 44-49.
- Clauss-Ehlers, C.S. (2006): Diversity Training for Classroom Teaching: A Manual for Students and Educators. New York, Springer
- Derichs-Kunstmann, K. (2002): Geschlechtergerechte Didaktik für die Bildungsarbeit mit Erwachsenen. Bochum, FIAB
- Deutscher Bildungsrat (Hg.) (1970): Empfehlungen der Bildungskommission. Strukturplan für das Bildungswesen.. Bonn, S. 197.
- Dohmen, G. (2001): Das informelle Lernen. Die internationale Erschließung einer bisher vernachlässigten Grundform menschlichen Lernens für das lebenslange Lernen aller. Hrsg.: Bundesministerium für Bildung und Forschung BMBF.
- Internet: www.werkstatt-frankfurt.de/fileadmin/Frankfurter_Weg/Fachtagung/BMBF_Das_informelle_Lernen.pdf
- Energie-Control (2008): Grünbuch Energieeffizienz. Maßnahmenvorschläge zur Steigerung der Energieeffizienz. Wien, E-Control GmbH

- Faust, V. (2011): Seelisch Kranke unter uns. Internet: <http://www.psychosoziale-gesundheit.net/seele/pdf/Internet2-Arbeitslosigkeit.pdf> [Zugriff: 20.5.2011].
- Flick, U. (2006): Qualitative Evaluationsforschung zwischen Methodik und Pragmatik – Einleitung und Überblick. In: Flick Uwe (Hg.): Qualitative Evaluationsforschung. Konzepte, Methoden, Umsetzungen. Hamburg, rowohlt.
- Forum Nachhaltiges Österreich (Hg.) (2007): Trendreport_01: Energieeffizienz in Wohnbereich und Armutsbekämpfung. Wien
- Gaitanides S. (2007/2010): Zugangsprobleme von Migranten zur Weiterbildung und Lösungs- perspektiven. Input zur AG 3 „Lebenswelt: im Zentrum stehen Menschen mit Migrationshintergrund“. 10. DIE-Forum Weiterbildung 2007. Exklusion – Inklusion. Potenziale der Weiterbildung für gesellschaftliche Teilhabe. Bonn, Deutsches Institut für Erwachsenenbildung. Internet: <http://www.die-bonn.de/doks/forum0710.pdf>. [Zugriff: 20.5.2011]
- Filla, W. (2009): Wie Erwachsene lernen. In: Die Österreichische Volkshochschule. Magazin für Erwachsenenbildung 4/2009. Wien, VÖV
- GBV (2011): Österreichischer Verband gemeinnütziger Bauvereinigungen – Revisionsverband. Internet: <http://www.gbv.at/Page/View/4189> [Zugriff: 8.5.2012].
- Große, C. (2011): Bildungsstandards in der politischen Partizipationsförderung für Migrantenorganisationen – Projektergebnisse und Erfordernisse. In: Interkulturelle Beiträge 43. Demokratische Beteiligung und Integration. S. 19-36. Internet: http://opus.kobv.de/zlb/volltexte/2011/11682/pdf/EmPa_Abschlussbericht_RAA.pdf#page=23 [Zugriff: 20.5.2011]
- Gruber, K. (2002): Mädchen- und Frauengerechte Technikdidaktik – Seminarunterlagen für Multiplikatorinnen. Wien, Verein Sunwork
- Hammersley, M. (1996). The relationship between qualitative and quantitative research: Paradigm loyalty versus methodological eclecticism. In J.T.E. In: Richardson (Hg.), Handbook of Research in Psychology and the Social Sciences. Leicester UK, BPS Books
- Healy, J. D. (2004): Housing, Fuel Poverty, and Health: A Pan-European Analysis. Farnham, Ashgate
- Heiskanen, E.; Rask, M.; Mourik, R.; Bauknecht, D.; Brohmann, B. & Vadovics, E. (2009): Basic approaches to studying energy-related behavioural change. Reprint: Chapter 3 of Deliverable 3 Conceptual approach of the project: background paper of the EC FP7 project CHANGING BEHAVIOUR. Internet: <http://blogs.helsinki.fi/energiakurssi/files/2009/02/heiskanen-ym-review-chapter.pdf> [Zugriff: 8.5.2012].
- Hickman L.A.; Neubert S. & Reich K. (Hg.) (2004): John Dewey: Zwischen Pragmatismus und Konstruktivismus. Münster, Waxmann Verlag
- Hilgard E.R.; Bower G.H. (1966): Theories of learning. New York, Prentice Hall

Hole, N. (2009): A Gender-specific Perspective on Attitudes and Behaviours towards Domestic Energy. Exeter University

Househam, I. (2010): Policies and initiatives to combat fuel poverty: Identifying international best practice. London, Eco Ltd / UNDP

Jaeger-Erben, M. (2010): Zwischen Routine, Reflektion und Transformation. Die Veränderung von alltäglichem Konsum durch Lebensereignisse und die Rolle von Nachhaltigkeit – eine empirische Untersuchung unter Berücksichtigung praxistheoretischer Konzepte. Phil. Diss.. Berlin, Technische Universität Berlin

Kimmelmann, N. (2010): Diversity-Kompetenzen von Lehrkräften und Ausbildern. Standards für eine neue Aus- und Weiterbildung des Berufsbildungspersonals. *Berufsbildung*. 64 (123), S. 8-10

Kirchhöfer, D. (2004): Lernkultur Kompetenzentwicklung – Begriffliche Grundlagen. Berlin, Arbeitsgemeinschaft Betriebliche Weiterbildungsforschung e.V.

Kizilocak, G. & Sauer, M. (2003): Umweltbewusstsein und Umweltverhalten der türkischen Migranten in Deutschland – Kurzfassung. Berlin, UNESCO-Verbindungsstelle für Umwelterziehung, Umweltbundesamt

Klemm, K. (2010): Gemeinsam lernen. Inklusion leben. Internet: www.bertelsmann-stiftung.de/bst/de/media/xcms_bst_dms_32811_32812_2.pdf

Knoll, J. (2002): Eigene Räume in der Erwachsenenbildung. In: Wigger, L. & Meder, N. (Hg.): Raum und Räumlichkeit in der Pädagogik. Festschrift für Harm Paschen. Bielefeld, Janus Verlagsgesellschaft, S. 87–102

Kopatz, M.; Spitzer, M. & Christianell, A. (2010): Energiearmut. Stand der Forschung, nationale Programme und regionale Modellprojekte in Deutschland, Österreich und Großbritannien. Wuppertal Papers Nr. 184. Wuppertal Institut. Internet: www.wupperinst.org/uploads/tx_wibeitrag/WP184.pdf [Zugriff: 8.5.2012]

Köppl, A. & Wüger, M. (2007): Determinanten der Energienachfrage der privaten Haushalte unter Berücksichtigung von Lebensstilen. Wien, Berichte aus Energie- und Umweltforschung Nr. 34

Lave, J.; Wenger E. (1991): Situated learning: Legitimate peripheral participation. New York, Cambridge University Press.

Markom, C. und Weinhäupl, H. (2007): Die Anderen im Schulbuch: Rassismen, Exotismen, Sexismen und Antisemitismus in österreichischen Schulbüchern. Wien, New Academic Press

Nohl, A.-M. (2010): Konzepte interkultureller Pädagogik: Eine systematische Einführung. Bad Heilbrunn, Julius Klinkhardt

Österreichisches Umweltbundesamt (2010). Klimaschutzbericht 2010. Wien

- Paul, K.; Hassel, A. & Moser, K. (2006): Die Auswirkungen von Arbeitslosigkeit auf die psychische Gesundheit. In: Hollederer, A. & Brand, H. (Hg.): Arbeitslosigkeit, Gesundheit und Krankheit. Bern, Huber, S. 35-51
- Piaget, J. (1971): Biology and knowledge. Chicago: Chicago University Press.
- Proidl, H. (2009). E-Control & Caritas – Pilotprojekt „Energieberatungen von einkommensschwachen Haushalten“ (Endbericht). Wien
- Radcliffe, J. (2010): Coping with Cold: Responses to Fuel Poverty in Wales: A Bevan Foundation Report. Merthyr Tydfil, Bevan Foundation
- Reich K. (2012): Konstruktivistische Didaktik: Das Lehr und Studienbuch mit Online-Methodenpool. Weinheim, Beltz
- Siebert, H. (2010): Methoden für die Bildungsarbeit: Leitfaden für aktivierendes Lehren. Gütersloh, W. Bertelsmann
- Skinner B.F. (1973): Wissenschaft und menschliches Verhalten. Kindler, München
- Stangl, W. (2012): Latentes, passives, implizites, inzidentelles oder informelles Lernen. Internet: www.stangl-taller.at/ARBEITSBLAETTER/LERNEN/LatentesLernen.shtml
- Statistik Austria (2009): Armutsgefährdung in Österreich, EU-SILC 2008, Eingliederungsindikatoren. Studie der Statistik Austria im Auftrag des BMASK
- Statistik Austria (2011a): Armutsgefährdung und Lebensbedingungen in Österreich. Ergebnisse aus EU-SILC 2009. Studie der Statistik Austria im Auftrag des BMASK
- Statistik Austria (2011b): Armut- und Ausgrenzungsgefährdung in Österreich. Ergebnisse aus EU-SILC 2010. Studie der Statistik Austria im Auftrag des BMASK
- Statistik Austria (2011c): Armut- und Ausgrenzungsgefährdung in Österreich. Ergebnisse aus EU-SILC 2010. BAND 8 – Tabellenband
- Statistik Austria (2012): Konsumerhebung 2009/10. Internet: http://www.statistik.at/web_de/statistiken/soziales/verbrauchsausgaben/konsumerhebung_2009_2010/index.html#index1 [Zugriff: 22.10.2012]
- Straßburger, G. & Bestmann, S. (2008): Praxishandbuch für sozialraumorientierte interkulturelle Arbeit, Nr. 36. Verlag Stiftung MITARBEIT
- Strauss, A. & Corbin, J. (1996): Grounded Theory: Grundlagen Qualitativer Sozialforschung. Weinheim, Psychologie Verlags Union
- Thorndike E.L. & Gates A.I. (1930): Elementary Principles of Education. New York, MacMillan
- Tolman E.C. (1948): Cognitive Maps in rats and men. In: The Psychological Review, 55(4), p. 189 – 208
- Topping K. & Ehly S. (1998). *Peer-assisted learning*. Mahwah, NJ, & London, Lawrence Erlbaum Associates

UK Fuel Poverty Strategy (2009): 7th Annual Progress Report. Department of Energy and Climate Change, London. Internet:
http://www.decc.gov.uk/en/content/cms/what_we_do/consumers/fuel_poverty/strategy/strategy.aspx [Zugriff: 8.5.2012]

VBE - Verband Bildung und Erziehung (2009): Diskussionspapier zur Umsetzung der UN-Konvention, Art. 24 (Inklusion).
Internet: www.vbe.de/meinung/positionen/inklusion.html

Watzlawick P. (1976): Wie wirklich ist die Wirklichkeit – Wahn, Täuschung, Verstehen. München, Piper

Wilhite, H.; Nakagami, H.; Masuda, T.; Yamaga, Y. & Haneda, H. (1996): A cross-cultural analysis of household energy use behaviour in Japan and Norway. In: Energy Policy, Vol. 24. No. 9, S. 795-803

Wilhite, H. (2005): Why energy needs anthropology. In: Anthropology today, Vol. 21, No. 3. S. i-ii

Wilk, R. (2002): Culture and Energy Consumption. In: Bent, R.; Orr, L. & Baker, R. (Hg.): Energy. Science, Policy, and the Pursuit of Sustainability. Washington-Covelo- Island Press. S. 109-130

Wolf, G. (2011): Zur Konstruktion des Erwachsenen. Zur Konstruktion des Erwachsenen. Grundlagen einer erwachsenenpädagogischen Lerntheorie. Wiesbaden, VS Verlag für Sozialwissenschaften

Gesetzestext

DSG (2000). Österreichische Datenschutzgesetz. Rechtsinformationssystem des Bundes (RIS) Internet:
<http://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=bundesnormen&Gesetzesnummer=10001597>

Best-Practice Beispiele

FinSH

Schweizer-Ries, P. (2008): Identification of tenants' guidance needs – Survey methodology, survey sheet, interview guideline. Project report within the scope of FinSH. Magdeburg.

Schweizer-Ries, P. (2009): Energy-related habits, interests, and perceptions of low-income households - Projektbericht zu FinSH "Financial and Support Instruments for Fuel Poverty in Social Housing". Forschungsgruppe Umweltpsychologie der Otto-von-Guericke-Universität Magdeburg.

Eco n'Home

Olivo, E. (Koordinator) (2009): Projekthandbuch Eco n'Home. Marches Energy Agency. Internet: <http://eaci->

projects.eu/iee/fileshow.jsp?att_id=17783&place=pa&url=http://EnH_Practical_Guide.pdf&prid=1514 [Zugriff: 5.8.2012]

AGENEAL (2008): Eco n'Home - D16: Global Evaluation Report. Internet: http://eaci-projects.eu/iee/fileshow.jsp?att_id=17784&place=pa&url=http://EnH_Global_Evaluation_Report.pdf&prid=1514 [Zugriff: 5.8.2012]

MVE (Koordinator) (2009): Eco n'Home Project - Final Report. http://eaci-projects.eu/iee/fileshow.jsp?att_id=17779&place=pa&url=http://EnH_Publishable_Report.pdf&prid=1514 [Zugriff: 5.5.2012]

HEAT

Donaldson, L. (2010): Home Energy Advice Team (HEAT) – Final Project Report. NEA and ScottishPower Energy People Trust. Internet: <http://www.nea.org.uk/assets/Uploads/NEA-HEAT-Final-Report-April-2010.PDF> [Zugriff: 21.6.2011]

Plymouth Warm Start

Holmes, S. (2009): Plymouth Warm Start - Project Report. Westcountry Energy Action.

Klimaschutzberatung

Hesse, S.; Danner, M.; Dorokhova, N. & Kleinhückelkotten, S. (2006): Dokumentation zum Projekt "Klimaschutzberatung für Migranten von Migranten" - Eine Beratungskampagne für Klimaschutz, Wohnqualität und Nebenkostensenkung. Kooperationsprojekt von: Landeshauptstadt Hannover Agenda 21-Büro, Kommunikation für Mensch + Umwelt, Migranten für Agenda 21 Hannover e.V., Wissenschaftsladen Hannover e.V. AG 'Umwelt & Beratung'. Hannover. Internet: http://www.agenda21.de/images/stories/pdfs/downloads/endbericht_klimaschutzberatung.pdf [Zugriff: 21.6.2011]

IFEU, Cariteam Energiesparservice und Stromspar-Check

Bundesverband der Energie- und Klimaschutzagenturen Deutschland (eaD) e.V. und Deutscher Caritasverband e.V. (DCV) (2010): Stromspar-Check für einkommensschwache Haushalte. Projektbericht Phase I – Kurzfassung (12/2008 – 08/2009). Berlin und Freiburg. Internet: <http://www.stromspar-check.de/die-aktion/projektinformation> [Zugriff: 21.6.2011]

Dünnhoff, E.; Eisenmann, L. & Schäferbarthold, U. (2010): Leitfaden: Einführung von Energiesparberatungsangeboten für einkommensschwache Haushalte. Caritasverband Frankfurt e.V./ifeu. Internet: http://www.boeckler.de/pdf_fof/S-2008-173-4-1.pdf [Zugriff: 21.6.2011]

Dünnhoff, E.; Stieß, I.; Gigli, M. & Birzle-Harder, B. (2009): Evaluation des Cariteam-Energiesparservice in Frankfurt a. M.. Endbericht im Rahmen des Projekts: Energieeffizienz und Energieeinsparung in Arbeitslosengeld II- und Sozialhilfehaushalten. ISOE/ifeu. Internet: http://www.isoel.de/ftp/energieeff_endbericht.pdf. [Zugriff: 21.6.2011]

Duscha, M. & Dünnhoff, E. (2007): Effiziente Beratungsbausteine zur Verminderung des Stromverbrauchs in privaten Haushalten – Endbericht. Ifeu - Institut für Energie- und Umweltforschung. Internet:

http://www.ifeu.org/energie/pdf/Zwischenbericht_Maerz_2006_fin_web.pdf [Zugriff: 21.6.2011]

Dünnhoff, E. (2011): Wie profitieren Kommunen von Energiesparberatungsangeboten für einkommensschwache Haushalte? Caritasverband Frankfurt e.V.. (Stand: Mai 2011)

Tews, K. (2010): Evaluierung des Projektes „Stromsparcheck für einkommensschwache Haushalte“ - Präsentation der Ergebnisse zur Klimawirkung. Forschungsstelle für Umweltpolitik/FU Berlin.

Grätzeleltern

Gebietsbetreuung Stadterneuerung/Caritas der Erzdiözese Wien/FH Campus Wien (2011): Pilotprojekt Grätzeleltern – Projektbeschreibung.

Stadtteilmütter

Berg, G. & Stolzenberg, R. (2008): Ergebnisse der ersten Befragung der Stadtteilmütter zu Beginn der Schulungsmaßnahme. Internet: http://www.dw-stadtmitte.de/fileadmin/Stadtteilmuetter/PDF-Dateien/2009_03_01_Ergebnisse_erste_Befragung_STM.pdf [Zugriff: 21.6.2011]

Projekt „Stadtteilmütter in Berlin-Kreuzberg“. Internet: <http://www.dw-stadtmitte.de/index.php?id=209> [Zugriff: 21.6.2011]

Witt, T. (2011): Der Name ist Programm: Das Projekt Stadtteilmütter. Internet: <http://www.buergergesellschaft.de/praxishilfen/sozialraumorientierte-interkulturelle-arbeit/beispiele-gelingender-praxis/stadtteilmuetter/106581> [Zugriff: 21.6.2011]

6 Anhang

- **Anlage Schulungsunterlagen.zip**
- Anlage Fotos.pdf
- Anlage Plakate und Flyer.pdf

7 Abbildungs- und Tabellenverzeichnis

Abbildungen

Abbildung 1: Energieverbrauch in Reihenhausiedlungen.....	11
Abbildung 2: Wohnhausanlage <i>Am Schöpfwerk</i> , Wien (im Vordergrund).....	13
Abbildung 3: Stand beim Meidlinger Tausch-netzwerk KAESCH, WHA Kabelwerk, 8.4.2011	18
Abbildung 4: Gratisbasar in der Bassena <i>Am Schöpfwerk</i> , 13.9.2011.....	18
Abbildung 5: Ansprache von PassantInnen vor der Kindertagesstätte <i>Am Schöpfwerk</i> , 13.9.2011 ..	18
Abbildung 6: Projekttag an der Volksschule Rothenburgstraße, 17.1.2012.....	18
Abbildung 7: Vortrag, Diskussion	21
Abbildung 8: Verbrauchsmessung Elektrogeräte	21
Abbildung 9: Exkursion Fernwärmeübergabestation.....	21
Abbildung 10: Diskussion der Dämmungsmaßnahmen	21
Abbildung 11: Arbeit mit Arbeitsblättern	21
Abbildung 12: Quergeschnittenes Thermostatventil.....	21
Abbildung 13: Legekarten Warmwasserbereitung	22
Abbildung 14: Powerpoint-Vortrag	22
Abbildung 15: Heizkörper entlüften (Kursteilnehmerin).....	22
Abbildung 16: Zusätzlicher Termin (AP 8): Übung zum Verständnis der Energirechnung.....	22
Abbildung 17: Evaluationsworkshop (1)	23
Abbildung 18: Evaluationsworkshop (2)	23
Abbildung 19: Energieberatungskoffer	24
Abbildung 20: Ausfüllen des Protokollbogens (begleitende Energieberaterin und Energiecheckerin).....	25
Abbildung 21: Klientin und Energiecheckerin	25
Abbildung 22: Modulgliederung, Beispiel Warmwasser	124
Abbildung 23: Dreiteiliges Prinzip des Protokolls (Ausschnitt)	125
Abbildung 24: Durchschlagsprinzip des Protokolls	126
Abbildung 25: Plakate in vier Sprachen (Beispiel Deutsch und Arabisch) in allen Stiegenhäusern <i>Am Schöpfwerk</i>	127
Abbildung 26: Zugiges Wohnzimmer (Beispielbild aus Unterrichtsmaterialien)	128
Abbildung 27: Vereister Gefrierschrank (Beispielbild aus Unterrichtsmaterialien)	129
Abbildung 28: A Diskussion im Rahmen der Preisverleihung SozialMarie 2012	134
Abbildung 29: Polaritätsprofil aus dem Fragebogen	141
Abbildung 30: Bewertung des Umfangs des Materials (Unterlagen, Powerpoint,...)	144
Abbildung 31: Zustimmung zu den unterschiedlichen Methoden. Mittelwertvergleich.....	145
Abbildung 32: Bewertung des Umfangs der Übungen	146
Abbildung 33: Polaritätsprofil: Schnelligkeit des Vortrags	150
Abbildung 34: Höhe der Anforderungen	151
Abbildung 35: Sprachliche Probleme mit dem Vortrag	152
Abbildung 36: Zusammenfassende Darstellung ausgewählter Verbesserungsvorschläge.....	192

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Übersicht über Best Practice-Beispiele	28
Tabelle 2: Schwerpunkte der Best Practice-Beispiele.....	29
Tabelle 3: Überblick über das Sample	93
Tabelle 4: Energieverbrauch des Samples	95
Tabelle 5: Erhebungen im Rahmen der Evaluation.....	136

IMPRESSUM

Verfasser

ARGE Energieberatung Wien
Florianigasse 65, 1080 Wien
Web: www.arge-energieberatung-wien.at

AutorInnen

ARGE Energieberatung Wien
Jörg Jozwiak, Elisabeth Cobbina,
Katharina Kiener, Heinz Tschürtz

Österreichisches Institut für Nachhaltige
Entwicklung

Michaela Leitner, Markus Spitzer, Anja
Christanell, Marlies Zuccato-Doutlik

die umweltberatung Wien

Alexandra Bauer, Gerhard Jungert,
Markus Novak, Sabine Seidl

Eigentümer, Herausgeber und Medieninhaber

Klima- und Energiefonds
Gumpendorfer Straße 5/22
1060 Wien
E-Mail: office@klimafonds.gv.at
Web: www.klimafonds.gv.at

Disclaimer

Die Autoren tragen die alleinige
Verantwortung für den Inhalt dieses
Berichts. Er spiegelt nicht notwendigerweise
die Meinung des Klima- und Energiefonds
wider.

Weder der Klima- und Energiefonds noch
die Forschungsförderungsgesellschaft
(FFG) sind für die Weiternutzung der hier
enthaltenen Informationen verantwortlich.

Gestaltung des Deckblattes

ZS communication + art GmbH