



Konferenz gegen Armut

Achim Südmeier

14. Dezember 2022

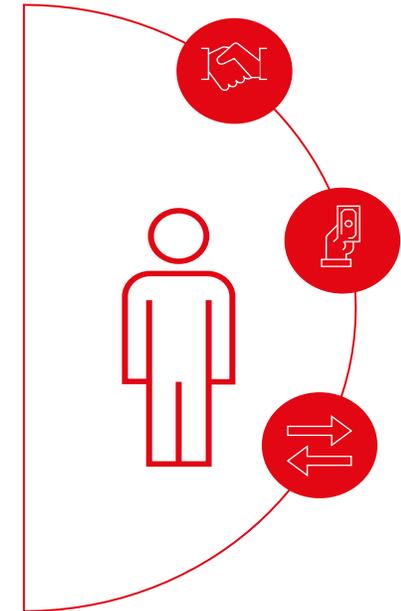
Agenda

Unser Denkansatz

Runder Tisch Energie - Köln

Hilfsangebote / Hilfeleistungen

Kennzahlen

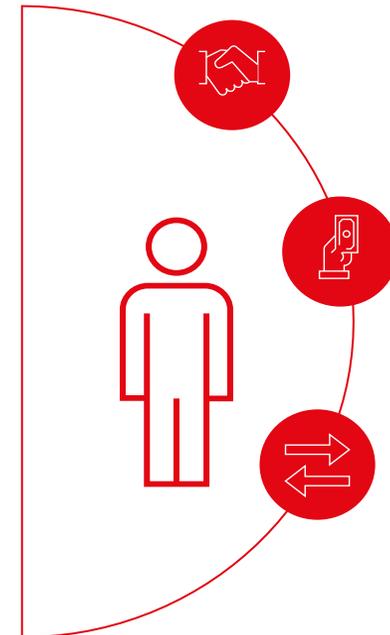


Unser Denkansatz: Sperrungen vermeiden aktuelle Lage im Blick - „Unterstützung, die direkt hilft,“

Wir bieten Hilfestellungen, um das Energiearmutsrisiko zu verringern

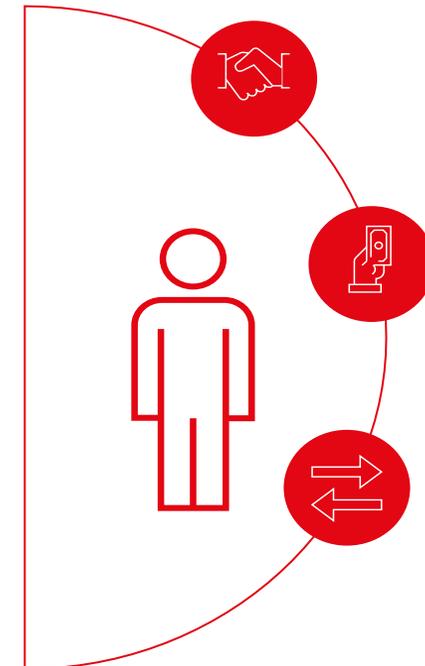
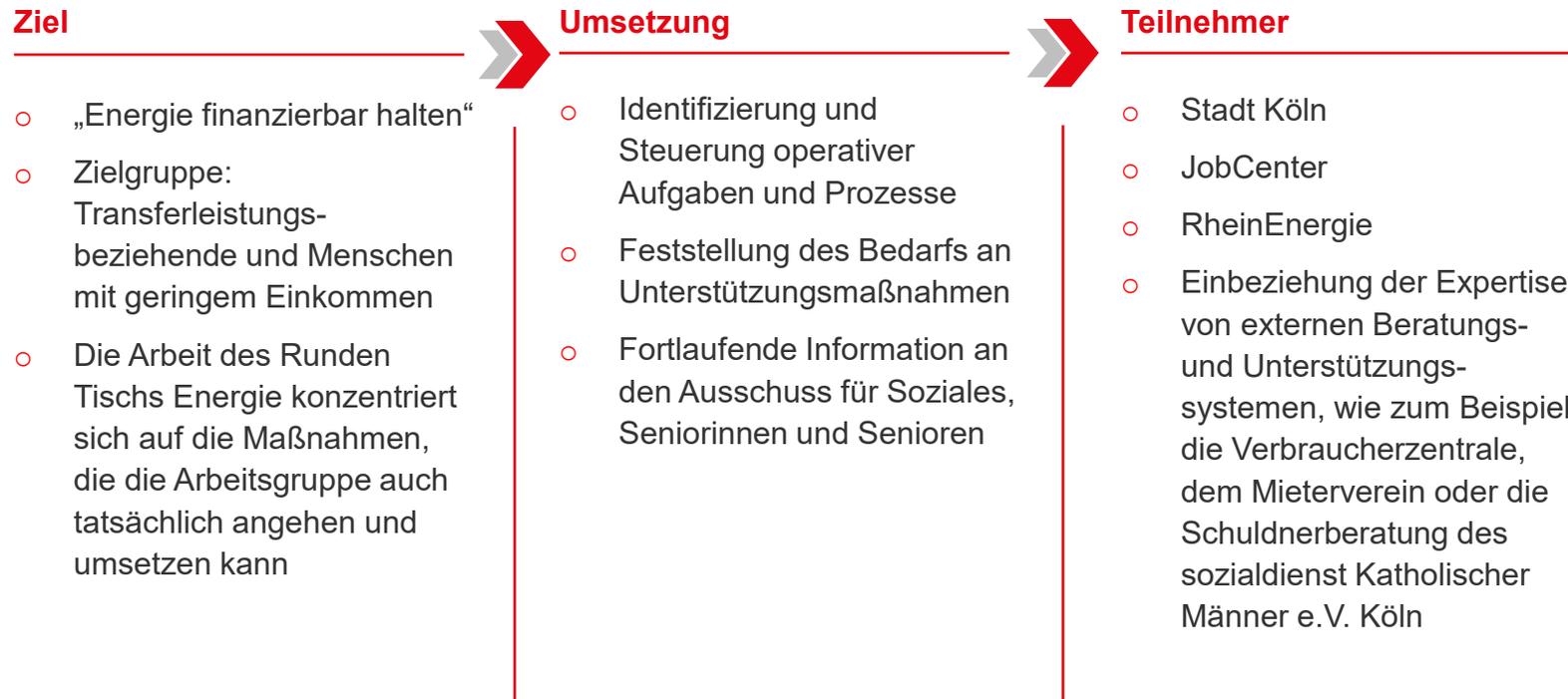
Wir reflektieren, welche Relevanz unser soziales Engagement für die Menschen hat und passen dies an die aktuelle gesellschaftliche Lage an

Wir entscheiden schnell, an welchen Stellen wir die Betroffenen direkt unterstützen können



Runder Tisch Energie - Köln

→ Der Runde Tisch schafft sehr viel Flexibilität, Schnelligkeit und eine positive Zusammenarbeit mit der Verwaltung, dem JobCenter und der RheinEnergie



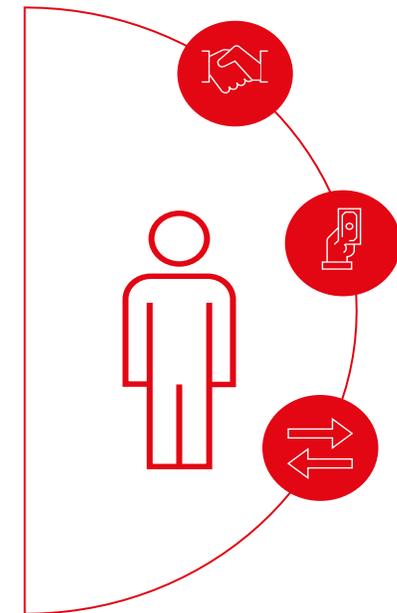
**Unsere zentrale Umsetzungsidee:
Immer schnell und gemeinsam den Menschen helfen**

Wie und mit welchen Hilfsangeboten unterstützen wir die Menschen

Wir haben ein **Bündel an Hilfsmöglichkeiten** im Angebot

Unser **Härtefallfonds**, ist eine Ergänzung zu unseren Hilfeleistungen

Wir geben **Hilfestellungen zur Energieeinsparung** durch die Energiesparkampagne und Energieberatungen





Unsere Hilfeleistungen, wir haben ein ganzes Bündel an Hilfsmöglichkeiten im Angebot:

Verschiebung von Zahlungsterminen

- In unserem OnlineService findet der Kunde im Vorhinein die vorgegebenen Zahlungstermine. Er kann alle überfälligen und zukünftige Forderungen anpassen und innerhalb bestimmter Grenzen verschieben

Stundungen

- Wenn unser Kunde weiß, dass er die Rechnung die er vorliegen hat, erst in einigen Tage nach Fälligkeit bezahlen kann, hat er die Möglichkeit, eine „Stundung“ in Anspruch zu nehmen

Kontaktformular zur Beratung

- Gerne können unsere Kunden auch das Kontaktformular nutzen, so erhält man zum Wunschtermin einen Rückruf und kann dann mit uns alle Möglichkeiten durchgehen, um eine etwaige drohende Sperrung zu vermeiden

Abwendungsvereinbarung

- Zur Sperrungsvermeidung kann der Kunden eine solche Vereinbarung abschließen. Dadurch lassen sich rückständige Forderungen in einem Zeitrahmen von maximal sechs Monaten durch Raten ausgleichen



Unsere Hilfeleistungen: „Wir haben ein ganzes Bündel an Hilfsmöglichkeiten im Angebot“

Informationen zu Beratungs- und Anlaufstellen für Hilfe

- Wir nennen Stellen, an die sich unser Kunde bei zusätzlichen Unterstützungs- oder Beratungsbedarf wenden können
- Ein wichtiger Zusatz, für unseren Kunden bei medizinischen Notfällen ist immer: Wenn kranke Menschen elektronische Geräte zum Beispiel als Beatmungs- und Dialysegeräte benötigen, dann sollen sich die Kunden bitte sofort bei uns melden, damit eine Stromversorgung immer sichergestellt ist

Informationsflyer zum Thema Energieschulden

- Broschüre in einfacher Sprache, mit anschaulichen Piktogrammen und Informationen, was man tun kann, um Sperrungen zu vermeiden
- So werden den Menschen die Zusammenhänge und Abhängigkeiten, leicht und verständlich näher gebracht

Stromverbrauch

- Hilfestellungen für unsere Kunden, damit diese ihre monatlichen Kosten für Ihren Stromverbrauch richtig einschätzen können
- Beispiele: wurde die Wohnung oder ein Haus neu bezogen oder schätzen wir den Strombedarf, weil wir den Zählerstand noch nicht kennen. Der Kunde muss nur den aktuellen Zählerstand von seinem Stromzähler ablesen, anrufen oder im online Service eintragen. Wir prüfen dann, ob zu viel oder zu wenig für den Strom bezahlt wird

Sperrhotline

- Wir bieten die Möglichkeit des direkten Austauschs
- So können die Dinge einfach besprochen werden, Lösungsmöglichkeiten werden durchgegangen, um gemeinsam ein tragfähiges Ergebnis zu finden
- Die Sperrhotline ist auf der Web-Site und auf dem Infoblatt zu finden. Natürlich können uns die Kunden auch im Kundenzentrum persönlich ansprechen

Unser Härtefallfonds, als Ergänzung zu unseren Hilfeleistungen

Mit dem Hilfsfonds seit Oktober 2022 bieten wir pragmatisch und gezielt Hilfe für Menschen, die auf Grund der stark gestiegenen Energiepreise plötzlich und unverschuldet von Sperrungen bedroht sind (nicht Bürgergeldempfänger)

Einsatz des Fonds

- Wir gleichen mit dem Härtefallfonds Preisdifferenzen von stark gestiegenen Energiepreisen (Gas & Wärme) aus
- Gutschriften aus Fonds, sollen zur Vermeidung von Sperrungen, die durch höhere Kosten aufgrund einer Preisanpassung verursacht wurden
- Betragsgrenze der Übernahmehöhe ist auf einmalig 500€ begrenzt



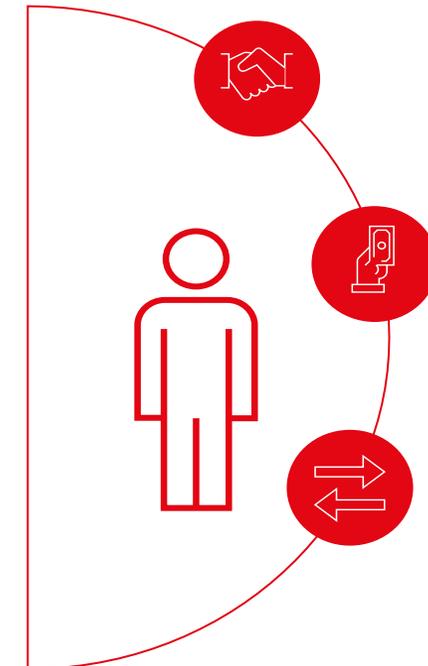
Bereitstellung und Prüfung

- Übernahme der Kosten erfolgt präventiv, sowie bei akuten Sperrungen
- Die Entscheidung und Prüfung zur Übernahme von Kosten erfolgt über eine neutrale Schiedsstelle bei der RheinEnergie
- Der Kunde reicht dazu eine Selbstauskunft ein



Berechtigte Kunden

- Berechtigt sind alle Gas und Wärme Kunden im Grundversorgungsgebiet der RheinEnergie
- Wir berücksichtigen ausschließlich Privat bzw. Haushaltskunden
- kein Empfang von staatlichen Transferleistungen, kein Antrag auf Erhalt derselben die eine Unterstützung von Heizkosten beinhalten



Ziel ist es mit Hilfe des Fonds, vielen Menschen schnell und unbürokratisch zu helfen



Unser Härtefallfonds, als Ergänzung zu unseren Hilfeleistungen

Start 01. Oktober 2022

- Seit dem 1. Oktober 2022 steht eine Million bereit, um Menschen zu helfen, die wegen rückständiger Energiekosten von einer Sperrung ihrer Wärmeversorgung bedroht sind
- Ziel ist es, möglichst vielen Haushalten eine Sperrung zu ersparen

Überbrückung bieten

- Nach den staatlichen Transferleistungen folgt der Härtefallfonds der RheinEnergie als zweite Hilfsmaßnahme zur Abmilderung finanzieller Sonderbelastungen aus der Gaspreiserhöhung
- Mit dieser Hilfsaktion für Härtefälle bietet die RheinEnergie eine Überbrückung bis die staatlichen Hilfen, wie die Soforthilfe ab Dezember 2022 greifen

Neutrale Schiedsstelle

- Wir verfügen über fachkundiges und geschultes Personal, dass zur Bearbeitung der Vorgänge sofort eingesetzt werden konnte
- Um möglichst schnell und unbürokratisch helfen zu können, haben wir auf die Einschaltung einer externen Ombudsstelle verzichtet. Diese Entscheidung erfolgte auch aufgrund datenschutzrechtlicher Erwägungen

Objektive Prüfkriterien

- Durch die objektiven Prüfkriterien spielt die individuelle Persönlichkeit des Entscheiders keine Rolle
- Es werden nur neutrale Fakten für die Entscheidung einer Hilfeleistung berücksichtigt, eigene Meinungen, Emotionen oder Erfahrungen der Beschäftigten bleiben somit außen vor



Energie einsparen, durch unsere Energiesparkampagne und Energieberatungen

Energiespar- kampagne

- Werbe- und Informationskampagne über Online- und Digitalmedien mit einfachen Verhaltenstipps, um Verbrauchskosten zu senken
- die Energiesparkampagne der RheinEnergie ist stark Endkundenrelevant für die Hauptkundengruppe: Mieter/Haushaltskunden
- Start August 2022

Energieberatung

- Die Energieberatungsleistungen verteilen sich auf vier Themenblöcke:
 - Veranstaltungen
 - Telefonische und persönliche Beratung
 - Beratung im Kundenzentrum
 - Kooperationen mit Verbänden, Interessengemeinschaften, Begegnungs- und Fortbildungszentren, etc.

Multiplikatoren

- Unsere Fachleute sind auch als Multiplikatoren unterwegs, um unser Fachwissen an andere weiterzugeben
- Damit streuen wir schnell und breit unsere Hilfs- und Beratungsleistungen. Wie z.B. die Energieberatung light, einfach, schnell umsetzbar und ohne Investitionen für den Endkunden

Treffpunkt-Solar

- Eröffnung des Solarberatungszentrum im September 2022. Eine Kooperation mit der Stadt Köln, der Handwerkskammer zu Köln und der RheinEnergie
- Beratung zur Errichtung und dem Betrieb von Photovoltaik- oder Solarthermieanlage, auch in Kombination mit einer E- Ladestation oder einer Wärmepumpe, Beratung zu Fördermöglichkeiten und Stromvermarktung



Unsere Unterstützungsleistungen für die Menschen in ein paar Zahlen:



Multiplikatorinnen und Multiplikatoren

Seit Mitte Juli 2022 haben wir bereits 554 Personen aus Institutionen durch Fachvorträge fit gemacht, um Wärme- und Stromfresser zu identifizieren.

Kooperationen

Seit Mitte Juli 2022 haben wir bereits mit 13 Institutionen für unsere Energieberatungs- und Hilfeleistungen Kooperationsvereinbarungen geschlossen.

Über Treffpunkt-Solar, eine Kooperation der Stadt Köln, der Handwerkskammer zu Köln und der RheinEnergie haben sich bereits über 1.000 Bürger:innen individuell beraten lassen.

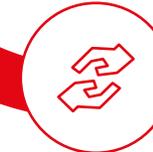


Ratenzahlung & Stundung

Durch unsere Beratungs- und Hilfestellungsangebote konnten wir schon über 2.450 Menschen erfolgreich helfen, gemeinsam eine Lösung zu finden, damit es nicht zu einer Strom- oder Gasperrung kommt.

Energie einsparen

Seit dem 01.01.2022 haben wir bereits 6.576 Energieberatungen zu den Themen Verbrauch, Einsatz und Einsparung von Energie unter ökologischen, sowie ökonomischen Aspekten durchgeführt.



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit