

Lastbegrenzung statt Sperre

Pilotprojekt zur Bekämpfung von Energiearmut im
Stadtteil Köln-Meschenich (Kölnberg)

Abschlussbericht



Verfasser: Forschungsschwerpunkt Wohlfahrtsverbände HSD

Thomas Münch (Prof. Dr. phil. Dipl. Päd.)

Kai Hauprich (B.A. Soz. Arbeit/Päd.)

Inhaltsverzeichnis

| | |
|--|----|
| Problemlage | 3 |
| Das Untersuchungsgebiet „Kölnberg“ | 4 |
| Das Forschungsdesign | 7 |
| Ergebnisse | 9 |
| Zusammenfassung..... | 19 |
| Empfehlungen | 20 |
| Literaturverzeichnis..... | 21 |

Abbildungsverzeichnis

| | |
|---|----|
| Abbildung 1 – Kölnberg | 5 |
| Abbildung 2 – Hauptgebäude am Kölnberg | 6 |
| Abbildung 3 – Interviewsituation | 7 |
| Abbildung 4 – Kodierung via MAXQDA | 8 |
| Abbildung 5 – Prozesskarten | 8 |
| Abbildung 6 – Mediale Darstellung | 9 |
| Abbildung 7 – Mahnprozess | 9 |
| Abbildung 8 – Kundendauer | 10 |
| Abbildung 9 – Höhe der Forderung..... | 11 |
| Abbildung 10 – Lastbegrenzung | 12 |
| Abbildung 11 – Interorganisationaler Zusammenhang | 12 |
| Abbildung 12 – Dauer der Lastbegrenzung..... | 13 |
| Abbildung 13 – Energieberatung..... | 14 |

Problemlage

„Energiearmut“ – ein Begriff aus dem politischen Diskurs, der eine Vielzahl von Bedeutungen mit sich trägt. Verstehen wir aber Energiearmut als mangelnder „Zugang zu adäquaten, bezahlbaren, zuverlässigen, qualitativ hochwertigen, sicheren und umweltfreundlichen Energiedienstleistungen“ (Kopatz et. al. 2012: 7) so wird deutlich, dass die hier skizzierte Problemlage für die lokale Sozialpolitik und für lokale Energieversorger Handlungsdruck erzeugt.

Kommt noch hinzu, dass die Kommune Eigentümer des lokalen Energieversorgers ist und dieser durch seine Gewinnabführungen nicht unerheblich zu einer ausgewogenen Kommunalfinanzierung beiträgt, verstärkt sich der Handlungsdruck für beide Akteure nochmals.

Als verschärfendes Moment ist eine unzureichende Energiekostenübernahme in der Grundversicherung nach SGB II zu sehen: die im Regelsatz festgelegten Energieanteile liegen erheblich unter den realen Bedarfen und wurden in der Vergangenheit nicht an die steigenden Energiekosten angepasst (Deutscher Caritasverband 2015).

Dieses Faktorenbündel - gekoppelt mit steigende Energiekosten auf der einen, steigenden Armutszahlen (BpB 2010) auf der anderen Seite - führen letztlich dazu, dass jährlich rund 800.000 Haushalte in Deutschland der Strom abgestellt wird: Energiearmut wird spätestens dann zu einem Leben ohne Energie (vgl. Kopatz et al. 2013).

Dunkelheit, Kälte, versagende Haushaltsgeräte wie Herd, Kühlschrank, Waschmaschine und digitaler Blackout sind die Folgen für die betroffenen Haushalte. Nichts geht mehr!

Die RheinEnergie Köln AG – kommunaler Energieversorger in der Millionenstadt Köln und mit 1 Million Kunden einer der größten Versorger in NRW – steht genau unter diesem Handlungsdruck: Anteilseigner, Kunden, öffentliche Meinung, sozial- und energiepolitischer Diskurs, sowie die Kosten für etwa 8.000 Stromsperrungen pro Jahr tragen zur Suche nach neuen Lösungen im Feld der „Energiearmut“ bei.

2013 begann die RheinEnergie daher einen Feldversuch im Kölner Stadtviertel „Kölnberg“ unter dem Titel „Lastbegrenzung statt Sperrung“. In etwa 660 Haushalten, alle ausgestattet mit einem „Smartmeter“, sollte für die Laufzeit des Feldversuches bei Energieschulden keine

Stromsperre mehr erfolgen, stattdessen sollte eine Lastbegrenzung mit 1000 Watt eingesetzt werden (vgl. KSTAZ 2012).

Der *Forschungsschwerpunkt Wohlfahrtsverbände der Hochschule Düsseldorf* übernahm die wissenschaftliche Begleitung des Feldversuches; der hier vorgestellte Bericht ist Bestandteil der Begleitforschung.

Das Untersuchungsgebiet „Kölnberg“

Die Hochhaussiedlung „Kölnberg“ liegt im Stadtteil Meschenich und gehört damit zum Kölner Stadtbezirk Rodenkirchen. Geographisch lässt sie sich durch ein gedachtes Karree der Straßen Am Rondorfer Pfad, Alte Brühler Landstraße, Brühler Landstraße und Am Kölnberg vom nord-westlichen Teil Meschenichs abgrenzen. Optisch sticht der „Kölnberg“ bei der Anfahrt über die Hauptzufahrtsstraße Brühler Landstraße sofort hervor, da vor allem die beiden 26-stöckigen Haupthäuser (An der Fuhr 4 und 5) der insgesamt 9 Gebäude, im Kontrast zum Ortskern (Alt-Meschenich und Neu-Meschenich) baulich völlig überdimensioniert sind.

Die Hochhaussiedlung wurde frei finanziert und zwischen 1972-1974 erbaut - in der Absicht die entstehenden Eigentumswohnungen an junge, einkommensstarke Familien und Kölner Arbeits-Pendler zu verkaufen. Sie ist, außer mit privatem Kraftfahrzeug aus Richtung Köln über die Straßen Alte Brühler Landstraße (B51) oder Am Kölnberg (K27), lediglich über drei Buslinien (132, 935, 701) von außerhalb zu erreichen. Das Parkhaus, das zum Hochhauskomplex dieser speziellen Trabantenstadt gehört, steht leer. Der Kölnberg ist damit infrastrukturell von der Gesamtstadt Köln relativ isoliert. Die Lebensmittelgrundversorgung ist über die Filiale einer großen Supermarktkette auf der gegenüberliegenden Straßenseite gewährleistet.

In den 1.318 zur Verfügung stehenden Wohnungen leben, nach Auskunft des Amtes für Stadtentwicklung und Statistik (Stadt Köln 2013), zurzeit offiziell 3.289 Menschen in 1.244 Haushalten. Hinzu kommen, nach Auskunft der Sozialraumkoordination, etwa 200-300 nicht offiziell gemeldete dort lebende Personen – darunter eine große Gruppe, im Rahmen der EU-Osterweiterung zugewanderter, Rumänen und Bulgaren. Von den im „Kölnberg“ lebenden Menschen haben 87 Prozent (bei den unter 21-jährigen bereits 95 Prozent) einen soge-

nannten Migrationshintergrund. Die größte ethnische Community stellen mit etwa 600 Personen die türkischstämmigen Zuwanderer, dem folgen etwa 550 Menschen polnischer Herkunft und 300 Menschen mit Zuwanderungsgeschichte aus dem Irak. Die immer schneller wachsende Zahl der Migranten aus Rumänien und Bulgarien lässt sich nicht sicher quantifizieren. Nach Auskunft der Experten vor Ort, besteht zwischen den Bewohnern des Kölnbergs und den (vorrangig deutschstämmigen) Bewohnern Alt-Meschenichs und Neu-Meschenichs, aufgrund starker gegenseitiger Vorbehalte, kaum sozialer Austausch.

Die Arbeitslosenquote im Kölnberg beträgt knapp 24 Prozent und ist damit 2,5-fach höher als die der Stadt Köln insgesamt (9,5 Prozent) (Stadt Köln Amt für Stadtentwicklung und Statistik 2013). Von den unter 65-jährigen Einwohnern mit Hauptwohnung im Kölnberg sind 41,7 Prozent berechtigt Leistungen zur Grundsicherung für Arbeitsuchende nach SGB II zu empfangen (ebd.).

Zu den vorrangigen sozialen Problemen, des von der Kölner Bevölkerung als „Problemstadtteil“ wahrgenommenen Quartiers, gehören nach Auskunft der Sozialraumkoordination Delinquenz, Drogenkonsum, Alkoholismus, illegale Prostitution und Armut. Das Ausmaß dieser Probleme ist jedoch schwer valide quantifizierbar. Als Indikatoren können jedoch verschiedene Initiativen und Projekte vor Ort herangezogen werden.



Abbildung 1 – Kölnberg

Als Reaktion auf die überdurchschnittlich hohe Kriminalität hat die Polizei der Stadt Köln in Haus 4 eine Wohnung zur Wache ausgebaut. Jährlich werden von den beiden zuständigen Polizeibeamten rund 600 staatsanwaltschaftliche Vorgänge bearbeitet (vgl. Spiegel TV 2013). In einer Zweizimmerwohnung (Apartment 101) des Hauses An der Fuhr 3 bietet der Verein für innovative Drogenselbsthilfe (Vision e.V.), in Kooperation mit Gesundheitsamt und Sozialraumkoordination, seit 2009 verschiedene niedrigschwellige Angebote für Drogenkonsumenten und alkoholranke Menschen (vgl. Vision e.V. 2014). Mittwochs zwischen 16-18 Uhr findet im Erdgeschoss des Hauses 5 für Leistungsbezieher nach SGB II oder andere Menschen in „Notlage“ eine durch die katholische Kirchengemeinde Heilige Drei Könige organisierte

Lebensmittelausgabe „Aktion Brotkorb“ statt (Erzbistum Köln 2014). In den Kellern der Gebäude befinden sich zudem zwei, in Eigeninitiative der Bewohner gegründete, türkische Moscheen: die Ayasofya Moschee gehört zur Islamischen Gemeinschaft Milli Görüş; die El Aksa Moschee wird von der Türkisch islamischen Gemeinde zu Meschenich e.V. DiTiB betrieben.

Die vorliegenden Daten sprechen dafür, den „Kölberg“ als ein hochgradig segregiertes Quartier mit multiplen, sozialen Problemlagen zu verstehen: In der Hochhaussiedlung leben fast ausschließlich einkommensschwache Menschen mit Zuwanderungsgeschichte. So ist auch die öffentliche Wahrnehmung des „Kölberg“ eher defizitär; im medialen und politischen Diskurs wird immer von einem „Problemwohngebiet“ gesprochen, dem wenige oder keine positive Eigenschaften zugesprochen werden.

Verstehen wir aber den „Kölberg“ als Problem- und Möglichkeitsraum und legen damit den Fokus stärker auf die Potentiale und Leistungen, die hier in einem „Ankunftsgebiet“ (vgl. Kurtenbach 2015) erbracht werden, so ändert sich die Beschreibung des „Kölberg“!

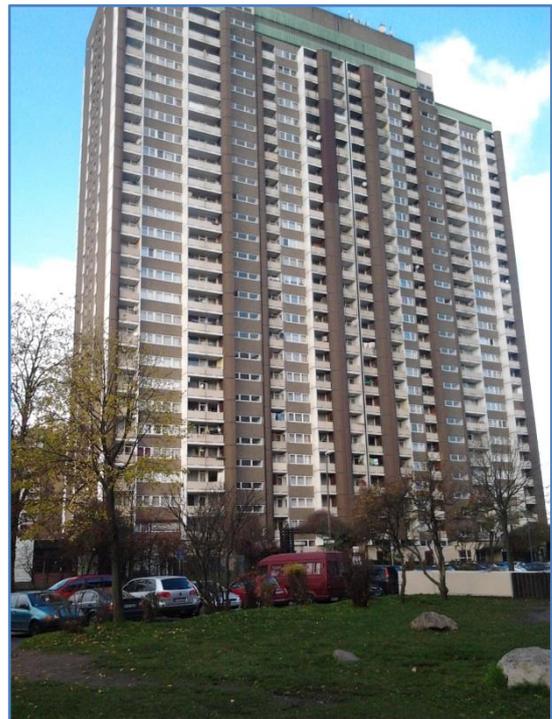


Abbildung 2 – Hauptgebäude am Kölberg

Denn betrachtet man die Strukturdaten des Kölbergs, kann man ihn als klassische „Arrival City“ (Saunders 2011) verstehen, die für Zuwanderer einen Schutzraum bietet, stabilisierend wirkt und eine Brücke in die Mehrheitsgesellschaft baut. Die deutlich zu erkennenden Abwanderungsbewegungen aus dem Quartier in die Stadt Köln lassen darauf schließen, dass die „ethnischen Kolonien“ sich sukzessiv auflösen und eine Wanderung in die deutsche Gesellschaft stattfinden kann. Aus dieser Perspektive betrachtet, erfüllt der „Kölberg“ sozusagen eine wichtige „Hafenfunktion“ für die Stadt Köln: „Die Institutionen der ethnischen Kolonien stellen [...] somit eine funktionale Antwort auf die spezifischen Bedürfnisse der Migranten dar“ (Farwick 2012: 402).

Der „Kölnberg“ als „Arrival City“ erfüllt somit notwendige Aufgaben im Kontext der Zuwanderung; die hier neu Zuwandernden finden Anknüpfungspunkte personaler, institutioneller und virtueller Art, die ihnen eine erfolgreiche Integration bzw. Zuwanderung in die deutsche Gesellschaft erleichtern. Lokale Angebote von sozialen oder anderen Dienstleistern müssen sich daher immer befragen lassen, ob sie diese spezifischen Aufgaben erfüllen können.

Die hier vorgestellten Ergebnisse des Modellversuches „Lastbegrenzung“ sind daher in ihrer Übertragbarkeit auf andere Quartiere eingeschränkt; sie beziehen sich in erster Linie auf die besonderen Bedingungen und Anforderungen des Stadtviertels „Kölnberg“. Das besondere Forschungsdesigns der Untersuchung (Mixed-Methods/Triangulation), spricht allerdings für eine hohe Aussagekraft der Daten in Bezug auf das Quartier „Kölnberg“.

Das Forschungsdesign

Forschungsmethodisch und –methodologisch ist die Verwendung qualitativer und quantitativer Methoden und Verfahren gegenstandsangemessen. Im Verständnis von „*mixed Methods*“ beinhaltet das Forschungsdesign daher eine *Datentriangulation* (Sozialraumanalyse / Prozesskarten / Leitfadeninterviews) und eine *Methodentriangulation* (Experteninterview / Literaturrecherche / Sozialraumanalyse / Prozesskarten / Leitfadeninterviews).

Darüber hinaus ist die „neuere Dienstleistungstheorie“ (Schaarschuch 1999) in ihrer Orientierung auf die Subjekte und Nutzer als originäre Produzenten sozialer Dienstleistungen und auf den Gebrauchswert von Dienstleistungen grundlegend für den gesamten Forschungsprozess (vgl. Oelerich und Schaarschuch 2005).

Vor allem in Kontext der „Arrival City“ erweist die „neuere Dienstleistungstheorie“ auch forschungsmethodisch ihren „Gebrauchswert“; sie kann uns – wie dieser Endbericht aufzeigen wird – sehr gut die Relevanz von Dienstleistungen für



Abbildung 3 – Interviewsituation

gelungene Zuwanderungsprozesse verdeutlichen; bzw. darlegen, wie Dienstleistungen konstruiert sein müssen, um eben diesen Gebrauchswert erbringen zu können!

Das **qualitative** Forschungsinstrumentarium beinhaltete folgerichtig leitfadengestützte Interviews mit den betroffenen Kunden der RheinEnergie. In mehreren Aufenthalten (acht) im „Kölnberg“ wurde der Versuch unternommen, mit allen betroffenen Kunden ein entsprechendes Interview durchzuführen. Es wurde eine Ausschöpfungsquote von rund 50 Prozent erzielt (50 Interviews); bei den Übrigen konnte oftmals der Aufenthalt nicht mehr ermittelt werden oder die Kunden waren nicht zu einem Interview bereit.

Alle Kurzinterviews wurden als Tondatei aufgezeichnet und mit MAXQDA ausgewertet. Aufgrund der Bewohnerstruktur des „Kölnberg“ erwies sich die Mehrsprachigkeit der Interviewer als sinnvoll und hilfreich.

Zusätzlich zu den leitfadengestützten Interviews wurden in der Explorationsphase informatorische Interviews mit Experten aus dem Unternehmen, der Politik und der Wohlfahrtspflege durchgeführt. Auch diese Interviews wurden mit MAXQDA kodiert und ausgewertet.

Das **quantitative** Instrument bestand in „Prozesskarten“. Für jeden betroffenen Kunden wurde eine standardisierte Prozesskarte (hier wurden alle sinnfälligen Daten durch die RheinEnergie eingetragen) angelegt. Diese Pro-

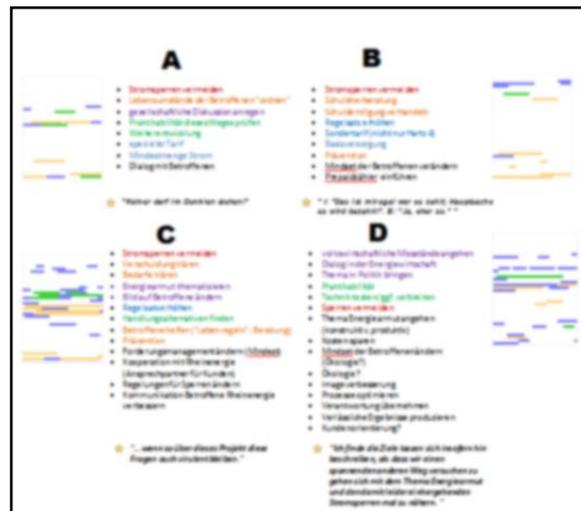


Abbildung 4 – Kodierung via MAXQDA

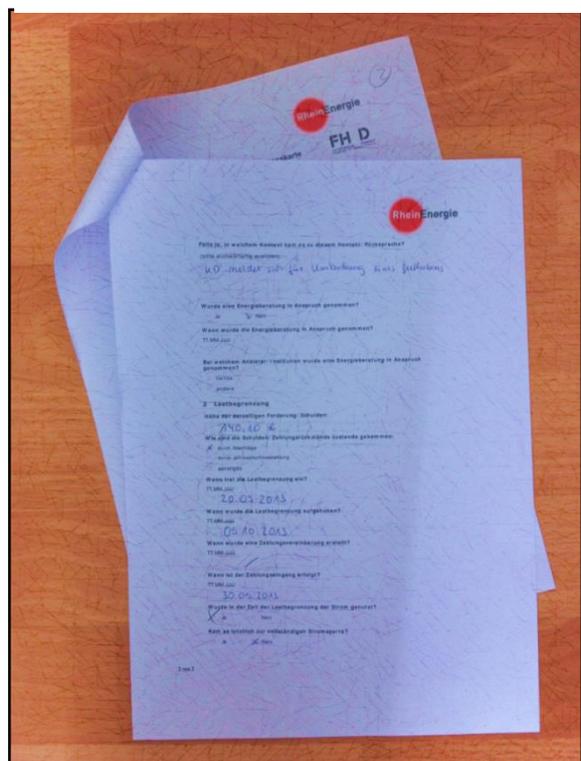


Abbildung 5 – Prozesskarten

zesskarten (N=97) wurden in EFS Survey übertragen und mit der Statistiksoftware SPSS ausgewertet.

Im Kontext der Triangulation erfolgte auch die **Sozialraumanalyse**. Dazu wurden die vorhandenen statistischen Daten der Stadt Köln, aktuelle Medienberichte, Stadtteilbegehung und Experteninterviews zu einem Gesamtbild zusammengetragen (Datentriangulation) (vgl. Flick 2011).

Das in der Sozialraumanalyse synthetisierte Gesamtbild kann mit dem Begriff der „Arrival City“ relativ präzise beschrieben werden; dieser im Forschungskontext als nützlich erkannter Begriff mit hohem Gebrauchswert relativiert durchgängig die Reichweite und Übertragbarkeit der Ergebnisse!



Abbildung 6 – Mediale Darstellung

Ergebnisse

Mit Beginn des Modellversuches im Herbst 2013 wurde das Mahnverfahren der RheinEnergie für Kunden aus dem Projektgebiet händisch umgestellt; gleichzeitig wurden die betroffenen Kunden mit einem Schreiben über die Neuerung „*Lastbegrenzung statt Stromsperre*“ und über die *Energieberatung* der Caritas vor Ort informiert. Für jeden betroffenen Kunden wurde eine „Prozesskarte“ angelegt und an das Forschungsteam weitergeleitet.

Mit diesen Daten konnte dann das Forschungsteam die Inter-

Mahnprozesse bei RheinEnergie

Grundlage: § 19 StromGVV, Sperrung ab 100,00 Euro Rückstand zulässig



Abbildung 7 – Mahnprozess

views mit den betroffenen Haushalten durchführen und auswerten: Quantitative und qualitative Ergebnisse konnten anschließend zum Gesamtbild zusammengefasst werden.

Die **quantitative Analyse** der Prozesskarten ergab folgende Ergebnisse:

Dauer: hierunter wird die durchschnittliche Verweildauer der Kunden bei der RheinEnergie verstanden. Ist die Beschreibung des „Kölnberg“ als „Arrival City“ zutreffend, müsste es hier eine deutliche kürzere Kundendauer als im Durchschnitt der RheinEnergie geben. So ist es auch:

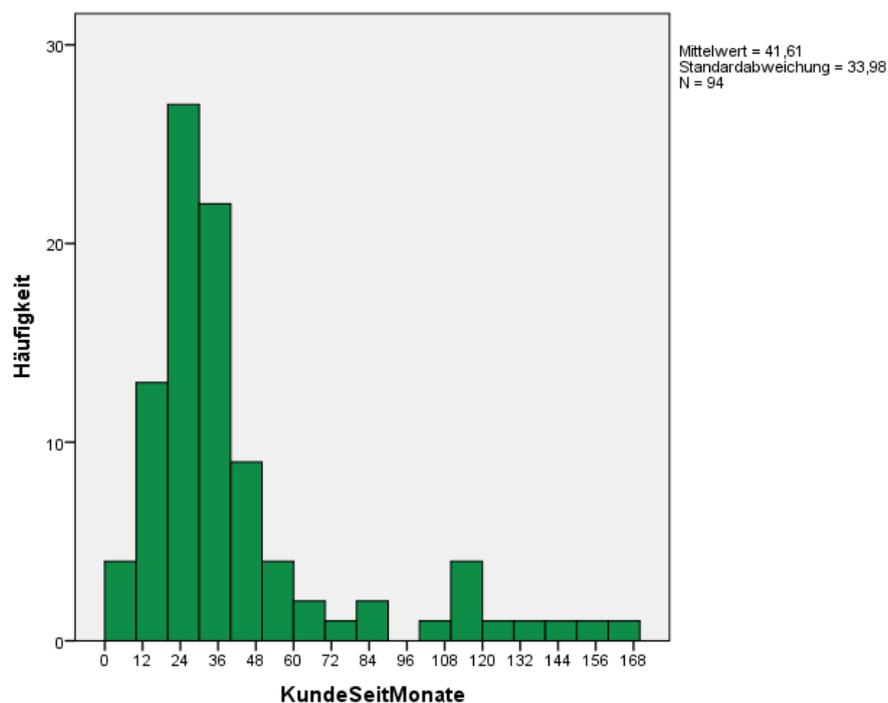


Abbildung 8 – Kundendauer

Die Personen in der Stichprobe sind im Schnitt nur zwischen 2 bis 5 Jahren (Mittelwert 41 Monate) Kunden des Energieversorgers. Sie liegen damit weit unter der durchschnittlichen Kundendauer – im Kölnberg wohnt man nur kurz!

Mahnverfahren: Für gut die Hälfte der Betroffenen ist dies das erste Mahnverfahren; 52,6 Prozent standen noch nie in einem Mahnverfahren mit dem Versorger. Von den übrigen 47,4 Prozent sind mehr als die Hälfte das zweite Mal in einem Mahnverfahren; die andere Hälfte haben bereits mehr als zwei Mahnverfahren hinter sich.

Höhe der Forderung: Der Mittelwert der Forderung liegt bei 629 Euro, der Median bei 456 Euro. In Relation zum Regelsatz im SGB II eine hohe Summe; die Verteilung lässt aber deutlich erkennen, dass es sich in der Regel um überschaubare Beträge handelt:

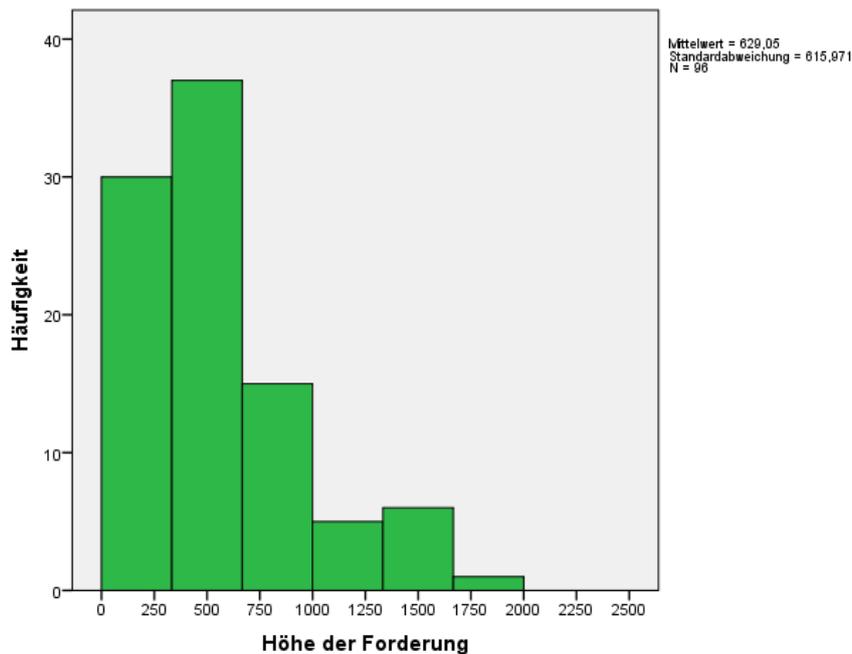


Abbildung 9 – Höhe der Forderung

Rücksprache: Gut die Hälfte der Betroffenen (51,5 Prozent) hat bereits Rücksprache mit der Rheinenergie gehalten. Die Anlässe der Kontakte sind „debitorische Fragen“, „Zahlungen“ und „Anträge auf Ratenzahlungen“. Diese Zahlen und vor allem die Anlässe lassen sich als hohe Klärungsmotivation der Kunden interpretieren.

Abmeldungen: Immer wieder wurde das Forschungsteam in der Interviewphase damit konfrontiert, dass Kunden nicht mehr unter der angegebenen Adresse wohnen. So haben im Forschungszeitraum 20 Prozent der Kunden die Wohnung bereits abgemeldet – auch hier wiederum ein Hinweis auf die „Arrival City“.

Nutzung Lastbegrenzung: Sind die betroffenen Kunden über die Lastbegrenzung informiert bzw. haben sie die Idee der Lastbegrenzung nachvollziehen können? So das Erkenntnisinteresse hinter dieser Fragestellung, die auf ein potentielles Kommunikationsdefizit abzielt.

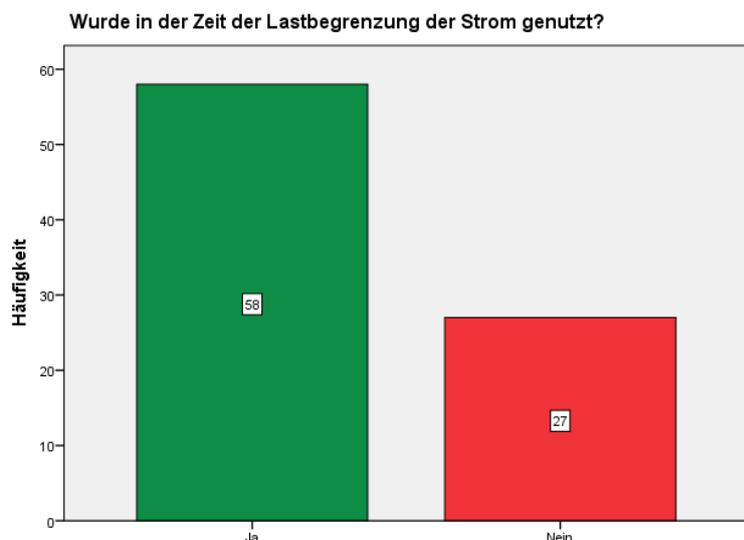


Abbildung 10 – Lastbegrenzung

Die Antwort lässt erkennen, dass fast ein Drittel (27 Prozent) im Untersuchungszeitraum den Strom nicht genutzt hat. Die Frage nach den Gründen der Nichtnutzung (Unkenntnis oder Abwesenheit) erscheint in der qualitativen Befragung erneut – bereits hier lässt sich sagen, dass allen Anschein nach aufgrund der Sprachprobleme die Idee der Lastbegrenzung nicht vermittelt werden konnte!

Interorganisational: Hier liegt der Fokus auf der interessanten Frage, ob es „Reibungsverluste“ durch unzureichende Zusammenarbeit zwischen Leistungsträgern (in der Regel SGB II Träger) und dem Energieversorger geben kann.

| | | | Zahlung direkt durch Ämter? | | Gesamtsumme |
|-------------|------|----------------------------------|-----------------------------|--------|-------------|
| | | | Ja | Nein | |
| Sperrung | Ja | Anzahl | 1 | 10 | 11 |
| | | % in Zahlung direkt durch Ämter? | 5,6% | 35,7% | 23,9% |
| | Nein | Anzahl | 17 | 18 | 35 |
| | | % in Zahlung direkt durch Ämter? | 94,4% | 64,3% | 76,1% |
| Gesamtsumme | | Anzahl | 18 | 28 | 46 |
| | | % in Zahlung direkt durch Ämter? | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

Abbildung 11 – Interorganisationaler Zusammenhang

Die vorliegenden Zahlen lassen erkennen, dass im Forschungszeitraum dies nur in einem einzigen Fall geschehen ist; allem Anschein nach entstehen hier keine Reibungsverluste!

Dauer: Die hier sich ergebende durchschnittliche Dauer der Lastbegrenzung (18 Tage) lässt sich (n=39!) vorsichtig dahingehend interpretieren, dass das eingeleitete Verfahren auch ohne Stromsperrung relativ schnell zu einer Einigung mit dem Energieversorger kommt.

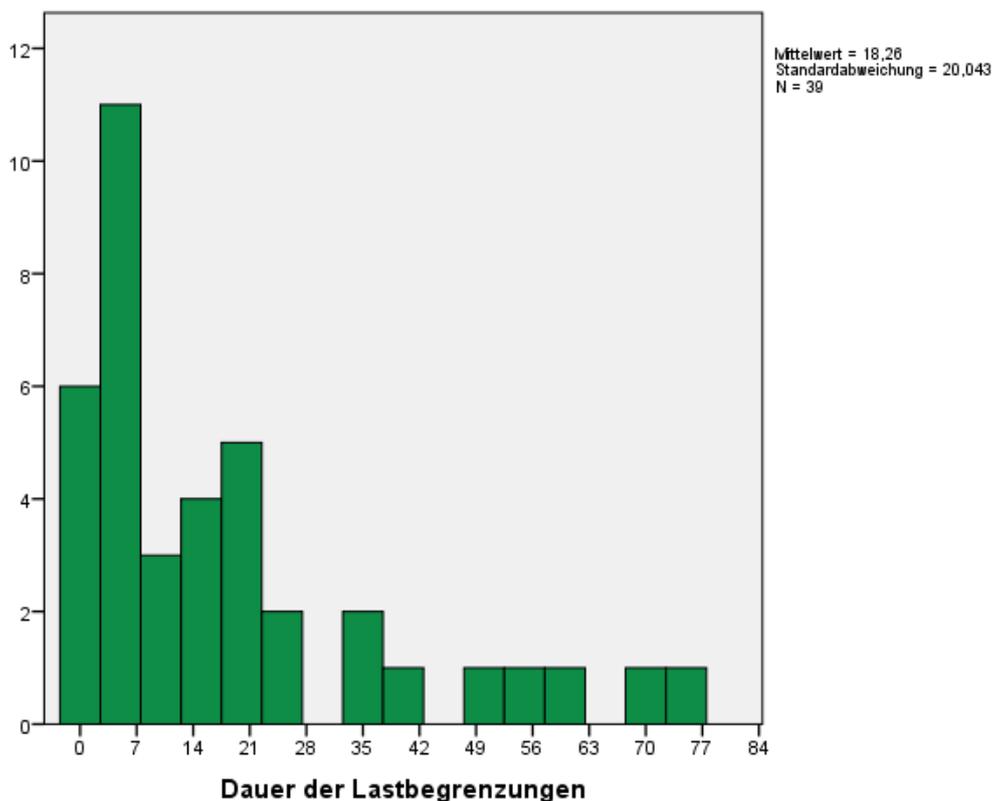


Abbildung 12 – Dauer der Lastbegrenzung

Könnte dieses Ergebnis auch in belastbaren Größenordnungen reproduziert werden, spräche dies für die Wirksamkeit des Verfahrens „Lastbegrenzung statt Stromsperrung“.

Energieberatung: Bestandteil des gesamten Modellversuches war das Angebot einer kostenlosen Energieberatung durch einen Wohlfahrtsverband im nahem Stadtteil Mechenich. Obwohl alle betroffenen Kunden der RheinEnergie durch ein entsprechendes Anschreiben auf diese Möglichkeit hingewiesen wurden, ergab sich folgendes Ergebnis:

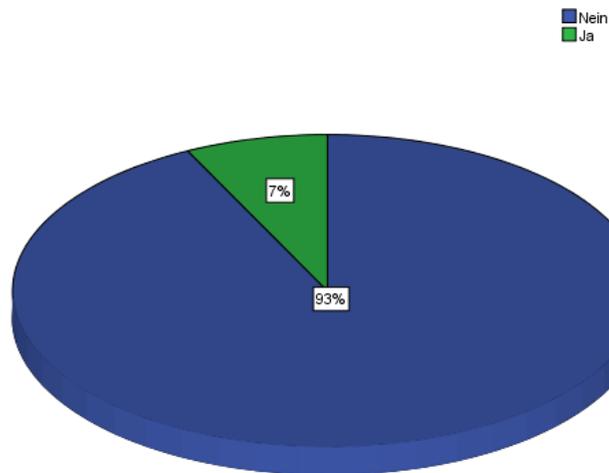
Wurde eine Energieberatung in Anspruch genommen?

Abb. "Wurde eine Energieberatung in Anspruch genommen?", n=41, Einfachnennung

Abbildung 13 –Energieberatung

Nur 7 Prozent der hier Befragten (N=41) gaben an die Energieberatung in Anspruch genommen zu haben. Dieses Ergebnis lässt sich als ein deutlicher Hinweis auf notwendige Verbesserungen in der Kommunikationspraxis mit den betroffenen Kunden lesen!

Quantitatives Zwischenfazit: Die durch die Prozesskarten erhobenen Daten lassen ein erstes Zwischenfazit zu:

- *Die theoretische begründet Annahme des „Kölnberg“ als einer „Arrival City“ wird durch die kurze Verweildauer der Kunden verstärkt*
- *Es handelt sich überwiegend um relativ (!) niedrige Rückstände der Schuldner*
- *Die Mehrzahl der Kunden leitet entsprechende Schritte ein und kann damit als zahlungswillig und auch zahlungsbereit beschreiben werden*
- *Die hier untersuchten Lastbegrenzungen dauern in der Regel nur wenige Tage*
- *Die angebotene Energieberatung wird überwiegend nicht genutzt*
- *Der Dialog mit dem Versorger und den Leistungsträgern verhindert Stromsperrern*
- *Kommt ein Kontakt zustande, erfolgt auch eine zeitnahe Einigung!*

Die **qualitative Analyse** der leitfadengestützten Interviews ergab folgende Dimensionen, die im Folgenden detailliert beschrieben werden:

- *Hohe Mieterfluktuation / Abwesenheit*
- *Interorganisationale Reibungsverluste*
- *Intraorganisationale Reibungsverluste*
- *Kommunikationsprobleme*
- *Energiekosten und Abrechnungsmodalitäten*
- *Wahrnehmung und Handling der Lastbegrenzung*

Die im Folgende dargestellte Analyse der einzelnen Problemdimensionen arbeitet zur Verdeutlichung mit kurzen Fragmenten aus den einzelnen Interviews; diese sollen die Problemdimensionen verdeutlichen, beinhalten aber auch – als Ergebnis qualitativer Forschung - eine gewisse anekdotische Evidenz.

Dimension Hohe Mieterfluktuation / Abwesenheit:

Immer wieder erscheinen in den durchgeführten Interviews Problemlagen, die nur aus der Lebenswelt „Kölnberg“ zu verstehen sind: *„Ist das mein Strom? Oder der vom alten Mieter? Das möchte ich schon wissen. Weil bevor ich bezahle, möchte ich schon wissen, ob das von mir ist!“* Ein Satz, der die hohe Mieterfluktuation mit ihren Auswirkungen treffend beschreibt; immer wieder ist den Kunden unklar, wo die Ursache der Energieschulden herrührt – ein Kommunikationsproblem!

Gleiches gilt für das Phänomen der Abwesenheit: Für bi- oder multilokale Lebensformen eine Alltäglichkeit, für monolokale Energieversorger und Grundsicherungsträger eine Ausnahme-situation: *„Also wir waren nicht hier, wir waren in der Türkei für einige Wochen. Und dann haben wir nicht bezahlt. Und dann haben die abgestellt.“* Längere Abwesenheiten durch Krankheit, Gefängnis oder Arbeit verursachen gleiche Probleme: *„Ich war nicht hier wie abgesperrt worden ist. Weil ich 2013 ins Gefängnis gekommen und bin jetzt vorzeitig entlassen worden.“* Alltägliche und „normale“ Probleme im „Kölnberg“, außerhalb der Norm im Rechenzentrum eines Energieversorgers!

Dimension Interorganisationale Reibungsverluste:

Diese Dimension beschreibt Reibungsverluste, die zwischen den beteiligten Organisationen (RheinEnergie, Jobcenter, Banken usw.) auftreten. Angesichts der strukturellen Probleme,

wie wir sie aus der Arbeit großer Organisationen in der Produktion von Wohlfahrt kennen (vgl. Klatetzki 2008), sind die hier auftretenden Probleme nicht überraschend. *„Nein der Strom – das ist meine Schuld. Ich mache jetzt einen Dauerauftrag“* oder *„weil das Jobcenter drei Tage zu spät zahlt – dann kommen laufende Mahnkosten auf die drei Euro und wenn die Mahnkosten sich auf eine bestimmte Höhe addieren, dann sperren sie“*. Beispiele aus dem Alltag der Betroffenen, die die Dysfunktionen und Reibungsverluste präzise beschreiben.

Hinzu kommen Missverständnisse in der Funktionsweise der beteiligten Organisationen: *„Rechnungen und Mahnungen werden vom Kunden nicht an das Jobcenter weitergeleitet“* steht auf einer Prozesskarte aus dem Modellversuch und in dieser Problembeschreibung erkennt man unschwer die Schwierigkeiten, die die Betroffenen mit den Regeln bundesdeutscher Sozialstaatlichkeit haben können.

Dimension Intraorganisationale Reibungsverluste:

Vergleichbar mit der vorigen Dimension treten hier schlichtweg Probleme als Ergebnisse von Kommunikationsproblemen auf: *„Die haben dort einen Fehler gemacht...sie haben gesagt ‚Sie haben ein Guthaben‘. Das habe ich genommen, dann haben sie gesagt ‚Nein, Sie haben kein Guthaben!‘ Dann habe ich es wieder gegeben. Also ein Theater“!* Probleme mit der Post, rein sprachliche Probleme mit der Verständigung, Kunde versus Großorganisation – die klassischen Kommunikationsprobleme einer Massenverwaltung mit ihren Kunden!

Erschwerend kommt im „Kölnberg“ hinzu, dass die Bewohner einer Arrival City“ wenig Erfahrung mit der Struktur bundesdeutscher Institutionen haben und auch haben können. Hinzu treten dann noch die Sprachprobleme der Zuwanderer – ein Dilemma, welches angepasste und angemessene Kommunikationsformen im Kontext Interkultureller Kompetenz erfordert (vgl. Terkessidis 2010).

Dimension Kommunikationsprobleme:

Interviewer: *„Konnte man das verstehen? Was das ok zu verstehen, wenn man das gelesen hat?“* Bewohner: *„Ich war bei einer Frau und die hat das übersetzt!“* In wenigen Worten die Kernproblematik, wenn Großorganisationen auf die Bewohner einer „Arrival City“ stoßen.

Musterhaft kann an dieser Dimension dargelegt werden, wie wenig bundesdeutsche Institutionen auf die Sprach- und Kommunikationsprobleme einer Zuwanderergesellschaft eingestellt sind. Wenn auch der Infobrief der RheinEnergie in mehreren Sprachen im „Kölnberg“ verfasst war, so ist eben diese Multiperspektivität im Alltag nicht vorhanden.

Im Übrigen unterscheidet sich ein Energieversorger in dieser Dimension nicht von Organisationen in der Sozialen Arbeit. Unsere Studie über die EU 2 Zuwanderung in Köln (Münch und Hauprich 2013) hat genau diese unzureichende Kommunikationsstruktur in den Kölner Einrichtungen der Sozialen Arbeit ergeben.

Dimension Energiekosten und Abrechnungsmodalitäten:

Ein weiteres Ergebnis der bereits beschriebenen Dimensionen besteht auch und vor allem in scheinbar unlösbaren Problemen mit der Höhe der Energiekosten und den Modalitäten der Abrechnungen. *„Das ist unmöglich 140 Euro pro Monat. Ich war bei der Rheinenergie. Die Frau hat gesagt ‚Das muss aber bleiben. Wir haben das umgerechnet‘. Transparenz in diesem Feld des Kontaktes einer EDV gesteuerten Massenverwaltung mit den Problemen und Bedarfen eines zugewanderten Kunden ist und bleibt kommunikationstheoretisch eine hohe Anforderung. In der Regel sind die Mitarbeiter im Kundenmanagement gut ausgebildet in Fragen der Energiekostenberechnung und auch die EDV erstellte Jahresabrechnung ist für sie verständlich. Für den Kunden entstehen hier aber aus Kommunikationsproblemen finanzielle Probleme, die im Einzelfall bis zur Stromsperre führen können!*

Dimension Wahrnehmung und Handling der Lastbegrenzung:

Bereits in der quantitativen Datenerhebung wurde sichtbar, dass nicht alle betroffenen Kunden im Modellversuch während der Lastbegrenzung den geringeren Strom nutzten. Dies deutet auf Wahrnehmungs- aber auch Handlingprobleme hin.

Interviewer: *„Zwischendurch hat man Ihnen den Strom nicht abgesperrt, sondern Sie haben nur 1000 Watt bekommen. Haben Sie das mitbekommen?“* Bewohner: *„Nein!“* – ein deutlicher anekdotischer Hinweis darauf, dass die Information zum Modellversuch nicht bei allen Kunden auch wirklich angekommen ist! Was angesichts der oben dargelegten Dimensionen nun nicht wirklich verwundert.

Auffällig waren allerdings eher die geschilderten Handlingprobleme der Betroffenen: *„Also 1000 Watt das ist absolut lächerlich, ist das. Ich habe nur eine Lampe an, ich habe einen Fernseher an und da hört es auf. Ich kann keine, nicht eine Herdplatte konnte ich anmachen“* ist ein typischer Kommentar zur Lastbegrenzung bzw. zum Umgang mit der Lastbegrenzung.

Durchgängig wird die Lastbegrenzung als Erschwernis geschildert: *„Nichts, nichts nur der Kühlschrank konnte laufen und ab und zu Fernsehen gucken“* könnte als Überschrift über dieser Dimension stehen.

Als Erschwernis wird die Lastbegrenzung auch und vor allem für die betroffenen Kinder geschildert: *„Das war schlecht. Ohne –die Kinder essen nur Döner“* oder *„Was kann ein kleines Kind dafür?“* waren häufige Kommentare zu dieser Teildimension. Diese Form von „schuldloser Mitbetroffenheit“ erregte in der Regel eher Unmut!

Allerdings waren die Befragten in ihrer Grundeinschätzung ganz pragmatisch positiv: *„Besser als gar nichts“* ist der lakonische Kommentar vieler Befragten zu ihrer Grundeinschätzung. Dabei sind hier die Kommentare von ganz praktischen Überlegungen geprägt: *„Wesentlich besser als ganz weg. Weil der Gefrierschrank läuft weiter, der Kühlschrank läuft weiter.“*

„Pragmatisch praktisch“ könnte man abschließend den Umgang der Kunden mit der Lastbegrenzung bezeichnen, die diese nutzten.

Qualitatives Zwischenfazit: Die durch die 50 Interviews erhobenen Daten lassen ein erstes Zwischenfazit zu:

- Das Pilotprojekt wird durch besonderen Rahmenbedingungen des „Könberg“ deutlich höheren Anforderungen ausgesetzt, als dies in „normalen“ Kölner Stadtteilen zu erwarten ist
- Die inter- und intraorganisationalen Strukturprobleme sind vorhanden; eine Prozessoptimierung lässt hier aber erhebliche Verbesserungen erwarten
- Der Dialog zwischen Energieversorger und Kunden ist suboptimal; auch hier können durch transkulturelle Kompetenzerweiterungen erhebliche Verbesserungen erwartet werden
- Kommunikation und Handling der Lastbegrenzung sind optimierbar

- Die Lastbegrenzung wird grundsätzlich von den Befragten als „besser“ beschrieben als die Stromsperre
- Die Lastbegrenzung koppelt besser an die Motivation der Kunden zur Vermeidung von Stromsperren als die Stromsperre an
- Lastbegrenzung ist somit eine Möglichkeit der Energieversorger, die Anzahl der Sperren zu beeinflussen

Zusammenfassung

Vorbemerkung: Die Aussagekraft der hier vorgelegten Studie ist auf Grund der methodischen und methodologischen begründeten Anlage (Methoden- und Datentriangulation) besonders valide und für den Lebensraum „Kölnberg“ valide und reliabel. Aufgrund der verwendeten Methoden ist eine theoretische Sättigung erreicht.

Die Ergebnisse sind aber aufgrund der besonderen Struktur des „Kölnberg“ nur begrenzt übertragbar bzw. verallgemeinerbar.

Um verallgemeinerbare Aussagen eines solchen Modellversuches zu erzielen, ist Durchführung eines analoges Modellprojektes (Designtransfer) in einem oder mehreren Kölner Stadtteilen angezeigt.

Mit dieser Einschränkung können die **Ergebnisse** der Studie wie folgt zusammengefasst werden:

- *Bei den befragten Kunden handelt es sich überwiegend um zahlungswillige und kooperationsbereite Kunden des Energieversorgers*
- *Eine Lastbegrenzung wird von den Befragten aus nachvollziehbaren Gründen gegenüber der Stromsperre präferiert*
- *Negative Rückmeldungen der Befragten beziehen sich hauptsächlich auf optimierbare intra- und interorganisationale Kommunikationsprozesse*
- *Lastbegrenzung ist eine Möglichkeit für einen Energieversorger, die Anzahl der Stromsperren zu beeinflussen*

Empfehlungen

Auf dem Hintergrund dieser empirisch erhobenen Ergebnisse können folgende Empfehlungen zur Optimierung von Prozessen der Lastbegrenzung gegeben werden:

- *Prozesse der Lastbegrenzung müssen parallel zur Implementation adäquat kommuniziert werden. „Adäquat“ bedeutet im Kontext einer pluralen Stadtgesellschaft, dass Kommunikationsprozesse vorhandene Sprach- und Kulturdifferenzen berücksichtigen und integrieren müssen*
- *Prozesse der Lastbegrenzung und Angebote der Energieberatung müssen kundennah, aufsuchend und lebensweltorientiert sein. Sie sind idealerweise in der Lebenswelt vor Ort anzusiedeln*
- *Gleiches gilt für das Kundenmanagement der Energieversorger; auch hier sollten kleine, flexible und lösungsorientierte Einheiten vor Ort installiert werden*

Literaturverzeichnis

- Bundeszentrale für politische Bildung (2010) „Armut in Deutschland“, *Das Parlament* verfügbar unter: <http://www.bpb.de/apuz/32276/armut-in-deutschland>.
- Deutscher Caritas Verband (2015) „Hartz-IV-Empfängern droht Energiearmut“, verfügbar unter: <http://www.caritas.de/fuerprofis/fachthemen/sozialpolitik/energiearmut/regelsatz-hartziv-fuer-energie-erhoehen>, zuletzt geprüft am 19.08.2015.
- Erzbistum Köln (2014) „Aktion Brotkorb“ verfügbar unter: <http://gemeinden.erzbistum-koeln.de/pfarrei-heilige-drei-koenige/Angebote/Allgemein/Brotkorb/>, zuletzt geprüft am 19.08.2015.
- Farwick, Andreas (2012) „Segregation“, in F. Eckardt (Ed.) *Handbuch Stadtsoziologie*. VS. S. 381–421. Wiesbaden: Springer.
- Flick, Uwe (2011) *Triangulation*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Münch, Thomas und Hauprich, Kai (2013) *Port GULLIVER - Forschungsprojekt Südosteuropäische Armutsmigration in Köln*. verfügbar unter: http://www.mais.nrw.de/08_PDF/003/130500_Endbericht_Port_gulliver.pdf
- Klatetzki, Thomas (2008) *Soziale personenbezogene Dienstleistungsorganisationen*. Wiesbaden: Springer.
- Kölner Stadt-Anzeiger (2012) *Neue Stromzähler gegen Energiearmut*. Ausgabe 223/2012. Köln.
- Kopatz, Michael; Spitzer, Markus; Christanell, Anja (2012) *Energiearmut. Stand der Forschung, nationale Programme und regionale Modellprojekte in Deutschland, Österreich und Großbritannien*. Wuppertal: Wuppertal Papers Nr. 184.
- Kopatz, Michael (2013) *Energiewende. Aber fair!* Wuppertal: Oekom Verlag.
- Kurtenbach, Sebastian (2015) „Ankunftsgebiete – Segregation als Potential nutzen“, in A. El-Mafaalani, S. Kurtenbach und K.P. Strohmeier (Hrsg.) *Auf die Adresse kommt es an...Segregierte Stadtteile als Problem- und Möglichkeitsräume begreifen*. S. 306-328. Weinheim.
- Oelerich, Gertrud und Andreas Schaarschuch (Hrsg.) (2005) *Soziale Dienstleistungen aus Nutzersicht. Zum Gebrauchswert Sozialer Arbeit*. München: Reinhard Ernst.
- Saunders, Douglas (2011) *Arrival City: Über alle Grenzen hinweg ziehen Millionen Menschen vom Land in die Städte - von ihnen hängt unsere Zukunft ab*. München.
- Schaarschuch, Andreas (1999) „Theoretische Grundelemente Sozialer Arbeit als Dienstleistung“, *Neue Praxis*, 6, S. 543-560.
- Spiegel TV (2013) *Einsatz auf dem Kölnberg: Kölns berüchtigte Hochhaussiedlung*, verfügbar unter: <http://www.spiegel.tv/filme/koelnberg/>.
- Stadt Köln. Amt für Stadtentwicklung und Statistik. (2013) *Datenblatt Kölnberg Stand: 31.12.2013*. Köln.
- Terkessidis, Mark (2010) *Interkultur*. Frankfurt.
- Vision e.V. (2014) „Webseite Vision e.V. Anlaufstelle Meschenich“, verfügbar unter: <http://www.vision-ev.de/anlaufstellen/meschenich/>