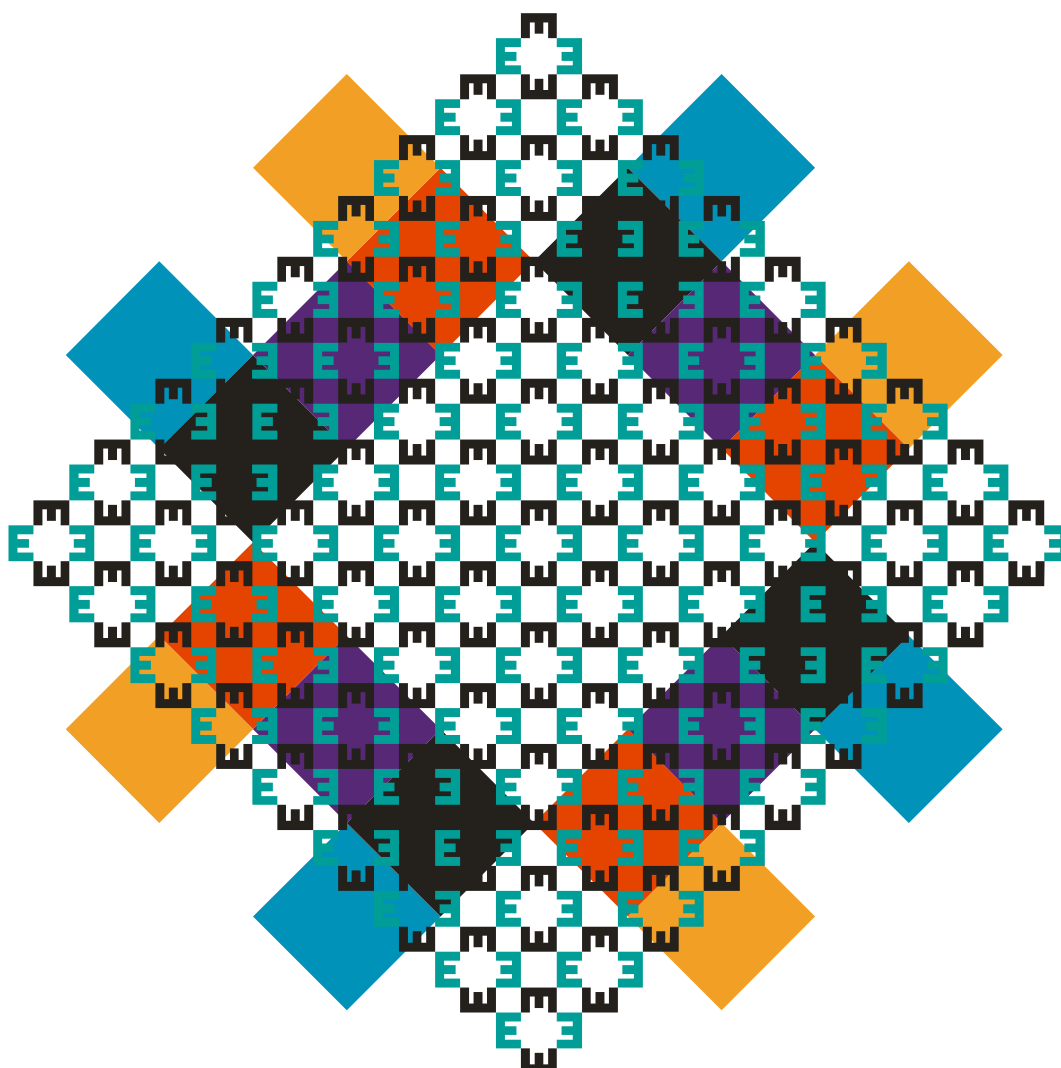




Csekkcsökkentő projekt

szakmai összefoglaló

készítette: Király Zsuzsanna projektvezető



Impresszum

Szerző: Király Zsuzsanna, ENERGIAKLUB – projektvezető



A projektet az Intelligent Energy Europe program támogatja, a Csekkcsökkentő (EC-LINC: Energy Check for Low Income Households) projekt keretében.



A publikációk tartalmáért az egyedüli felelősség a szerzőket terheli, és nem szükségszerűen tükrözi az Európai Közösség álláspontját. Sem a Versenyképességi és Innovációs Végrehajtó Ügynökség, sem az Európai Bizottság nem felelős a tartalmak bármilyen felhasználásáért.

ENERGIAKLUB, 2013.

Minden jog fenntartva.

Az adatok közlésére a „Nevezd meg! – Ne add el! – Ne változtasd!” licenc érvényes.



TARTALOM

1.	Bevezető	3
2.	Energiaszegénység Magyarországon.....	4
3.	Nemzetközi együttműködésen: EC LINC (Energy Check for Low Income Households).	5
4.	A Csekkcsökkentő projektről.....	6
4.1.	Mit értünk energia-tanácsadás alatt?	6
4.2.	Tanácsadói tréning	7
4.3.	A célcsoport beazonosítása és elérése.....	8
4.3.1.	Szemponatok	8
4.3.2.	Kapcsolatfelvétel a célcsoporttal.....	8
4.4.	Adatkezelés, adatvédelem	9
4.5.	Tanácsadás a gyakorlatban.....	9
4.6.	Eredmények számokban	11
4.6.1.	Az épületek megoszlása típus szerint	11
4.6.2.	Tulajdonviszonyok, méret, lakók.....	11
4.6.3.	Energiaszámlák, mérőórák	11
4.6.4.	Adottságok, szokások	12
4.6.5.	Energiafelhasználási szokások	12
4.6.6.	Mit tehet a lakó?	13
4.7.	Utókövetés	14
4.7.1.	Motiváció és elégedettség.....	14
4.7.2.	Hasznosság.....	16
4.7.3.	Népszerű tanácsok	16
4.7.4.	Megtakarítás forintban	17
4.7.5.	A lakók aktivizálása.....	17

1. BEVEZETŐ

A Csekkcsökkentő projekt szakmai összefoglalója az EC-LINC nemzetközi projekt konzorcium, ezen belül különösen a magyarországi projekt munka körülményeit, hátterét, tapasztalatait, eredményeit taglalja.

A projekt alacsony jövedelmű háztartásokban kívánt elérni szignifikáns kiadáscsökkentést, fenntartható módon, valós energiamegtakarításon alapuló intézkedésekkel.

A dokumentum olyan szakmai szervezetek, önkormányzatok, érdekképviselői szakértők számára készült, akik részleteiben érdeklődnek az iránt, hogyan, milyen feltételekkel és felkészültséggel lehet elindítani és folytatni egy olyan szolgáltatást, amely az alacsony jövedelmű háztartások széles köre számára kínál reális, gyorsan és alacsony költséggel megvalósítható megoldást.

Az olvasó megismerheti a kísérleti projekt végrehajtási folyamatát, a szervezési fázisokat, a bevont emberi és egyéb erőforrásokat, valamint a projekt során a célcsoportról alkotott képet és az elért eredményeket számokban, ábrákon, összefoglaló táblázatok és magyarázatok segítségével.

Szakmai összefoglalónk célja egyben ez is: módszertani leírást adni a lehetséges megvalósításról és a projekt eredményeiről, minél több helyszínen indulhasson el hasonló szolgáltatás, helyi igényekre szabva.

2. ENERGIASZEGÉNYSÉG MAGYARORSZÁGON

Statisztikák, publicisztikák, szakértői elemzések sora támasztja alá, hogy az energia megfizethetősége egyre szélesebb rétegnek okoz nehézséget, szakértői csoportok pedig sürgetik az Európai Unió szerveit, hogy cselekedjenek az energiaszegénység ellen.¹

Az energiaárak emelkedésének trendje csak részben kompenzálható kormányzati árhatósági intézkedésekkel. A probléma gyökere egyszerre keresendő az alacsony jövedelmekben, az ehhez viszonyítottan magas energiaárakban, a pazarló energiafelhasználásban és a rossz energiahatékonyságú épületekben.

A komplex problémára tehát olyan megoldást kell találni, ami lehetőleg minden elemet figyelembe vesz, és hosszú távon nyújt megoldást. Szakmai konszenzus szerint az energiahatékonyság növelése ilyen eszköz és egyben cél is.

Ahhoz azonban, hogy célzott intézkedések születhessenek először is meg kell alkotni az energiaszegénység fogalmának definícióját. A definíció esetében fontos elvárás, hogy európai modellekhez illeszkedve, de a hazai szociális, éghajlati és műszaki sajátosságokhoz igazodva ennek alapján pontos képet kapjunk a magyarországi helyzetről.

Az ENERGIACLUB Szakpolitikai Intézet és Módszertani Központ 2009-ben kezdett el foglalkozni az energiaszegénység jelenségével. Több előkészítő tanulmány és háttérelmzés alapján (<http://csekkcsokkento.hu/kategoria/hir-szeru-tartalmak/hatteranyagok>) az Energiaklub 2012-ben javaslatot tett az energiaszegénység meghatározására.²

Ennek alapján egy háztartás akkor tekinthető energiaszegénynek, ha

- a háztartás éves összjövedelme elmarad a magyar háztartások jövedelmi mediánjának 60%-tól,
- a lakás 20 °C-ra történő fűtéséhez és a melegvíz előállításához elméletileg szükséges energia éves költsége és a háztartás összjövedelmének aránya meghaladja az összes háztartás tényleges, bevallott adataiból képezett medián érték kétszeresét, azaz 34%-át,
- az épület energetikai besorolása F-nél rosszabb

Noha a fenti meghatározást számos szakmai szervezet támogatta, az energiaszegény háztartások körének meghatározására jelenleg még nincs elfogadott, hivatalos módszertan.

¹ fuelpoverty.eu

² <http://energiaklub.hu/projekt/szegenyseg-vagy-energiaszegenyseg>

3. NEMZETKÖZI EGYÜTTMŰKÖDÉSEN: EC LINC (ENERGY CHECK FOR LOW INCOME HOUSEHOLDS)

Az alapötlet

A kifejezetten alacsony jövedelmű háztartások számára nyújtott energia-tanácsadói szolgáltatás a frankfurti Caritas jótékonyági szervezet ötlete alapján indult először. A kezdeményezés egyik nagy értéke, és talán sikerének kulcsa is egyben, hogy egy szociális területen világszerte működő hálózattal rendelkező szervezet ismerte fel saját célcsoportjának igényeit, és keresett a megoldáshoz szakmai partnereket. A modell először Németország más nagyvárosaiban lett népszerű, de hamarosan több európai ország átvette. Az EC-LINC projekt mellett a szintén brüsszeli támogatással futó ACHIVE³ is hasonló célokért, hasonló eszközökkel dolgozik.

Nemzetközi összefogás

Az energiaszegénység, pontosabban az alacsony jövedelmű háztartások nehézségei az energiaszámlák kifizetésében nem magyar jelenség. Különböző intenzitással, de gyakorlatilag Európa minden országában foglalkoznak a kérdéssel szociális szakértők, energiaügynökségek, civilek, egyetemi kutatók kormányzati vagy önkormányzati döntéshozók.

Az EC LINC nemzetközi modellprojekt keretében 5 országból 8, teljesen különböző profilú szervezet vesz részt. Az energiaügynökségtől kezdve az üzleti és szociális vállalkozáson át, karitatív szervezetig sokféle ismeret, munkamódszer és szemlélet képviselteti magát, ami kiváló lehetőség a tapasztalatcserére.

A partnerek (amellett, hogy mindenki saját országában teljesítette a háztartásoknak nyújtott tanácsadást) közös tréninganyagot, munkamódszert és monitoring rendszert dolgoztak ki, a projekt végén pedig a leszűrhető, mások számára is hasznosítható tapasztalatokat útmutató kézikönyvben összegzik.

A projekt résztvevőinek az is célja, hogy az energiaszegénység elleni megoldások beépüljenek az Európai Unió, valamint a tagállamok

stratégiájába, ezért a politikusoknak szóló ajánlásokat is megfogalmaztak.

Néhány országban a kiképzett energia-tanácsadók célzottan a hosszabb ideje munka nélkül lévők közül kerülnek majd ki, itt a munkaerő-piaci visszailleszkedési arány is fontos mutató a projekt szempontjából.

A projekt résztvevőiről és nemzetközi eredményeiről a www.ec-linc.info weboldalon olvashatnak bővebben.

³ <http://www.achieve-project.eu/>

4. A CSEKKCSÖKKENTŐ PROJEKTRŐL

A Csekkcsökkentő⁴ projekt a nemzetközi EC-LINC projekt részeként, az alacsony jövedelemmel rendelkező háztartásoknak kíván segítséget nyújtani energiaszámláik csökkentésében közvetlen, személyes tanácsadással és néhány egyszerű, energiamegtakarítást szolgáló eszközzel. Magyarországon talán először, a kiválasztott otthonokba házhoz ment az energia-tanácsadás. Így a tanácsadó a lakók megismerése után a helyszínen egyedi, lakásra és családra „szabott”, egyszerű spórolási ötleteket tud adni. A megfogadott tanácsok és a spórolást segítő kisebb eszközök (pl. kompakt fénycső, hőtükör fólia) pedig évente akár több tízezer forint megtakarítást is hozhatnak.

A projekt fontos peremfeltétele, hogy az energiafogyasztás csökkentését befektetés nélkül, pusztán a magatartásbeli minták megváltoztatásával, vagy alacsony költségű beruházásokkal éri el. Noha az energiaszegénység leküzdésében a nagyobb volumenű energiahatékonysági beruházások szerepe elvitathatatlan, a projekt éppen az alacsony költségű, széles rétegek számára elérhető megoldásokra helyezi a hangsúlyt.

2012 januárja és márciusa között a Magyar Vöröskereszt Pest Megyei Szervezete, a HFH Magyarország és Óbuda Önkormányzata munkatársai energia-tanácsadói feladatkörben látogattak meg 265 háztartást. A munka során felvették a háztartások alapvető, energiagazdálkodással összefüggő paramétereit, szokásait, ezek alapján adtak háztartásra szabott tanácsokat a lakóknak.

A kísérleti projekt természetesen nem vállalhatta fel, hogy az ország minden alacsony jövedelmű háztartásába eljusson és segítsen, azt azonban igen, hogy példával és adaptálható mintákkal szolgáljon szociális területen dolgozó szervezeteknek, önkormányzatoknak, vagy akár zöld szervezeteknek.

4.1. Mit értünk energia-tanácsadás alatt?

A projekt elindításának első lépése volt, hogy tisztázzuk, mit is jelent az energia-tanácsadás, milyen felkészültséget, előképzettséget igényel a munka.

Az Energiaklub Csekkcsökkentő projektjében az egyszerű, bárki által megvalósítható energiatippekre, a háztartási energiatanácsadási szokások egyszerűsítésére koncentráltunk, valamint olyan egyszerű, a takarékoságot elősegítő eszközök eljuttatását, esetenként felszerelését vállaltuk, ami nem igényel műszaki előképzettséget.

Sem javasolt energiatippek, sem a megtakarítást segítő eszközök nem befolyásolják drasztikusan az épület szerkezetét, légellátását, hőtechnikai tulajdonságait. Azaz a tanácsadók nem helyettesítik a műszaki végzettséggel és kamarai jogosultsággal rendelkező energetikusokat, akik például energetikai tanúsítványt állítanak ki, vagy műszaki terveket készítenek, sem a kivitelező szakcégeket, azonban segíthetnek a lakók megfelelő orientációjában.

A tanácsadók munkájában kardinális kérdés, hogy ismerjék saját tudásuk és hatáskörük korlátait, és hogy hol van az a határ, amikor adott kérdéssel műszaki vagy jogi szakértőhöz, kivitelezőhöz, vagy akár fogyasztóvédelmi érdekképviselői szervhez kell irányítani az ügyfelet.

A hazai tanácsadók nagy része szociális területen dolgozó szakemberekből került ki. A tanácsadók kiválasztásánál az elköteleződés, a téma iránti érdeklődés, a kommunikációs készségek voltak elsődlegesek, igaz több gyakorló, műszaki képzettségű tanácsadó is dolgozott a projektben, de ez nem volt feltétel. A tanácsadói munka feltétele a projektben az Energiaklub által, szakértők bevonásával megtartott 5 napos képzésen való részvétel volt. Meg kell jegyezni, hogy a Csekkcsökkentő projektben kiemelkedően motivált és elkötelezett tanácsadói csapat vett részt, és ez a lelkesedés végigkísérte a képzést és a projekt egész folyamatát, nagyban megkönnyítve a projektkoordinátor munkáját.

⁴ www.csekkcsokkentento.hu

Hasonló tudásanyagot, amit a tanácsadók strukturált rendszerben kaptak meg a képzések során, gyakorlatilag bárki összegyűjthet az internetről, kiadványokból (pl. <http://www.csekkcsokkento.hu/oldal/sporoljon-on-is>), felmerülhet tehát a kérdés, miért van szükség a tanácsadókra. Több okból is. A tapasztalatok szerint a hatékony energiahasználattal kapcsolatos információ elsősorban azokhoz jut el, akik ezt proaktívan keresik. Projektünkben éppen azt a célcsoportot kerestük fel, akikre kevésbé jellemző az információ tudatos felkutatása, az internethasználat. Noha első látásra nem túl bonyolult tudásanyagról van szó, időnként a sajtóban, ismeretterjesztő anyagokban egymásnak ellentmondó információk jelennek meg, ezért jó, ha olyan valaki adja át a tudást, aki egyrészt jártas a témában, másrészt a kliensek megbíznak benne.

A tanácsadás legfőbb ösztönző ereje az a személyes élmény, amit a lakó a konzultáció alkalmával szerez.

És végül, de nem utolsó sorban, olyan örökzöld témáról van szó, ami akkor épül majd az emberek mindennapi gyakorlatába, ha napirenden tartjuk.

A tanácsadók előképzettsége, képzési metódusa tekintetében hasonló a helyzet a nemzetközi szinten is. Németországban, ahol ez a szolgáltatás évek óta sikerrel és jóval nagyobb volumenben működik, a Caritas szociális munkásai vesznek részt a projektben, de megfelelő képzés után tartós munkanélkülieket alkalmaznak is energia tanácsadóként. A műszaki előképzettség, vagy bármilyen előzetes végzettség itt sem feltétel.

Ausztriában, ahol a regionális energiaügynökségek jövedelmi viszonyokra való tekintet nélkül minden állampolgár számára biztosítják az ingyenes energetikai konzultáció lehetőségét, képzett, magas műszaki végzettségű tanácsadók hálózata végzi ezt. Ott tehát ésszerűnek tűnik erre a hálózatra telepíteni a hasonló feladatokat. A költséghatékonyság tekintetében azonban felmerülhet a magas mérnöki díjazás, és az, hogy az egyszerű energiatípek átadásához szükséges-e feltétlenül a mérnöki tudás.

4.2. Tanácsadói tréning

A projekt kezdetén a leendő tanácsadók az Energiaklub által összeállított tematika szerinti, képzési háttéranyagokkal megtámogatott 5 napos képzésen vettek részt. Képzésünket olyan szociálisan területen dolgozó szakemberek számára dolgoztuk ki, akik közvetlen kapcsolatban állnak a szociálisan hátrányos helyzetű emberekkel, otthonaikban is felkeresik őket, és a gyakorlatban szembesülnek a napi problémákkal. Az energia-tanácsadó abban segíti személyre szabottan az alacsony költségvetésű háztartásokat, hogy befektetés nélkül, vagy minimális befektetéssel tudják csökkenteni energiakiadásait.

A képzés kiindulási tézise, ami egyben a kereteit is megszabja, hogy a hatékony energiagazdálkodás jelentős részben a lakosság egyéni döntésein, a felhasználói tudatosságon, szokásokon múlik. Képzésünk célja a lakossággal kapcsolatban álló tanácsadók energetikai és energiahatékonysági alapismereteinek bővítése, a tanácsadói kompetencia fejlesztése volt.

Az alábbi témák mentén az elméleti ismeretek mellett gyakorlati és kreatív feladatokat kaptak a képzésben résztvevők.

- Háztartás és energia: Mennyit fogyasztanak a háztartások, mire, mennyi energia megy el?
- Erőműtől a lakásokig: Az energiatermelés és felhasználás összefüggései, energiaforrások, energiafajták
- A hazai lakásállomány: épületenergetika, típusépületek, építőanyagok, fűtési és melegvíz rendszerek, elektromos berendezések, veszteségek, épülethibák, veszélyek, megtakarítási potenciál.
- Spórolás otthon: hogyan takaríthatunk meg energiát beruházás nélkül?
- Számlaismeretek: segítünk eligazodni! Hasznos ismeretek a szolgáltatókkal való kommunikációban: mi mit jelent az áram- és vízszámlán, ismerkedés a mérőórákkal.
- Sok hasznos apróság: kis költségű eszközök az energiaspóroláshoz; avagy mamusztól a hőtükörfóliáig
- Kommunikációs ismeretek: hogyan adjuk át hatékonyan az ismereteket?

A tapasztalatok szerint az ötnapos képzés, valamint a felkészülést, tudást megerősítő háttéranyagok elegendőek voltak arra, hogy a képzés résztvevői alapszintű energetikai tanácsadást végezzenek a háztartásokban. Ezekre az alapismeretekre építve további képzési modulokkal mélyíthető a tudás, illetve a tanácsadók bizonyos irányú specializálódása is elindítható (pl. a barkácsolásban ügyesebbek képezhetők utólagos ablakszigetelésre, kisebb javítási munkák elvégzésére).

A projekt során nemzetközi fejlesztésben elkészült egy részletes, használati útmutatókat, gyakorlati feladatokat is tartalmazó tematikus oktatóanyag a háztartási energia-tanácsadók képzéséhez. Az anyag angol nyelven elérhető a <http://www.ec-linc.info/service/downloads/oldalon>.

4.3. A célcsoport beazonosítása és elérése

Kiknek szól valójában a házhoz menő energia-tanácsadás? A kérdés csak első látásra egyszerű, valójában nem is olyan könnyű előre eldönteni, hol van valódi haszna, kinél van fogadókészség, hol hiányzik az ilyen típusú információ.

A célcsoport megválasztása, a részvételi kritériumok kialakítása kulcsfontosságú a projekt sikerének érdekében.

4.3.1. Szempontok

A célcsoport meghatározását elsősorban a jövedelmi viszonyok alapján érdemes elkezdni. Nagyon fontos tisztázni, hogy a projekt tartalma alapján nem elsősorban a mélyszegénységben élőknek, vagy olyanoknak tud hathatós segítséget nyújtani, akik az átlagosnál jóval alacsonyabb komfortfokozatú lakásokban élnek.

Az átadott információ, tudás, tanácsok olyan háztartások számára hasznosíthatók leginkább, ahol jelentős a vezetékes energiafogyasztás, és a háztartás jövedelméből nagy részt fordítanak az energiaszámlák kifizetésére.

A projektpartnerekkel, szociális szakértőkkel való konzultáció alapján közösen határoztuk meg a projekt elsődleges célcsoportját: a létminimum környéki jövedelemmel (2011-ben lakószámtól

függően kb. 60-70 ezer Ft/fő havi jövedelem) rendelkező háztartásokhoz igyekeztünk eljuttatni a szolgáltatást.

A célcsoport kiválasztás másik fontos szempontja a lakás komfortfokozata. A tanácsadókat a képzés során az átlagos magyar háztartási viszonyokra készítettük fel. Az olyan otthonokban, ahol az életvédelmi vagy az általános állagmegóvó lépések sürgősebbek (pl. csupasz vezetékeket, vizesedő falakat, beázó tetőket látunk), inkább azokkal célszerű kezdeni. Ez azonban – bár van hatása a lakás energiafogyasztására – más típusú, elsősorban műszaki felkészültséget igényel, nem feltétlenül része az energia-tanácsadásnak, hiszen a projektben elsősorban a magatartásbeli változásokra, az ésszerű energiafelhasználásra koncentráltunk.

Érdekes lehet még a célcsoport korcsoport szerinti finomítása. Tapasztalatok (és a józan ész) szerint ugyanis az idősebb korosztály többsége tisztában van az energiaspórolási lehetőségekkel, és ezeket többnyire alkalmazzák is, valamint nagyon nehezen változtatnak a szokásaikon, de a kisebb eszközök számukra igazi újdonságot jelentettek. Ez az ismeret azonban nem jelenthet semmiféle diszkriminációt az idősekkel szemben, ők ugyanúgy igényelhetik a szolgáltatást!

4.3.2. Kapcsolatfelvétel a célcsoporttal

A célcsoport elérésének többféle módja lehet. Az EC-LINC nemzetközi partnerei közül többen nyílt felhívás útján toboroztak érdeklődő háztartásokat. Közösségi terekben kihelyezett plakátokon, szóróanyagon hirdették meg a lehetőséget, és a leendő kliensek maguk jelentkeztek, és igényelték az ingyenes tanácsadást. Ez elsősorban azoknál a szervezeteknél működhet, ahol hosszú távú, stabil (nem kampányszerű), jól bejáratott szolgáltatás működik, ahol a végrehajtó szervezet mindennapi munkájának része az energia-tanácsadás, így kevésbé korlátozódik időben és kliensszámban a tevékenység. Ennek a típusú kapcsolatfelvételnek leginkább az az előnye, hogy olyanokhoz jut el a szolgáltatás, akik valóban igénylik azt, és aktívan tesznek azért – még ha csak egy telefonhívásukba is kerül – hogy megkapják. Ez egyfajta garancia a fogadókészségre, arra, hogy a lakók valóban megfogadják majd a tanácsokat, és változtassanak felhasználói szokásaikon.

A magyarországi megvalósítás esetében a projekt kísérleti jellegéből adódóan időben és finanszírozás oldalról is rendkívül limitált volt. A partnerekkel előre meghatározott számú háztartás felkeresésére szerződünk, a megtakarítási csomagok előre tervezett költségét sem léphettük túl, ezért a nyílt felhívás módszerét csak nagyon korlátozott módon alkalmazhattuk. Estünkben a kliensek felkutatását, toborzását a tanácsadók maguk végezték, többféle csatornán, de elsősorban személyes kapcsolatokon keresztül. Az önkormányzat esetében adott volt, hogy az adósságkezelési programban résztvevő alacsony jövedelmű családokat vonták be. A Vöröskereszt munkatársai a meglévő ügyfélkörükből igyekeztek a meghatározott célcsoportnak megfelelő háztartásokat kiválasztani, a HFH Hungary pedig önkormányzatokat, helyi karitatív civil szervezeteket kért fel a program kiejánlására. (Meg kell jegyezni, hogy a háztartások kiválasztásánál csak tájékoztató jellegű információ állt rendelkezésre a jövedelmekről, így erre csak utólag, önkéntes alapon kaphattunk választ.)

Munkamódszerünk, ha megvan a megfelelő ügyfélkör, nagyon hatékony a tanácsadásban részt vevők bevonására. Ugyanakkor megvan a veszélye, hogy olyanok is bekerülnek az ügyfélkörbe, akik kevésbé nyitottak az információra, akikkel egyszerűen megtörténik a tanácsadás, de nem éreznek igazi motivációt a változtatásra. A kérdőíves utókövetésből például kiderült, hogy volt olyan ügyfél (igaz nagyon kis arányban), aki valamiféle hatósági intézkedésként élte meg a tanácsadást, nem értette a célját, és nem érezte, hogy számára bármi hasznot hozhat.

Bármilyen módszerrel is veszik fel a kapcsolatot az ügyfelekkel, azt minden projektpartner tapasztalatai alátámasztották, hogy a helyi kapcsolatrendszer, a formális vagy informális közösségi hálózatok hatalmas segítséget nyújtottak az ügyfelek elérésében.

4.4. Adatkezelés, adatvédelem

A projektben különös gondosságot és körültekintést igényel a személyes adatok gyűjtése és kezelése. Sokak számára riasztó lehet, hogy a tanácsadó személyes adatokat, jövedelmi és kiadási információt, lakásra és szokásokra vonatkozó adatokat gyűjt. **Nagyon fontos tisztázni a résztvevőkkel már az elején, hogy az adatokat csak a projekt követése, sikerének mérése miatt gyűjtjük, és bizalmasan kezeljük.**

A személyes, bizalmas adatok gyűjtésének előfeltétele, hogy a kezelő szervezet rendelkezzen hivatalos adatkezelési szabállyal.

A kliensek a programhoz való csatlakozás feltételeként adatkezelési és hozzájáruló nyilatkozatot töltöttek ki. Ezt egyfajta szerződésként is értelmezhetjük, hiszen az adatkezelés jóváhagyása mellett azt is tartalmazza, hogy a lakó együttműködik a tanácsadóval, és a későbbiekben részt vesz az utókövetésben is.

4.5. Tanácsadás a gyakorlatban

Hogy pontosan mi történik a helyszíni tanácsadás során, az mindig az ügyfél befogadókészségén, nyitottságán, a tanácsadó felkészültségén és kommunikációs képességein, valamint a lakás, a ház és a benne lakók egyedi adottságain, szokásain múlik. Nem lehet biztos receptet vagy pontos forgatókönyvet adni, ami mindig és mindenhol működik. Itt az Energiaklub és partnerei, valamint a nemzetközi partnerek módszereit, azok előnyeit, hátrányait, buktatóit írjuk le.

A tanácsadás tematikailag két nagyobb részre bontható. Az első szakaszban a tanácsadó felméri a lakás adottságait, a lakók szokásait, a másodikban tanácsokat ad az energia ésszerű használatára, és átadja, vagy ha kell, felszereli a megtakarítást segítő eszközöket. Időben ezek a részek elkülönülhetnek, de akár össze is mosódhatnak.

A Csekkcsökkentő projekt megvalósításakor a tanácsadók egy alkalommal jártak a háztartásokban, ez alkalommal történt a felmérés, ezzel párhuzamosan az egyedi tanácsadás és az eszközök átadása. A háztartások logisztikai és költséglimit megfontolásból egységes energiamegtakarítási csomagot kaptak, elsősorban demonstrációs céllal:

- kompakt fénycsövet,
- hőszigetelő ajtóseprűt,
- ablakszigetelő csíkot,
- hőtükör-fóliát, hőmérőt,
- billenőkapcsolós elosztót,
- víztakarékos csapszűrőt (perlátort).

A csomag része volt a Csekkcsökkentő naptár, havonta aktuális energiatippekkel. Azért döntöttünk a naptár mellett, mert pl. egy brosúrával vagy füzetrel ellentétben ez tartósan szem előtt van, és mindig emlékezteti a klienst a tanácsadáson elhangzottakra.

A tanácsadók egységes adatfelvételi lapot használtak – ezt közösen dolgoztuk ki velük a képzés folyamán, beépítve a terepi tapasztalatokat is. Az adatlap részben a statisztikai adatgyűjtést szolgálta, de egyszerre sorvezetőként is szolgált a tanácsadóknak a konzultáció folyamatában.

Az adatlapon energetikai szempontú tematikus blokkok (pl. konyhai energiahasználat, fűtés, szellőztetési szokások, vízhasználat, elektromos berendezések) szerepeltek. Ezek mentén a tanácsadók a lakókkal közösen felmérték a lakás energetikai adottságait, és átbeszélték az adott területhez tartozó sajátosságokat, szokásokat, igényeket, feltárták a veszteségeket, megbeszélték a változtatási, javítási lehetőségeket.

Az adatlap tematikája és a tanácsadás alábbi egységekből épült fel:

- Személyes adatok
- A lakás alapadatai
- Energia- és vízszámlák (fogyasztási adatok, fizetési módok, leolvasás)
- Fűtés (berendezések, energiahordozók, szokások)
- Hűtés (berendezések, használati szokások)
- Ablakok, ajtók (állapotfelmérés)
- Fürdőszoba (berendezések, használati szokások)
- Konyha (berendezések, használati szokások)
- Világítás, egyéb elektromos berendezések (berendezések, használati szokások)

A tanácsadók elektromos fogyasztásmérőt is használtak a tanácsadás során, főként demonstratív jelleggel, hiszen az összes áramfogyasztó berendezés mérése órákat vett volna igénybe. Az eszközzel azonban látványosan megmutatható a láthatatlan pazarlás, például egy régi, kihasználatlan fagyasztó vagy a stand-by módban hagyott berendezés áramfogyasztása. Ez a bemutató általában nagyon meggyőző a lakók számára, és nem ritka, hogy kedvet kapnak több berendezés fogyasztásának lemeréséhez.

Egy-egy alkalom nagyjából tisztán 1 órát vett igénybe a tanácsadóktól, de a helyszínre való utazás, a találkozó megszervezése, előkészítése, az utólagos adminisztráció további 2-3 munkaórát jelent. Annak, hogy a tanácsadó egy alkalommal megy ki a háztartáshoz elsődleges előnye, hogy szervezés, utazás szempontjából erőforrástakarékos, ugyanakkor kisebb a mozgástér az egyedi számítások készítésében és a megtakarítási csomag testre szabásában. Sok olyan lakásban jártak a tanácsadók, ahol például elfért

volna még néhány hőtükör-fólia vagy kompakt fénycső, de ezt előre nem lehetett pontosan tervezni. Ez a probléma azonban inkább a pilot projekt korlátait mutatja, egy hosszabb távon működő, nagyobb volumenű projekt esetében jobban korrigálható a szolgáltatás az egyedi igényekhez.

Több partnerországban bevett gyakorlat az, hogy a tanácsadó két alkalommal keresi fel a háztartást. Az első alkalommal felméri a helyzetet, ezután – megfelelő szoftveres támogatással – elkészíti a lakásra szabott energiatanácsokat tartalmazó riportot, amelyben már a lehetséges megtakarítások mértékét is kalkulálja, valamint összeállítja az egyedi energiamegtakarítási csomagot, amely ténylegesen csak azokat az elemeket tartalmazza, amelyeket majd fel is szerelnek a lakásban. Például, nem visz kompakt fénycsövet oda, ahol már minden izzót modern világítótestre cseréltek, de ha egy lakásban több helyre is felszerelhető perlátor, akkor abból igény szerinti mennyiséget szállít. A második látogatás alkalmával részletesen átbeszélik az elkészült riportot, amit a lakó kézbe is kap, ami egyedi emlékeztetőként is működik.

Ezzel a módszerrel értelemszerűen jobban testre szabható a tanácsadás, több a lehetőség az egyedi kalkulációra (aminek igazi meggyőző ereje van), az ügyfél több megerősítést kap. És persze több időt, szervezést, szoftveres támogatást igényel a szolgáltató részéről.

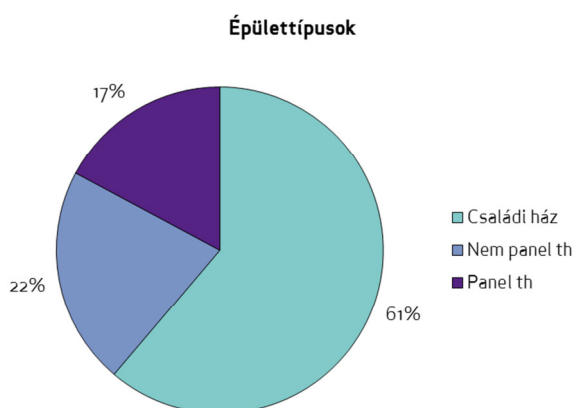
Az ACHIVE projektben készült videó szemléletesen foglalja össze, hogy mi is történik a tanácsadás során, mennyire hálásak az ügyfelek a segítségért, és milyen motiváció vezet a tanácsadókat.

<https://www.youtube.com/watch?v=j53L8Zr-6u4>

4.6. Eredmények számokban

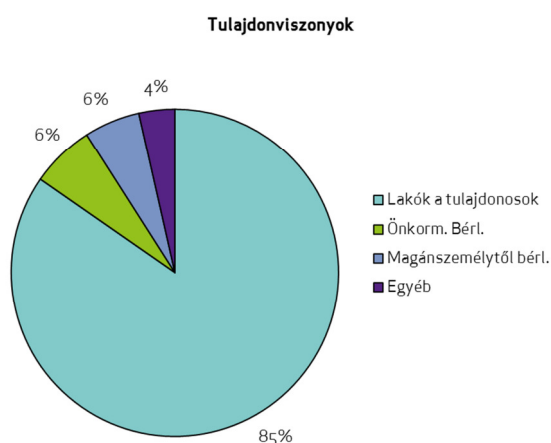
A tanácsadás során 265 ügyfél 2011-ben felvett adatai alapján kirajzolódik egyfajta kép a résztvevő háztartásokról. Ezekből a mutatókból válogattunk néhány, a projekt szempontjából érdekes jellemzőt.

4.6.1. Az épületek megoszlása típus szerint



Az adatok közelítenek az átlagos magyar épületállomány megoszlásához, azonban a panel és nem panel társasházak valamennyire felülreprezentáltak, ami azzal magyarázható, hogy a háztartások a Közép-Magyarországi régióból és Budapestről kerültek ki, ahol ez a típus gyakoribb.

4.6.2. Tulajdonviszonyok, méret, lakók



A lakók tulajdoni jogviszonyát vizsgálva háztartásokban valamivel alacsonyabb a tulajdonosi arány (85%), mint hazai átlag (91%). Az átlagos lakásméret 79 m², átlagosan 3,2 fő lakik egy háztartásban.

Az alapterület alacsonyabb, a lakók száma pedig magasabb a magyar átlagnál (86 m² és 2,76 fő/háztartás).

4.6.3. Energiaszámlák, mérőórák

A mindennapi energiafelhasználási szokások mellett az energiatudatosság egyik fontos jellemzője, hogy a lakók mennyire vannak tisztában saját energiafogyasztásukkal, kiismerik-e magukat a számlán, rendszeresen leolvassák-e a mérőórákat.

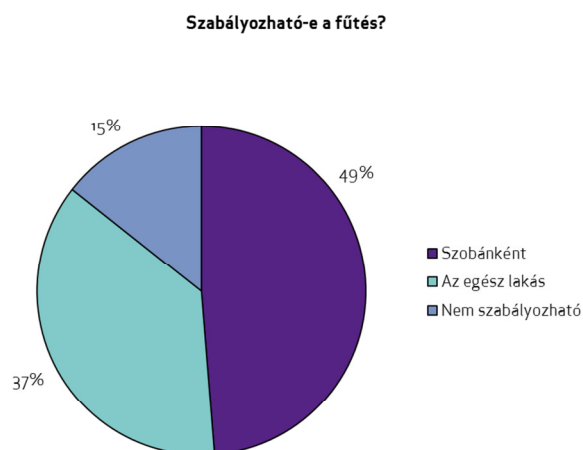
A felmérés alapján az esetek többségében a lakók a szolgáltatóra bízzák a leolvasást, illetve akkor is ritkán olvassák le az órákat, ha arra volna lehetőségük.

Átlagos havi számlák, és leolvasási szokások

	Villany	Gáz	Víz	Távhő
Átlagos havi számla (Ft)	10 900	25 000	7 400	23 900
Ki olvassa le az órát?				
Lakó	39%	50%	37%	12%
Szolgáltató	61%	50%	63%	88%
Leolvasás gyakorisága				
Havonta	39%	53%	23%	14%
2-6 havonta	2%	2%	63%	7%
Évente	59%	45%	14%	79%

4.6.4. Adottságok, szokások

A projekt alapvetően azokra a magatartásbeli változtatásokra fókuszál, amelyek beruházás nélkül is működnek. Itt alapvető kérdés, hogy a lakóknak van-e lehetőségük szabályozni a fűtést (hiszen ha ez technikailag lehetetlen, akkor hiába várnánk el a lakótól a tudatos magatartást).



A felmérés szerint a lakások nagy részében vagy helyiségenként, vagy a teljes lakásban van lehetőség a hőmérséklet beállítására.

A válaszok összesítése alapján a lakásokban az átlaghőmérséklet 19,9 °C, azonban jelentős a szórás: 5-26 °C között változik.

Az energiafelhasználási szokásokra különböző témakörökben (fűtés, vízhasználat, elektromos készülékek stb.) kérdeztünk rá. Összesen 42 ilyen kérdést tettünk fel. Az alábbi táblázatban szűrten, néhány jellemző, a lakók szokásait jól leképező kérdés és az adott válaszok aránya látható.

4.6.5. Energiafelhasználási szokások

Jellemző-e a lakókra? ⁵	Igen	Nem
Ha néhány órára elmennek otthonról, lejjebb veszik a fűtés hőfokát ⁶ .	69%	31%
Esténként behúzzák a sötétítő függönyt vagy leeresztik a redőnyt.	91%	9%
Éjszakára alacsonyabb hőfokra állítják a fűtést.	84%	12%
Rendszeresen ellenőriztetik a gázkazánt, konvektort, egyéb gázberendezéseket.	80%	20%
Ha több napra elutaznak otthonról, kikapcsolják, vagy alacsonyabb fokozatra állítják a hőtárolós vízmelegítő készülékeket.	53%	47%
Fürdés helyett inkább zuhanyoznak.	64%	36%
Valamilyen módon újrahasznosítják a fürdővizet.	21%	79%
Hűtőszekrényük hűvös helyen, tűzhelytől, naptól távol áll.	88%	12%
A használaton kívüli készülékeket (TV, számítógép, hifi, rádió...) áramtalanítják.	44%	56%
Ha hosszabb ideig nem használják a számítógépet (kb. fél óra), akkor kikapcsolják.	79%	21%
A nem használt helyiségekben lekapcsolják a világítást.	92%	8%
A kiégett régi izzókat új típusú, energiatakarékos lámpákkal pótolják.	57%	43%
Takarékos égők aránya a háztartásokban	40%	60%

⁵ Az eredményeknél csakis a válaszadó közlését vehettük figyelembe, függetlenül attól, hogy a lakók ténylegesen így viselkednek-e.

⁶ Azokban a lakásokban, ahol van lehetőség a fűtésszabályozásra

4.6.6. Mit tehet a lakó?

Nem kérdés, hogy mindenki (vagy legalábbis majdnem mindenki) próbál spórolni a számlákon. A helyszíni konzultációk során azonban kiderült, hogy a legtöbb esetben a tanácsadó több olyan újdonsággal is tudott szolgálni a lakóknak, amivel további megtakarítás érhető el. A lakók a kérdőív végén fogadalmaikat, terveiket gyűjtötték össze, amit a jövőben alkalmaznak majd a kisebb számla érdekében.

A leggyakrabban a fűtés terén sikerült aktivizálni a lakókat (a tervezett intézkedések 25%-a erre irányult), ezen belül is a szobák hőfokának csökkentése, az ajtók, ablakok utólagos szigetelése és a hőtükör-fólia használata volt a legnépszerűbb intézkedés, vagyis a jövőre.

A magas vízszámla is ösztönző lehet, hiszen a második leggyakrabban említett témakör a vízfogyasztás csökkentése volt (20,1%-ban említették a lakók) olyan intézkedésekkel, mint a csapok elzárása, vagy a gyakoribb zuhanyzás, de felbukkant például a kútfúrás terve is a válaszok közt.

A világítással és az szórakoztatóelektronikával való takarékoskodás fej-fej mellett végzett: a megfogadott javaslatok 13-13%-a ezekre vonatkozott. Elsősorban a kompakt fénycsövek használatával igyekeznek spórolni a lakók, mivel ez az eszköz az energiatakarékos csomagban is szerepelt, és a használaton kívüli készülékek áramtalanítása hasonlóan népszerű volt.

Az életvédelmi intézkedésekre vonatkozó javaslatok (például az elektromos vezetékek, csatlakozók biztonsági szerelése) ugyan kis számban szerepeltek a mintában, de érthető módon annál fontosabbak. Ha a tanácsadó egy komolyabb veszélyforrásra fel tudja hívni a figyelmet, azzal akár életet menthet.

4.7. Utókövetés

2013 tavaszán, a helyszíni tanácsadás után egy évvel kérdőíves felmérést végeztünk a résztvevő háztartások körében. A felmérés célja az volt, hogy képet kapjunk az elért szokásbeli változásokról, számszerűsítsük az energia- és vízszámlán elért megtakarításokat, valamint felmérjük, hogy mennyire volt hasznos a lakók számára a szolgáltatás.

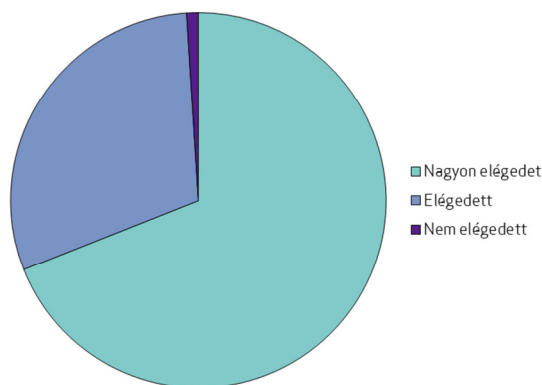
A 22 kérdésből (és ezen belül számos alkérdésből) álló elemzésből néhány, a projekt továbbgondolása szempontjából érdekes adatot válogattunk.

4.7.1. Motiváció és elégedettség

A vizsgálat során rákérdeztünk arra, ki, miért igényelte az energetikai tanácsadást. Noha a legtöbb ügyfelet proaktívan maguk a tanácsadók keresték fel, mégis biztató eredmény az, hogy a legtöbben (80%) ténylegesen az energiaszámlák csökkentésének lehetősége miatt vettek részt a projektben, 10%-uk számára az energiatakarékossági csomag volt vonzó, és lényegesen kisebb azok aránya, akik az ingyenesség miatt (4,3%) vagy egyéb okból (Éppen ráértem: 1,4%) csatlakoztak.

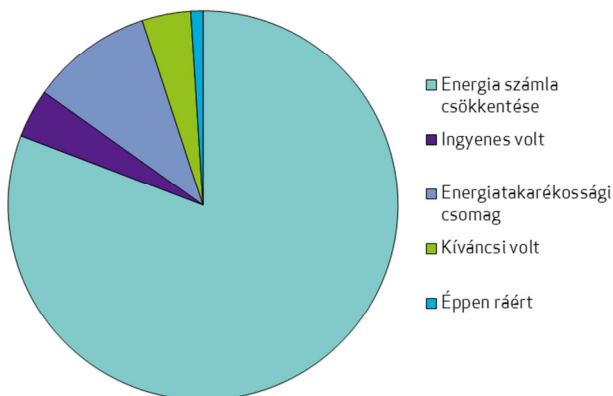
Az elégedettség értékelése akkor is fontos szempont, ha az ügyfelek ebben az esetben nem fizettek a szolgáltatásért, de idejüket, figyelmüket rászánták, és az adatközlésben is közreműködtek. A szolgáltatás minőségével mindössze a válaszadók 1%-a nem volt elégedett, a többiek nagyon elégedettek (69%) vagy elégedettek (30%) voltak.

Elégedettség

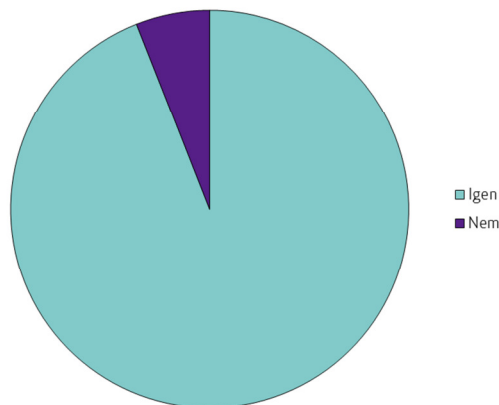


Változások az energiahasználati szokásokban
Arra a kérdésünkre, hogy változtak-e valamit az energiafelhasználási szokások a háztartásban a tanácsadás hatására, 94% válaszolt igennel.

Miért vett részt a projektben?



Változtak-e a szokásai?



Rákérdeztünk arra is, hogy pontosan min változtattak, melyek voltak a leginkább megfogadható tanácsok. Az eredmények az alábbi táblázatban részletesen olvashatók.

Energiafelhasználási szokás, amit a lakók megfogadtak a tanácsadás hatására

Energiafelhasználási szokás, amit a lakók megfogadtak a tanácsadás hatására	A tippet alkalmazó háztartások aránya
1. Égőket energiatakarékosra cserélni	53,1%
2. Ajtó, ablak szigetelése	29,7%
3. Nem használt elektromos eszközök áramtalanítása	28,1%
4. Ne folyó vízben mosogassanak	26,6%
5. Fűtés szabályozása: nappal 21 fok, éjszaka, és ha elmennek otthonról 16-18 fok	25,0%
6. Fürdés helyett zuhanyzás	23,4%
7. Szürkevíz (azaz áztatás, fürdés után megmaradt víz) használata pl. WC öblítésre	18,8%
8. Jobban kihasználni a természetes fényt	17,2%
9. Egyéb	17,2%
10. Redőny, függöny használata: fűtési szezonban éjszakára leengedni	15,6%
11. Helyi világítást használni, ha elegendő (nagycsillár helyett)	15,6%
12. Alacsonyabb hőfokra állítani a villanybojlert, ha elutaznak, kikapcsolni	14,1%
13. Főzéskor fedőt használni	14,1%
14. Radiátort szabadon hagyni (bútorok, függöny ne legyen előtte)	12,5%
15. Vastag függönyt tenni az ablakok, ajtó elé télen	12,5%
16. TV, rádió, hifi, számítógép csak akkor legyen bekapcsolva, ha tényleg használják	12,5%
17. Telerakják a mosógépet	7,8%
18. Alacsonyabb hőfokon mosnak	7,8%
19. Rövid ideig szellőztetnek	7,8%
20. Kútvízzel öntözni	6,3%
21. A hűtőbe ne tegyenek meleg ételt	6,3%
22. Kevesebb elektromos eszköz használata a konyhában	6,3%
23. Hűvösebb helyre tenni a hűtőszekrényt	4,7%
24. Beáztatni mosás előtt a szennyezett ruhákat	3,1%
25. Télen hűtő/fagyasztó helyett a szabadban (pincében, erkélyen stb.) tárolni az élelmiszert	1,6%

4.7.2. Hasznosság

Arra a kérdésünkre, hogy az energiatakarékossági csomagból melyik eszköz volt a leghasznosabb, az alábbi népszerűségi sorrend alakult ki:

Eszköz	Említés
kompakt fénycső (23 W)	17,6%
kompakt fénycső (11 W)	15,8%
hőszigetelő seprű	14,4%
víztaóarékos csapszűrő	14,4%
hőtükör fólia	11,3%
hőszigetelő csík	10,6%
billenőkapcsolós elosztó	10,2%
hőmérő	5,6%

4.7.3. Népszerű tanácsok

Megkérdeztük, hogy a tanácsadás során mely részek voltak leginkább hasznosak. Az öt legnépszerűbb (92%-ban, vagy afölött hasznosként vagy nagyon hasznosként jellemzett témakör), leghasznosabb rész a szolgáltatás során:

Témakör	Hasznosnak ítézők aránya
Szórakoztatóelektronikára, számítógép-használatra vonatkozó tanácsok	97,1%
Energiatakarékossági csomag	97,1%
Világítótestek összesítése, takarékos fénycsövek és hagyományos izzók átnézése	95,6%
Az áramfogyasztás becslése/ellenőrzése	94,1%
Energiaveszteségek feltárása (pl. hol huzatos az ablak, hol vannak stand-by módban az eszközök, jó helyen van-e a hűtő, használják-e a redőnyt stb.)	92,6%

Megjegyezzük, hogy a válaszadók meglehetősen pozitívan értékelték a tanácsadás egyes témáit, nincs nagyságrendi különbség a hasznosság megítélésében, ezért itt már néhány százalékpontnyi eltérés is számít.

A legkevésbé hasznosnak (10% fölötti arányban találták nem igazán hasznosnak, vagy nem kaptak használható tanácsot) ítélték az ügyfelek az alábbi témaköröket:

Témakör	Nem elég hasznosnak ítézők aránya
Számlázási, fizetési módok áttekintése	19,4%
Életvédelmi, állagvédelmi tanácsok	11,8%
Fűtésszámlák közös átnézése	12,1%
Fűtés használatára vonatkozó tanácsok	11,9%
Konyhai energiahasználatra vonatkozó tanácsok	10,3%

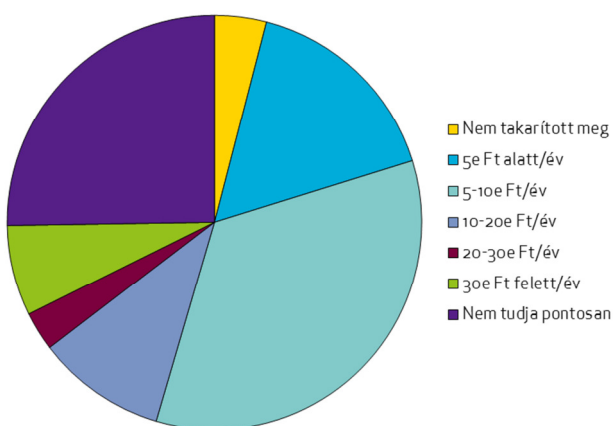
4.7.4. Megtakarítás forintban

A legérdekesebb kérdés a megtakarítások számszerűsítése. A szokásbeli, magatartásbeli vagy a kisebb eszközökkel elérhető változások nehezen számszerűsíthetők. A pontos számszerűsítéshez olyan kísérleti körülményeket kellene beállítani, ami a projekt keretein belül nehezen lett volna kivitelezhető. Egészen pontosan kellene ismernünk az energiafelhasználási szokásokat és a lakás körülményeit a tanácsadás előtt és után – pl. ki, mikor, mennyi, időre hagyja égve a villanyt, ténylegesen hány fok van az egyes helyiségekben, mennyit tévéznek naponta, hány percig szellőztetnek, hány percig zuhanyoznak stb.

Ilyen mélységű kutatást nagyobb mintaszámú projekt esetében lenne érdemes elindítani, és a kiinduló adatok begyűjtésére (számlák másolata, részletes feldolgozása, mérőórák rendszeres leolvasása) is nagyobb hangsúlyt érdemes fektetni.

Az eredmények mérése során tehát magukat a lakókat kértük meg, tippeljék meg, mennyit sikerült forintban megtakarítaniuk az elmúlt egy év során az alkalmazott energiatispekkel és az energiatakarékossági csomaggal. Mivel a számok teljes egészében a válaszadók bevallására alapul, ezért nem tudjuk kiszűrni azt, hogy a kormányzat által 2013 januárjában bevezetett rezsicsökkentés hatása mennyire érződik a számokban. Elvileg minimális a torzító hatás, hiszen a vizsgált időszak legfeljebb egy-két hónapjára lehetett hatással a rezsicsökkentés, azonban az erőteljes kormányzati kommunikáció befolyásolhatta a rezsizsámlák szubjektív megítélését.

Éves megtakarítási sávok aránya



Összességében az egy év alatt megtakarított összeg nagyságrendileg átlagosan 10 ezer forint körül alakult, ami önmagában nem túl jelentős

összeg, de az alacsony jövedelmű háztartásokban a kis megtakarítás is sokat számít, valamint ösztönzi a további megtakarítási lehetőségek keresését (pl. a megtakarított összegben újabb energiatakarékossági eszközöket vásárolhat a háztartás, vagy még jobban odafigyel a fűtés szabályozására).

Az eredmény értékelésénél azt is figyelembe kell vennünk, hogy bár előzetesen valamivel magasabb jövedelmi (65-75 ezer Ft/fő) kategóriában jelöltük meg a célcsoportot, a válaszadó ügyfelek több mint fele átlagos jövedelemként havi 50 ezer forint alatti összeget vallott be, ami a megtakarítási potenciált negatívan is befolyásolhatja, ugyanis a nagyon alacsony jövedelmű háztartásokban valószínűsíthetően már korábban is kihasználták a spórolási lehetőségeket.

4.7.5. A lakók aktivizálása

Rákérdeztünk arra is, hogy a tanácsadás mennyire mozgatta meg az ügyfeleket. Arra a kérdésünkre, hogy a tanácsadást követően kutattak-e további energiahatékonysági, energiatakarékossági információ után, 30% válaszolta azt, hogy az interneten vagy egyéb szakirodalomban próbált utánanézni, 29%-uk pedig személyes ismeretségi körében futtatta meg a témát és gyűjtött további tippeket.

Ennél is aktívabbak voltak a felhasználók mások meggyőzésében: a válaszadók 44%-a ismerőst, szomszédokat, 41%-uk pedig a családtagjait buzdította energiatakarékosságra. Utóbbi számok azt mutatják, hogy a projekt hasznossága túlmutat saját keretein, adott közösségen belül számíthatunk az információ spontán továbbterjedésére.

A projekt hasznosságát tehát nem csak a megtakarított kilowattokban és forintokban érdemes mérni, hanem az ügyfelek számára nyújtott további előnyökkel, a multiplikátor hatással.

KUTATÁS KOMMUNIKÁCIÓ KÉPZÉS

DÖNTÉSHOZÓKNAK, ÖNKORMÁNYZATOKNAK,
VÁLLALATOKNAK ÉS HÁZTARTÁSOKNAK

HAZAI ÉS NEMZETKÖZI KLÍMA- ÉS
ENERGIAPOLITIKÁRÓL, ENERGIAHATÉKONYSÁGRÓL,
MEGÚJULÓ ENERGIAFORRÁSOKRÓL



ENERGIAKLUB
SZAKPOLITIKAI INTÉZET
MÓDSZERTANI KÖZPONT

www.energiaklub.hu