

Angebot der Verbraucherzentrale NRW zur Bewältigung des Beratungsbedarfs in der Energiepreiskrise am Standort Wuppertal

Ausgangssituation und erste Abhilfeüberlegungen

Bereits seit einigen Monaten registriert die Verbraucherzentrale NRW in vielen ihrer 63 Standorte eine deutlich steigende Nachfrage zu allen Facetten des Verbraucheralltags in der Energiepreiskrise, so auch in Wuppertal. Dies betrifft neben Fragestellungen zur Energieeffizienz und zu energierechtlichen Aspekten bei Verbraucherenergieverträgen zunehmend auch Anfragen von Ratsuchenden mit wirtschaftlichen Problemlagen bis hin zu Überschuldung und existenziellen Krisensituationen. Die Verbraucherzentrale NRW geht davon aus, dass sich diese Situation weiter verschärfen wird, auch in Abhängigkeit von den kommenden Energiepreissteigerungen und den jeweiligen Zeitpunkten der Jahresabrechnungen. Private Haushalte mit eher engem Budget müssen damit rechnen, dass auf sie neben erhöhten Abschlagszahlungen hohe Nachforderungen zukommen werden, so dass breite Bevölkerungsschichten von Energiearmut und Energiesperren bis hin zu Räumungsklagen bedroht sein dürften. Zudem erwarten wir vermehrte manifeste Überschuldungssituationen insbesondere bei Haushalten, die schon vor der Energiepreiskrise andere und ggf. hohe Verbindlichkeiten bedienen mussten.

Angesichts dieser Entwicklungen nimmt die Verbraucherzentrale NRW bereits jetzt ihre Verantwortung mit Blick auf eine bedarfsgerechte Beratung und Unterstützung betroffener Haushalte auch in Wuppertal wahr. Vor dem Hintergrund unserer begrenzten Personalressourcen vor Ort mit entsprechender Qualifikation zur Energiearmuts-, Energierechts- sowie Existenzsicherungsberatung sind dem leistbaren Beratungsvolumen allerdings Grenzen gesetzt. Daher haben wir uns den Sommer und Herbst über verstärkt um den Aufbau von passgenauen Informationen im Internet, um interaktive (Rechen)tools und Musterbriefe, um Online-Informationsveranstaltungen für betroffene Verbraucherhaushalte sowie um Multiplikatoren-Informationen und -schulungen gekümmert, um auf diese Art und Weise auch etwaig vorhandene Selbsthilfepotenziale bei den Ratsuchenden zu heben. Unser erklärtes Ziel ist es, die knappen persönlichen Beratungsressourcen insbesondere für diejenigen Verbraucher:innen zu nutzen, die bildungsferner oder digital inaffin sind und die sich nicht selbst auf Basis unserer online abrufbaren Informationen helfen können.

Wir sagen ferner die Fortführung der engagierten Begleitung des „Runden Tisches Energiearmut“, der bereits vor vielen Jahren durch die Verbraucherzentrale in Wuppertal im Rahmen des Projektes „NRW bekämpft Energiearmut“ initiiert worden ist, im bisherigen Umfang zu, um insbesondere passgenaue Netzwerk- und Verweisstrukturen für das kommunale Hilfs- und Unterstützungssystem auf- und auszubauen und weiter etablieren zu können.

Trotz aller Bemühungen gehen wir dennoch davon aus, dass wir die absehbare Masse an Verbraucheranfragen perspektivisch nicht mehr werden stemmen können. Insoweit freuen wir uns sehr über die seitens der Politik im Rat der Stadt Wuppertal beschlossene und uns von der Verwaltung angebotene Kapazitätsverstärkung. Diese werden wir aber nur dann sinnvoll nutzen können, wenn uns die Gewinnung von geeignetem Fachpersonal gelingt. Angesichts des verbreiteten Fachkräftemangels rechnen wir jedoch nicht mit der Einstellung von bereits vorgebildetem Fachpersonal, sondern werden uns um zügige Qualifizierung bemühen müssen.

Angebot an die Stadt Wuppertal

Dennoch wollen wir unseren Beitrag leisten, um der erwarteten Krisensituation auf Ebene der Wuppertaler Haushalte mit einem adäquaten Einzelberatungsangebot zu begegnen, auch wenn wir je nach Entwicklung der Nachfragesituation nicht ungefilterte Massenverweise von kommunalen Akteur:innen werden auffangen können.

Wir stehen in dieser Hinsicht für den **Kapazitätsaufbau über ein Angebotsmix auf Basis einer zusätzlichen öffentlichen Förderung durch die Stadt Wuppertal** zur Verfügung, welches sich situations- und bedarfsgerecht wie folgt ausgestalten ließe:

Verstärkung der Kapazitäten der Allgemeinen Verbraucherberatung mit Schwerpunkt Existenzsicherungsberatung, Energierechts- und Energiearmutsberatung

Nach dem oben beschriebenen Modell zur Bedienung von Massennachfragen bieten wir die Verstärkung der Kapazitäten um eine Vollzeitstelle Verbraucherberatung an, die einen Schwerpunkt auf die Beratung der durch die Energiepreiskrise betroffenen Haushalte setzen könnte. Auch hier bedarf es einer längerfristigen Perspektive **von 3 Jahren (2023 – 2025)** für die neu zu schaffende Stelle, da kurze Befristungen unserer Erfahrung nach fachlich und persönlich geeignete Bewerber:innen auf dem sehr angespannten Stellenmarkt abschrecken und da zudem unsere Investition in die Qualifizierung nur längerfristig lohnenswert wäre.

Unabhängig von der nötigen Akquise weiteren Fachpersonals wären wir vorerst voraussichtlich auch durch eine Aufstockung der vorhandenen Kapazitäten schnell handlungsfähig, da wir aktuell in Wuppertal bereits über Fachpersonal in den genannten Arbeitsschwerpunkten verfügen. Sollte uns über diesen Weg zunächst eine - weniger einarbeitungsintensive - Kompensation in den übrigen originären Aufgaben und Themengebieten unserer Beratungskräfte gelingen (als Voraussetzung zur Gewährleistung eines ordnungsgemäßen Beratungsstellenbetriebes), könnten wir kurzfristig die Expertise von vorhandenem Personal im aktuell dringend benötigten Themenfeld bereitstellen.

Ferner sei darauf hingewiesen, dass diese neu zu schaffende Vollzeitstelle zumindest auf absehbare Zeit in Abweichung zu den bisherigen Stellen der „Allgemeinen Verbraucherberatung“ in Wuppertal zu 100 Prozent kommunal gefördert werden müsste. Landesaufwuchsmittel für dieses Angebot sind bis auf weiteres leider nicht verfügbar. Sollten sich hier Perspektiven ergeben (die voraussichtlich frühestens mit einer Verlängerung unserer landesseitigen finanziellen Vereinbarung ab 2026 realistisch sein dürften), werden wir uns gerne bemühen, zusätzliche anteilige Landesmittel für Wuppertal zu sichern. Ob sich das Land an dieser Stelle verstärkt engagieren wird, ist derzeit aber nicht absehbar.

Bei diesem Ansatz zur Aufstockung der Beratungskapazitäten setzen wir zudem auf eine ausgeprägte Netzwerkarbeit in den kommunalen Unterstützungsstrukturen und auf eine intensive Zusammenarbeit mit Multiplikator:innen sowie den Energieversorgungsunternehmen und den kommunalen Sozialbehörden. Den bereits existierenden „**Runden Tisch Energiearmut**“ könnten wir dabei stärker unterstützen und vorantreiben, als es uns mit der aktuellen Stellenbesetzung möglich ist. Auch verfolgen wir intensiv den Ansatz eines gewissen Empowerments von Multiplikator:innen durch gezielte Beratungshinweise und Unterstützungsmaterialien der Verbraucherzentrale NRW, um Beratungs- und Unterstützungsangebote auf eine breitere Basis zu stellen und so eine höhere Reichweite zur Bedienung der Massennachfrage zu erzielen.

Wir gehen von Gesamtkosten einer Vollzeitstelle Verbraucherberatung (TV-L EG 9b) in Höhe von **maximal 80.000 €** pro Jahr aus - je nach Stellenbesetzung. Außerdem rechnen wir einmalig mit ca. 5.000 € Erstausrüstungskosten (Laptop, Schreibtisch, usw.) für einen neuen Arbeitsplatz.

Verbraucherzentrale NRW, 08.12.2022