

Zappenduster

Ein innovatives Projekt, um Energie- und Wassersperren zu vermeiden

**FÜR HEUTE.
FÜR MORGEN.
FÜR MICH.**

Iris Klauck
Projektleitung Runder Tisch: Energiesperren vermeiden
swb AG

swb

Bremen ist Spitze



Erste Plätze für das Land Bremen



- Schuldnerquote: 14 %
- Armutsgefährdung: 23%
- 122.500 Empfänger von Transferleistungen



Trauriges Problem in Zahlen

Pro Jahr:

- Rund **350.000** Mahnungen
- Rund **20.000** gelbe Scheine
- Über **6.000** durchgeführte Sperren



Der runde Tisch – Start Ende 2014

Fachzentrum
Schuldnerberatung
Bremen e.V.

Sozialamt
Bremerhaven

Die zwei Jobcenter
Bremen und
Bremerhaven

Amt für soziale
Dienste Bremen

Verbraucher-
zentrale Bermen
e.V.

Senator für
Umwelt, Bau und
Verkehr

Senatorin für
Soziales, Jugend,
Frauen, Integration
und Sport

Aktionsgemein-
schaft arbeitsloser
Bürgerinnen und
Bürger e.V.

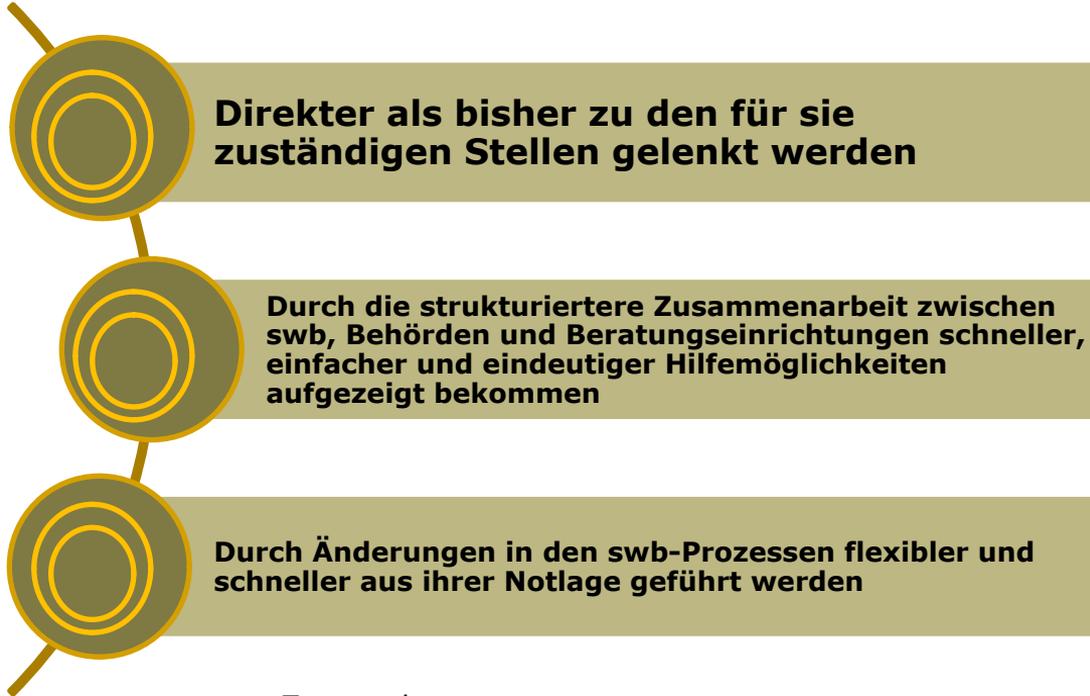
BEKS -
Energieeffizienz
GmbH

Verein für innere
Mission in Bremen



Ziele des runden Tisches

Die von Sperren bedrohten bzw. betroffenen swb-Kunden sollen zukünftig:



Organisation der Zusammenarbeit

- ❖ Runder Tisch - hier erfolgen Weichenstellungen und Entscheidungen
- ❖ AG Energiehilfen/Praxistreffen
hier geht es um praktische Fragen, lessons learned, neue Entwicklungen, Absprachen
- ❖ AG Prävention – hier geht es um Vorbeugung, Reduzierung der Energiekosten durch Energieeinsparung
- ❖ Arbeitssitzungen zu Sonderthemen z.B. Inkasso, Härtefallfonds, Allgemeinsperren
- ❖ Einmal Pro Jahr Pressekonferenz
- ❖ Einmal Pro Jahr Einladung der Fachpolitiker zu einem Gespräch
- ❖ Bei Bedarf Besuch bei der Sitzung der Sozialdeputation

Organisation und Moderation durch Ecolo (Bremische Agentur für Ökologie und Kommunikation)

Öffentlichkeitsarbeit: Zappenduster

- ❖ Informationsfaltblätter in fünf Sprachen
- ❖ mehrsprachige Website sos-stromsperre.de
- ❖ eine telefonische Hotline für Hilfesuchende aus Bremen und Bremerhaven (Telefon: 0800 8765430)
- ❖ Postkarten „Haben Sie Strom-Monster zuhause?“ zur Vermittlung betroffener Haushalte an den Stromspar-Check (www.stromspar-check.de)



Mehrsprachige
Internetseite

SOS Stromsperre

Zappenduster!

Zahlungsprobleme
Energiesperre
Hilfe
Tipps
Impressum



🇩🇪 Zappenduster!
🇬🇧 Don't get cut off.
🇫🇷 Restez au courant.
🇷🇺 Не оставайтесь в темноте.
🇹🇷 Karanlıkta kalmayın.

Wenn Strom, Erdgas und Wasser abgestellt werden...

... dann wird es zu Hause ungemütlich. Duschen, Heizen, Kochen, Fernsehen und viele andere Dinge des täglichen Lebens sind dann nicht mehr möglich. Wenn Sie in **Bremen** oder **Bremerhaven** leben, dann können wir Ihnen helfen, damit es nicht soweit kommt. Wir informieren Sie auf diesen Webseiten rund um das Thema Energiesperren.



Strom, Erdgas, Wasser:
Ich kann meine swb-Rechnung nicht bezahlen.



Gelber oder Roter Schein von swb:
Energiesperre!



Hilfe, ich weiß nicht, was ich tun soll und wer mir helfen kann!

Härtefallmanagement

Die Teilnehmer des Runden Tisches können einen laufenden swb-Mahn- und Sperrprozess mittels standardisierter Formulare für zwei bzw. vier Wochen unterbrechen, um Zeit für die Lösung eines Falles zu gewinnen.

Im Rahmen von „Zappenduster!“ können flexiblere Vereinbarungen über Höhe und Dauer von Ratenzahlungen mit swb getroffen werden.

Für besonders dringliche Fälle, die auf der Arbeitsebene nicht lösbar sind, wurden bei swb und in den Organisationen und Behörden, „Eskalationsbeauftragte“ bestimmt.



Mühen der Ebene

Viele hundert Mitarbeiter bei den Teilnehmern des Runden Tisches betroffen.

- ❖ Informationen an die Mitarbeiter
- ❖ Erstellen von Arbeitsanweisungen
- ❖ Erstellen von standardisierter Kommunikation (Formulare)
- ❖ Ablegen der Formularen auf Formularservern
- ❖ Information an Führungskräfte
- ❖ Durchführung von Fachkonferenzen

Änderungen bei swb

- ❖ Verkürzung von Mahn- und Sperrfristen, um hohe Forderungen zu vermeiden
- ❖ Flexibilisierung von Ratenhöhen zur Erleichterung der Rückzahlung
- ❖ Schulungen für Kundenberater und -beraterinnen zu den Vereinbarungen von „Zappenduster!“
- ❖ Hinweise auf „Zappenduster!“ in Mahnungen mit Sperrandrohung sowie in Sperrankündigungen („Gelber Schein“)
- ❖ Reduzierung der Kosten „Gelber Schein“ von 40,56 Euro auf 15,71 Euro bei postalischer Zustellung, Reduzierung der Mahnkosten von 4,50 Euro auf 3 Euro
- ❖ Einrichtung neuer Abbuchungstermine für die Abschlagszahlung: In Bremen und Bremerhaven stehen nun fünf Termine zur Verfügung.
- ❖ Zusätzliche Zahlungserinnerung per SMS sieben Tage nach Versand einer Mahnung mit Sperrandrohung
- ❖ Neue Möglichkeiten zur Übermittlung des Zählerstands per What'sApp und swb-Service-App, um die Höhe der Abschlagszahlung anzupassen
- ❖ Finanzierung eines neuen Beratungsangebots der Verbraucherzentrale Bremen e.V.: Anfang 2017 wurde hier die „Energiebudgetberatung“ eingeführt.

Begleitende Kooperationen

Kooperation

zwischen Rundem Tisch, der BEKS-Energieeffizienz GmbH und den beiden Beschäftigungs- und Qualifizierungsgesellschaften: WaBeQ und Förderwerk

Ziel:

Realisierung von Energieeinsparungen in Haushalten mit Einkommen unter der Pfändungsgrenze
Gegenseitige Empfehlungen

Kooperation

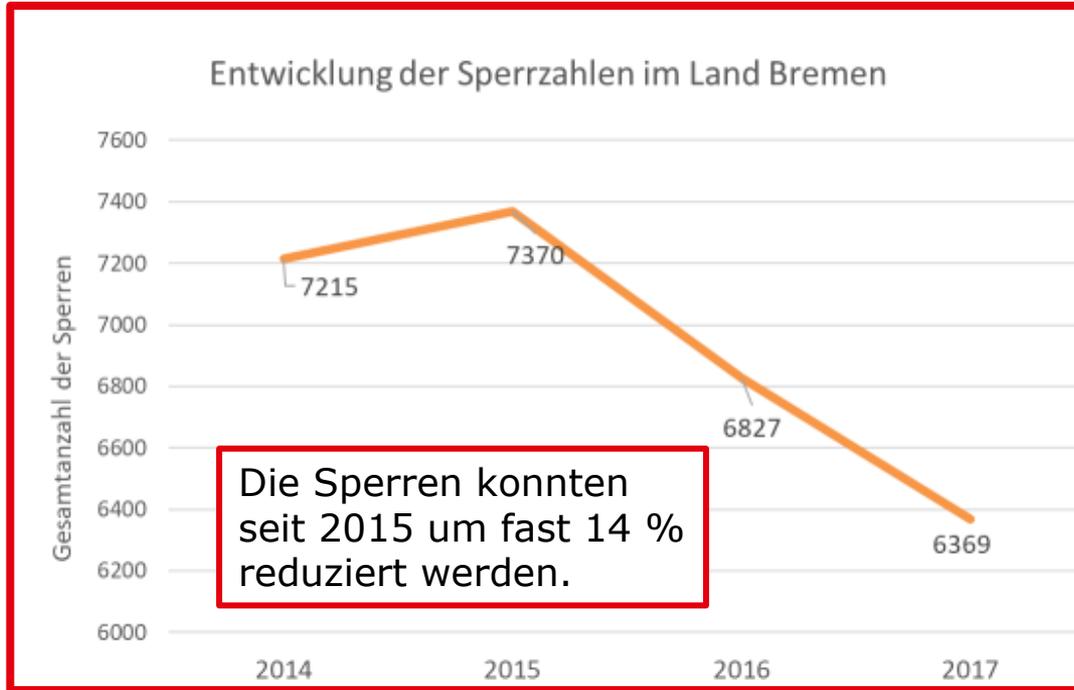
zwischen swb und der Verbraucherberatung

Budgetberatung für Verbraucher mit Budgetproblemen

Umfassenderer Blick auf die Schuldsituation und „Routen“ zu den entsprechenden Stellen

Versuch einer längerfristigen, beratenden Begleitung

Ergebnisse



Erkenntnis: Das wichtigste ist Zeit!

- ❖ Kommunikationswege und kurze Drähte verfestigen sich erst nach und nach
- ❖ Vertrauen baut sich erst langsam auf
- ❖ Kontinuierliche Zusammenarbeit auch bei Fluktuation und Umstrukturierung

Verbesserung der Rahmenbedingungen

- ❖ Anpassung der Regelsätze für Strom an tatsächliche Kosten
- ❖ In Bremen: Wohnungsaufsichtsgesetz sollte umgesetzt werden
- ❖ Statt gebrauchte Geräte energieeffiziente Geräte bei der Erstausrüstung

Herzlichen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit!

Iris Klauck

Fotos: www.stock.adobe.com/de/

FÜR HEUTE.
FÜR MORGEN.
FÜR MICH.

swb