

Einreichung Sozialmarie 2012

Ausgangslage / Idee / Hintergrund

Die gesellschaftliche Entwicklung fordert vom Energieversorger für Kunden in sozialen Krisensituationen ein adäquates Betreuungsmodell. In der Bundeshauptstadt Wien lebt österreichweit der größte Anteil an Menschen aus dieser Gruppe. Dazu ist Know How aufzubauen und sind Lösungsstrategien zu entwickeln.

Mit der Ombudsstelle erweitert Wien Energie die Kundenbetreuung um eine eigene Organisationseinheit für „soziale Härtefälle“, also jenen Menschen in besonderen Lebenssituationen. Die Ombudsstelle soll fixer Bestandteil der Kundenbetreuung der Wien Energie werden und übergreifend agieren. Die Betrachtung erfolgt für Strom, Gas und (Fern-) Wärme.

Menschen in akuten schwierigen, mitunter prekären, Lebenssituationen können nicht immer die nötige Aufmerksamkeit auf das Thema Energie und dessen Kosten legen, da für sie oft andere Themen zum Beispiel Mietrückstände, Arbeitslosigkeit und Krankheit, vorrangig sind. Diese Kunden kämpfen ständig mit dem sozialen Abstieg, wodurch ein hoher Einsatz an Zeit, persönlicher Energie und seelischer Kraft erforderlich ist.

Mit dieser Initiative und dem dahinter liegenden Betreuungsmodell reagiert Wien Energie professionell auf diese Gegebenheiten und Anforderungen. Langjährige Kundenbetreuungs-Erfahrung in Verbindung mit sozialer Kompetenz und die ganzheitliche Betrachtungsweise zeichnen die Stärken dieses Modells aus.

Die Ombudsstelle erarbeitet und ermöglicht individuelle Lösungen gemeinsam mit den Betroffenen und involvierten sozialen Einrichtungen.

Mit dem Projekt „Ombudsstelle“ bringt Wien Energie klar zum Ausdruck, dass gesellschaftliche Verantwortung für die Unternehmen des Konzerns der Wiener Stadtwerke und dessen Eigentümer kein leeres Schlagwort ist.

Zielsetzung

Ziel der Betreuung ist eine nachhaltige Energieversorgung der Kundengruppe „sozialer Härtefall“. Wien Energie setzt sich aktiv mit den Problemen, Rahmenbedingungen und Anforderungen jener Kundengruppe auseinander, die am Rande der Gesellschaft steht. Die Themenstellungen und die Betreuung der Kunden gehen dabei weit über die reine Energieversorgung und die Energiekosten hinaus.

Wesentlich ist, diese Kunden in ihrer aktuellen Lebenssituation und ihrem Umfeld „abzuholen“. Damit erkennt die Ombudsstelle die bisherigen Handlungsmotive und Prioritäten bei den Kunden.

Um realistische Lösungen in den individuellen Kundensituationen zu erarbeiten, bedarf es einer intensiven Vernetzung und Kooperationsarbeit etwa mit allen sozialen Einrichtungen von der öffentlichen Hand bis zu den privaten Organisationen. Die Ombudsstelle ist zentrale Ansprechstelle für diese Einrichtungen.

Ein weiteres Ziel ist der Aufbau eines Netzwerkes um individuelle und sinnvolle Unterstützung anbieten zu können, Druck vom Kunden zu nehmen und gemeinsam realistische Maßnahmen/Lösungen zu erarbeiten.

Eine gemeinsame Sprache zwischen Energieversorger und Sozialeinrichtungen fördert ein effizientes Handeln, gibt den betreuenden sozialen Einrichtungen Zeit, damit diese ihre knappen Betreuungsressourcen so gut wie möglich, zum Nutzen der Hilfesuchenden einsetzen können.

Zielgruppe

Menschen bzw. Familien, die aufgrund schwieriger Lebenssituationen ...

- Einkommen
- Krankheit
- Wohnsituation
- Familiensituation
- Verschuldung
- Lebenskrisen

... in einer gemeinsamen Betreuung öffentlicher und/oder privater Sozialeinrichtungen und der Wien Energie stehen. Diese Menschen fallen in die Gruppe sozialer Härtefall bzw. armutsgefährdeter Haushalt und sind von Energiearmut betroffen.

Umsetzung

Wir verbinden langjährige Erfahrungen aus der Kundenbetreuung aus dem Bereich Customer Care Center und Beschwerdemanagement mit Kompetenz aus dem Sozialbereich durch eine erfahrene Dipl.-Sozialarbeiterin als Teamleiterin.

Dieses neue atypische Berufsbild innerhalb eines Energieversorgungsunternehmens und die sozialarbeiterische Kompetenz verändert mit einer neuen Sicht den Zugang zu den spezifischen Bedürfnisse dieser Kundengruppe im Unternehmen, führt zu einer Verstärkung des professionellen Umgang mit Kunden in Krisensituationen. Das bietet letztendlich die bestmögliche Betreuung der betroffenen Menschen.

Die Verbindung, interner Mitarbeiterinnen mit einer erfahrenen Sozialarbeiterin direkt aus dem Sozialbereich zu einem gemeinsamen Team, ist eine wesentliche Grundidee des Erfolgsprojektes Ombudsstelle.

Mit 1. Februar 2011 hat das Projekt Ombudsstelle operativ seine Arbeit aufgenommen und der Aufbau hat begonnen. Die Zahl von rund 950 Kunden die seit Beginn in der Betreuung des Teams standen bzw. stehen, veranlasste Wien Energie das Team im Dezember 2011 bereits zu erweitern. Das nunmehr 3-köpfige Team setzte folgende Schwerpunkte:

- Entwicklung des Betreuungsmodells (Definitionen, Ablauf)
- Vernetzung mit sozialen Einrichtungen (zum Beispiel MA 40, Volkshilfe, Fonds Soziales Wien, Caritas, Hilfswerk, Schuldnerberatung, MA 11)
- Entwicklung der Definition „sozialer Härtefall“
- Etablierung im Konzern und bei Eigentümervertreter (Direktionsverfügung, Vernetzung intern)
- Aufbau, Aufgaben und Abgrenzung der Stelle (Organisationshandbuch)
- Wissenstransfer und Verknüpfung der Energiethemen mit den Sozialthemen
- Projekt Vorauszahlungszähler (Bezeichnung auch unter „PrePayment“)
- Betreuung von Kunden mit lebenserhaltenden Geräten
- Beratende Aufgaben zu Sozialthemen für die Geschäftsführungen (Soziallandkarte, Nachhaltigkeit)
- Austausch mit Projektträgern zu Themen der Energiearmut, Energieberatung und mehr
- Vorbereitung des ersten „Sozialprojektes“ (NEVK - Nachhaltige Energieversorgung durch Energieberatung vor Ort, Vernetzung und Kooperation)

Bei den bisherigen 33 persönlichen Vernetzungsgesprächen mit den sozialen Einrichtungen wurde die Einrichtung einer Ombudsstelle sehr positiv und mit großem Interesse aufgenommen.

In der täglichen Zusammenarbeit und Lösungsfindung zeigt die Ombudsstelle, dass Wien Energie mit seinem Erfolgsmodell aktive Unterstützung bietet. Die Ombudsstelle steht laufend in Kontakt und holt sich wiederum aktiv Erwartungen, Meinungen und Feedback ein.

Auszug aus der Kundenbetreuung

- Gemeinsame Erarbeitung eines Beratungszieles mit alle Beteiligten
- Informationen über mögliche Unterstützung
- Festlegung einzelner Teilschritte (z.B. Bekanntgabe des aktuellen Zählerstandes, Antragstellung, Anmeldung beim AMS...)
- Falls erforderlich Einbeziehung bzw. Vermittlung von Institutionen (MA40, Caritas, Schuldnerberatung....)
- Aktive Unterstützung bei der Antragsstellung zur Sicherung finanzieller Ansprüche
- Erschließung von Hilfsangeboten und Umsetzungsmaßnahmen etwa durch Vernetzung, Recherche, Anfragen oder Empfehlungsschreiben
- Erstellung eines Haushaltsplanes als Unterstützungsinstrument für die finanzielle Betrachtung
- Bei Bedarf Einbindung eines Vorauszahlungszählers
- Betrachtung der genutzten Energieformen, des Energieverbrauches, der Verbrauchsentwicklung und des Nutzerverhaltens
- Vereinbarungen zu laufenden Energiekosten und bestehenden offenen Forderungen
- Aktive Kontaktaufnahme und Begleitung über den vereinbarten Betreuungszeitraum mit der Option zur Ausweitung
- Abschlussgespräch: Zusammenfassung der Vereinbarungen – Zukunftsperspektive
- Die Betreuung erfolgt freiwillig
- Für den Beratungs- und Analyseteil ist ein persönliches Gespräch zielführend
- Die Einhaltung des Datenschutzes ist sichergestellt

Zukunftsperspektiven

Das sehr positive Feedback der Sozialeinrichtungen wie auch der betroffenen Menschen bestätigt den eingeschlagenen Weg. Die Ombudsstelle setzt mittel- und langfristig den Fokus verstärkt in Richtung Präventionsmaßnahmen. Dazu ist eine vertiefende Vernetzung mit Sozialeinrichtungen, Entscheidungsträgern aber auch mit potentiellen Unterstützungspartnern aus der Privatwirtschaft notwendig. Ein Weg führt dabei auch über die Identifikation und Unterstützung von Vertrauenspersonen im direkten Umfeld der Kundengruppe.

Der Themenblock Wohnen und Energieeffizienz stellt einen wichtigen Faktor dar. Die Vernetzungsaktivitäten erweitern sich damit auf Objekteigentümer, Vermieter und Genossenschaften. Langfristig wird die Ombudsstelle unterstützende Lösungen rund um intelligente Zählertechnologien (Stichwort Smart Metering) über den Strombereich hinaus betrachten.

Des Weiteren engagiert sich das Team der Ombudsstelle für Coachings der Wien Energie-KundenbetreuerInnen im Umgang mit KundInnen in Krisensituationen.

Zur Beurteilung von Trends ist die Entwicklung von Kennzahlen und deren Darstellung in Berichten für alle Entscheidungsbereiche wesentlich. Die Ombudsstelle bringt sich hier verstärkt ein.

Was zeichnet den Erfolg des Projektes aus?

- Dipl. Sozialarbeiterin als Teamleiterin verändert den Zugang zu den spezifischen Bedürfnissen der Betroffenen
- Ganzheitliche Betrachtung der Menschen in prekären Lebenssituationen über die reine Energie hinaus
- Intensive Vernetzung mit den Sozialeinrichtungen
- Klare Ansprechpartnerinnen
- Gemeinsames Verständnis für die Anliegen der Kundengruppe
- individuelle Unterstützung und Lösungswege
- kein einmaliger Kontakt, sondern Begleitung
- im Mittelpunkt steht die nachhaltige Energieversorgung

Erfolg entsteht durch Handeln.