

Hogyan építsünk fel, és működtessünk fenntartható módon energia-tanácsadó szolgáltatást?

Miért van szükség energia-tanácsadásra alacsony jövedelmű háztartásokban?

Az alacsony jövedelmű háztartások aránya a társadalomban az elmúlt években fokozatosan nőtt, így egyre több az olyan háztartás, ahol a kisebb megtakarítások is nagyon sokat számítanak.

Ma Magyarországon óvatosságot becslések szerint is több százezer háztartásnak okoz gondot a havi energiaszámlák kifizetése, miközben az otthonok jelentős részében a számlák 5-10, esetenként 20 százaléka is lefaragható lenne odafigyeléssel, tudatosabb energiafelhasználással.

Bármilyen egyszerűnek látszik is elsőre megfogadni az ismeretterjesztő anyagokban ezerszer is súlyosított praktikus energiamegtakarítási javaslatokat, a valóságban a legtöbb háztartásban mindig akad olyan gyenge pont, egy-egy "energiafaló" régi mélyhűtő, standby-ban hagyott hi-fi, nyitva hagyott padlásfeljáró, néhány huzatos ablak, ami növeli az energiaszámlákat. A mindennapi szokásainkon, a víz felesleges folyatásán, a villany égetésén, a szoba túlfűtésén talán még nehezebb változtatni.

Hazai és nemzetközi tapasztalatok mutatják, hogy a szokások formálásának, az energiatudatosság növelésének a leghatékonyabb módja a személyes bevonás, a személyes érintettség pedig a legjobb motiváció. Kell-e annál erősebb bevonódás, mint ha saját lakásunkról, saját életünkéről, saját szokásainkról, és nem utolsósorban saját energiaszámlánkról van szó?

Milyen nemzetközi példákkal érdemes megismerkedni?

Azonnal másolható, egy az egyben átvethető receptet nem lehet adni a szolgáltatás felépítéséhez, hiszen a modellt mindig a helyi lehetőségekre és igényekre kell majd szabni. azonban léteznek olyan kezdeményezések, amelyeknek kifejezetten célja a tanácsadói szolgáltatás kiterjesztése. Ezekkel mindenképpen érdemes részletesen is megismerkedni, és tanulni belőlük, bizonyos részeket adaptálni, másokat saját igényre szabni, bővíteni.

EC-LINC – Csekkcsökkentő

A nemzetközi EC-LINC (Magyarországon Csekkcsökkentő néven futott) projekt alacsony jövedelemmel rendelkező háztartásoknak kíván segítséget nyújtani energiaszámláik csökkentésében közvetlen, személyes tanácsadással és néhány egyszerű, az energiamegtakarítást szolgáló eszközzel. A projekt legfőbb sajátossága, hogy a kiválasztott otthonokba házhoz megy az energia-tanácsadás. Így a tanácsadó a lakás sajátosságainak és a lakók megismerése után a helyszínen egyedi, lakásra és családra „szabott”, egyszerű spórolási ötleteket tud adni. A megfogadott jótanácsok és a spórolást segítő kisebb eszközök (pl. kompakt fénycső, hőtükrök fólia) pedig évente akár több tízezer forint megtakarítást is hozhatnak.

www.csekkcsokkento.hu // www.ec-linc.info

ACHIEVE projekt

A hat ország szervezeteinek közreműködésével megvalósuló projekt a növekvő számú, energiaszegénységben élő európai háztartásoknak kíván segíteni költséghatékony, alacsony költséggel megvalósítható energiatakarékos megoldásokkal. Mindemellett a projekt a kapcsolódó európai szakpolitikai területek számára megfogalmaz javaslatokat.

<http://www.achieve-project.eu/>

Stromspar-check

A Németország különböző tartományában működő szolgáltatás érdekessége, hogy a szociális szolgáltatások területén igen erős, nemzetközi és országos hálózattal rendelkező Caritas Verband helyi kezdeményezéséből nőtt országos programmá, melynek legfontosabb jellemzője a szoros szakmaközi együttműködés.

<http://www.stromspar-check.de/>

Milyen szervezés szükséges a szolgáltatás elindításához?

A szolgáltatás beindításához hosszú távú elkötelezettségre van szükség. Szerencsés, ha a projektgazda olyan szervezet, akinek akár jogszabályból eredően, akár szervezeti missziójából kifolyólag elemi érdeke az alacsony jövedelmű háztartások segítése, és ezt valamilyen állandó szolgáltatás keretében végzi.

A tanácsadás elindításához rengeteg szereplő megmozgatására, bevonására lesz szükség: gazdasági szereplőket, szociális munkásokat, energetikában jártas szakértőket, gyakorlati szakembereket, szerelőket, politikai döntéshozókat, potenciális támogatókat, akár energiaszolgáltatókat kell majd integrálni a projektbe. Ehhez először is meg kell győzni őket, szükséges a megfelelő motiváció, a szerepek és feladataikat leghatékonyabb kiosztása, a szereplők koordinációja, számonkérése.

Akkor érdemes tehát felépíteni a szolgáltatást, ha elegendő szervezőerő áll rendelkezésre.

Egy másik fontos sikerkritérium a szolgáltatás elterjesztése, az célcsoporthoz való eljuttatása. A program sikere múlhat azon, hogy milyen hatékonysággal jut el a lakossághoz, illetve milyen fogadókészségre talál náluk. Emiatt olyan helyszínen érdemes elindítani, ahol megfelelő helyi hálózatok segítik a lakosság elérését.

Milyen szaktudást kell integrálni a szolgáltatás kialakításához?

Az energia-tanácsadás alacsony jövedelmű háztartások számára olyan határterület, ahol elengedhetetlen a szaktudás integrációja, a szakértők szoros együttműködése.

Energetikai szaktudás

Noha a házhoz menő energia-tanácsadók felé nem elvárás, hogy energetikai mérnöki szintű tudással rendelkezzenek, az alapvető, kifejezetten a gyakorlat szempontjából szükséges fizikai, épületfizikai, hőtani ismeretekkel tisztában kell lenniük. A képzési szakaszban tehát szükség lesz olyan energetikában jártas szakemberre, aki átadja a szükséges ismereteket, és segít a felmerülő kérdések tisztázásában.

Szerencsés, ha az energetikai szakember a tanácsadás során a háttérből szakmailag támogatja a tanácsadókat: segít a terepen felmerülő kérdések megválaszolásában, a kérdések közös megbeszélésében, kiértékelésében.

Szociális szaktudás

A célcsoport elérése, a bizalmuk elnyerése, megfelelő motivációjuk talán a legkritikusabb kérdés abban, hogy eredményes lesz-e a szolgáltatás. Ezekben a kérdésekben megkerülhetetlen a szociális szakértelem. Különösen fontos még, hogy legyen egy erős társadalmi beágyazottságú, hiteles szervezet, aki meg tudja teremteni a közvetlen kapcsolatot a célcsoporthoz.

Képzési szaktudás

Noha rendelkezésre állnak már képzési háttéranyagok, felmerülhet azok helyi adaptációja akár a kapacitáshoz, a leendő tanácsadók előképzettségéhez, felkészültségéhez igazítva. A képzések megszervezése, előkészítése, a tudás hatékony átadása, a gyakorlatban való alkalmazás, valamint a tudás hosszú távú megtartása szintén igénylik a felnőttképzésben jártas szakértő bevonását.

Kommunikációs ismeretek

Részben az ügyfelekkel való közvetlen kapcsolattartásban, az élő konzultációk során, részben a szolgáltatás szélesebb közönséggel való megismertetéséhez is szükséges a megfelelő kommunikáció.

A tanácsadókat fel kell készíteni az ügyfelek bizalmának megnyerésére, a hatékony és hiteles ismeretátadásra, a beszélgetések mederben tartására, sőt, adott esetben a váratlan vagy krízishelyzetekre is.

A program ismertségének fenntartása, a szélesebb közönség felé kommunikációja, eredményeinek ismertetése kulcskérdés lehet abban, hogy a kezdeti finanszírozás megteremtése után sikerül-e fenntartani a szolgáltatást. Azaz nem elég egyszer megnyerni az önkormányzat képviselő testületét, céges- vagy magánadományozókat a támogatásra, őket újra és újra meg kell győzni a program hasznosságáról.

Különböző szereplők a szolgáltatásban

Feladatok, funkciók, hasznok

Ebben a szakaszban összegyűjtöttük azokat a szervezet-típusokat, akiknek fontos szerepe van a szolgáltatás felépítésében, működtetésében, illetve azokat az előnyöket, lehetőségeket, amelyeket a szolgáltatás jelenthet a szervezet működésében, fejlődésében.

Hangsúlyozzuk, hogy itt jellemzően funkciók alapján tipizált szervezeteket írunk le, a valóságban egy szervezet több funkciót is betölthet, vagy az egyes szerepek/feladatok többfelé oszthatók.

Szervezet	Lehetséges feladat, funkció	Mit nyerhet a szervezet?
Szociális területen működő civil szervezet	Energia-tanácsadók lehetnek munkatársak önkéntesek Saját munkatársak, önkéntesek képzésének megszervezése A rászoruló, szolgáltatásba bevonható háztartások megkeresése, döntés a szolgáltatásra való jogosultságról A tanácsadási módszertanának kidolgozása.	Saját célcsoportjuk számára új szolgáltatási terület Tartós segítség a célcsoportnak Új pályázati finanszírozási források nyílnak meg Jól eladható „szponzorálható” tevékenység A munkatársak, önkéntesek szakértelme bővül A társadalom szélesebb rétegei számára is jól kommunikálható, erős PR értékű tevékenység Bővülő kapcsolatrendszer más szférák szereplőivel
Önkormányzat/önkormányzati háttérintézmény	Felelős a helyi szociálpolitika kialakításáért, melybe illeszthető az energia-tanácsadást is. A tanácsadás, mint szociális szolgáltatás szervezése, a szereplők összefogása, munkájuk összehangolása. Adósságkezelési programok bonyolítója lehet. Közvetlen kapcsolat a rászorulókkal, köztük a díjhátralékosokkal is. A rászoruló, szolgáltatásba bevonható háztartások megkeresése, döntés a szolgáltatásra való jogosultságról.	Segítség a rászoruló lakosságnak. Az adósságkezelő program sikeressége nő. A társadalom szélesebb rétegei számára is jól kommunikálható, erős PR értékű tevékenység. A társadalom szélesebb rétegei számára is jól kommunikálható, erős PR értékű tevékenység. Bővülő kapcsolatrendszer más szférák szereplőivel.
Energiagazdálkodásban jártas szervezet	Energetikai, energiagazdálkodási ismeretek átadása Kommunikációs anyagokat, ismereterjesztő anyagokat szolgáltathat. Részt vesz a képzésben. Tanácsadási módszertan kidolgozása A tanácsadás során háttérismereteket nyújt a tanácsadóknak, konzultál, szakmai kérdések tisztázásában segít.	A bevont háztartások lakosság energiafelhasználása csökken, energiatudatossága nő Bővülő képzési portfólió. Bővülő kapcsolatrendszer más szférák szereplőivel. Új finanszírozási források.
Felnőttképzési intézmény	Képzés kidolgozása, fejlesztése. Képzési anyagok fejlesztése.	Bővülő képzési portfólió. Új finanszírozási források.

Szervezet	Lehetséges feladat, funkció	Mit nyerhet a szervezet?
Energiaszolgáltató	Pontos kép a hátralékokról, egyes háztartások fogyasztási jellegzetességeiről Energetikai, energiagazdálkodási szaktudás a szolgáltatásban Ismereterjesztés A szolgáltatás népszerűsítése a Havi szinten kommunikál a fogyasztókkal, jól ismeri a háztartások fogyasztási javasolhat	Csökken a díjhátralékok mértéke. Kevesebb díjhátralékos fogyasztó, kevesebb külön eljárás a kintlévőségek behajtására. A tanácsadás és az energiamegtakarítást segítő eszközök hozzájárulnak az EED-ben megfogalmazott szolgáltatói kötelezettségekhez. A társadalom szélesebb rétegei számára is jól kommunikálható, erős PR értékű tevékenység.
Munkaügyi központ	Az energia-tanácsadók megfelelő képzéssel az álláskeresők közül is kikerülhetnek Képzésszervezés	A képzés és a tanácsadási gyakorlat segíti az álláskeresőket a munkaerőpiacra való visszailleszkedésben. Bővülő képzési portfólió.
Energiahatékonyságban érintett üzleti szektor (pl. energiahatékonyság eszközök forgalmazó, ablakszigetelő, egyéb karbantartó cégek)	A tanácsadáson túlmutató műszaki szakértelem, egyes műszaki problémák megoldása a háztartásokban kedvezményesen	Bővülő piac, új megrendelések Referenciák PR-érték

Finanszírozás

Első körben fel kell mérni az elindítani kívánt szolgáltatás finanszírozási igényeit és csak részletes költségvetés birtokában érdemes pályázati vagy szponzorációs forrást keresni.

Milyen költségekkel számolhatunk?

- Tűzzük ki, hogy első évben hány háztartást szeretnénk elérni.
- Amennyiben a tanácsadók díjazásban – legyen az munkabér, tiszteletdíj, szolgáltatási díj – részesülnek az elvégzett tanácsadásért, akkor háztartásokként 2-4 óra projektidő költséget jelent majd.
- Számolnunk kell a tanácsadói képzés költségeivel: a résztvevők idejével, a képzésbe bevont szakértők díjával, a képzés infrastrukturális (terembérlet, rezszi) költségeivel.
- Külön szakértői díjat érdemes tervezni a tanácsadók háttértámogatásához elsősorban energetikai, ideális esetben szociális és kommunikációs területen is.
- Amennyiben energiatakarékosági eszközöket is biztosítunk a háztartásoknak, akkor ezt is be kell terveznünk. Az eszközök mennyiségétől, a csomag tartalmától függően lakásonként 8-10 ezer forinttal tervezhetünk, de ez nagyban változhat.
- A szolgáltatás megszervezése is jelentős munkaidőt igényel majd a projekt gazdájától. A szükséges befektetés az elért háztartások, a bevont tanácsadók számától, a háttérszakértők bevonásától függhet.
- Szóba jöhet még útiköltség, kommunikációs pl. telefon- és internetköltség, ismertetőanyagok szerkesztésének, nyomtatásának a költsége is.

Hogyan szerezzünk forrásokat?

- A finanszírozás forrása lehet például önkormányzati költségvetési keret, társadalmi felelősségvállalási programmal rendelkező vállalatok vagy helyi vállalkozások adománya.
- Ahol a célközönség anyagi helyzete megengedi, ott maguk a tanácsadásban részesülő háztartások is hozzájárulhatnak a szolgáltatás költségeihez, például kedvezményes áron vásárolhatnak energiatakarékos eszközöket (kompakt fénycsövet, hűtőkör-fóliát stb.).
- Érdemes a rendelkezésre álló pályázati forrásokat is azzal a szemmel vizsgálni, vajon alkalmasak-e szolgáltatás alapjainak megteremtéséhez.
- A megvalósítást segíthetik nem pénzbeli hozzájárulások is, például egy barkácsáruházzal vagy gyártó adományozhat energiatakarékos eszközöket, vállalkozók nyújthatnak ingyenes szolgáltatásokkal (ablakszigetelés, kisebb javítások), de energetikai vagy fogyasztóvédelemben jártas jogi szakértő „pro bono” munkája is segíthet, akár háttértámogatásról vagy a képzésbe való bevonásukról van szó.
- Amennyiben a tanácsadók vagy azok egy része az álláskeresőik közül kerül ki, akkor nem kell munkadíjjal számolni.

A koncepciót az Energiaklub készítette a **Csekkcsökkentő (EC-LINC)** nemzetközi projekt keretében.

A koncepció célja, hogy szakmai támogatást nyújtson házhoz menő energia-tanácsadói szolgáltatás elindításához.

A projekt keretében megszületett további útmutatók, háttéranyagok és összegzések megtalálhatók a projekt weboldalán: www.csekkcsokkentento.hu.

A projektet az Intelligent Energy Europe program támogatja

A publikációk tartalmáért az egyedüli felelősség a szerzőket terheli, és nem szükségszerűen tükrözi az Európai Unió álláspontját. Sem a támogató EACI, 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.