

ÚTMUTATÓ CSEKKCSÖKENTŐKNEK



AVAGY
HOGYAN SEGÍTHETÜNK
MÉRSÉKELNI AZ
ENERGIASZÁMLÁKAT?

ELŐSZÓ

Ez a kiadvány azért született, hogy segítséget nyújtson annak a (leírni is sok!) közel félmillió magyar háztartásnak, köztük nagycsaládosoknak, gyermeküket egyedül nevelőknek, idős embereknek, akiknek gondot okoz a havi energiaszámlák kifizetése.

Kiadványunk **polgármesteri hivatalok dolgozóinak, civil vagy szociális szervezetek munkatársainak**, projektvezetőinek készült, akiknek vagy eleve a tevékenységükbe tartozik kezelni a problémát, vagy a jövőben szeretnének foglalkozni a problémával, illetve valahogyan segíteni az érintetteknek.

Az Energiaklub 2012 folyamán a Vöröskereszt Pest Megyei Szervezete, Óbuda Önkormányzata, illetve a Habitat for Humanity munkatársaival egy nagyobb nemzetközi program részeként ingyenes, személyes energetikai tanácsadást nyújtott közel 270 magyarországi családnak. A Csekkcsökkentő program eredményességét többek között a tényleges energiamegtakarítás, illetve a **rezsizámlákból lefaragott forintok** jelzik, melyeket a családok másra, például élelmiszer-, vagy tankönyvvásárlásra tudtak fordítani.

Hogy mennyire aktuális a probléma, azt számtalan **Európai Uniós program, kiadvány és írás** bizonyítja, de hazánkban is egyre több elemzést olvashatunk a témáról.

Kiadványunkban a Csekkcsökkentő program **tapasztalatait** szeretnénk megosztani, mintául szolgálva azoknak, akik a jövőben hasonló program indítását tervezik. Célunk, hogy egy olyan logikus, könnyen követhető **útmutatót** nyújtsunk, amelynek felhasználásával sikeres és eredményes kezdeményezések, helyi programok indíthatók.

Sok sikert a csekkcsökkentéshez!

KINEK LEHET SZÜKSÉGE A PROGRAMRA?

A Csekkcsökkentő program sokféle háztartásban segíthet. Érintett lehet az a nyugdíjas, aki a havi nyugdíjának jóval több, mint a felét a gáz- és villanyszámla kifizetésére költi; de az a család is, amelynek havi jövedelme például kicsivel több, mint a létminimum, de ebből rendszeresen 30-40%-ot fizetnek be sárga csekken.

Egy növekvő társadalmi réteg, az úgynevezett **újszegények** nem számítanak a klasszikus értelemben vett szegények közé, így sajnos általában nem kerülnek a szociális szervezetek látókörébe sem, például segílyt sem kérnek. Az ő elérésük kiváló eszköze lehet egy energetikai tanácsadó program, akár egy átfogóbb **szociális politika** részeként.

A *Csekkcsökkentő honlapon több tanulmányt is olvashat a témáról.*

HOGYAN LEHET SEGÍTENI?

Ha hihetünk a trendeknek, az energiaárak továbbra is nőni fognak, így egyre több családnak fog egyre nagyobb terhet jelenteni a számlák befizetése. Akár 10 ezer forint többletköltség is sok lehet, főleg ha úgy tekintünk rá, mint valahonnan hiányzó összegre: ennyivel kevesebb jut gyógyszerek megvásárlására, téli ruhákra, új cipőre.

Ezeknek a családoknak a tanácsadással megtakarítható néhány ezer vagy tízezer forint is óriási segítség lehet. Fontos ugyanakkor tisztázni, hogy nem az Ön szervezete vagy tanácsadói fogják megoldani ezeknek a családoknak a problémáit, de nagy segítséget nyújthatnak nekik, hogy sorsukat kezükbe véve, **önmaguk oldják meg problémáikat.**

Szomorú, vagy inkább megdöbbentő tény, hogy sok fogyasztó azzal sincs tisztában, milyen adatokat tartalmaz például a villanyszámlája. A legtöbben teljes mértékben a szolgáltatóra bízzák a villany- és gázórák leolvasását. Egy Csekkcsökkentőhöz hasonló program hatalmas motivációt adhat a háztartásoknak, hogy minél tudatosabban, odafigyelve használják az energiát.

NÉHÁNY TOVÁBBI TÉNY A PROGRAMRÓL

- a program **személyes és személyre** (vagyis háztartásra) **szabott energia-tanácsadás**;
- nem szükséges **műszaki előképzettség** a tanácsadóknak;
- a program főleg **magatartási szokások megváltoztatására**, ésszerűsítésére irányul;
- egyszerű, bárki által megfogadható **spórolási tippeket** ad át, melyek a családok részéről **nem igényelnek befektetést**;
- a forrásoktól függően **spórolást segítő eszközök** is adhatók a háztartásoknak.

MIÉRT JÓ EGY ILYEN PROGRAM?

- a családok a tanácsok megfogadása révén 10–20 ezer forintot vagy akár jóval többet is **megtakaríthatnak évente**;
- nem passzív, adományjellegű segítség: a program igazából abban segít, hogy a családok **önmaguk oldják meg** problémáikat;
- a családokat így **egyéni cselekvésre**, általában tudatosabb életvitelre ösztönzi;
- a tanácsadás **hatékonyan beilleszthető** egy nagyobb szociális stratégiába, illetve a szociális területen dolgozók mindennapi munkájába;
- a programnak jó **PR-értéke** lehet: a szervezet, önkormányzat pozitív

képe erősödik, és közben a lakosság elégedettsége is nő;

- a direkt eredményekben rejlő sikerélmény nagyon jó **motiváció** lehet maguknak a tanácsadóknak is, akik nem mellesleg saját mindennapjaikban is **alkalmazni tudják** a program ismereteit;
- nem utolsó sorban a kevesebb energiafogyasztás **kisebbségi kibocsátással** jár, így a programnak környezeti haszna is van.

HA ILYEN PROGRAMOT SZERETNE INDÍTANI SZÜKSÉGE LESZ

- egy projektvezetőre, vagy felelősre,
- 2–3 tanácsadóra,
- partnerekre,
- fogadóképz családokra,
- családonként egy, maximum 2 óra tanácsadási időre (összesen családonként 3–4 óra projektidőre, amiben az adminisztráció, a kapcsolatfelvétel és az utazás is benne van),
- segédanyagokra, azaz a **spórolást segítő tippek gyűjteményére**, adatlapra stb.,
- esetleg támogatóra, akik anyagiakkal vagy eszközökkel segítik a programot,
- illetve a keretek meghatározására: arra, hogy mennyi idő alatt, mennyi családhoz szeretne eljutni.

RÁSZORULÓK

HOGYAN VÁLASSZA KI A CSALÁDOT?

A hány település, annyiféle szempont alapján lehet eldönteni, ki lehet helyben rászoruló. A tapasztalatok alapján a program elsődleges célcsoportja a létminimum körül élő, alacsony jövedelemmel rendelkező háztartások, **magas energiaszámlákkal**. Ezek éppúgy lehetnek **idős egyedülállók, gyermeküket egyedül nevelő szülők, nagycsaládosok**, vagy szegénységben élő **roma háztartások**. (A fentiekből is kiderül, hogy a program nem elsősorban a mélyszegénységben vagy igen rossz lakókörülmények között élő családokra fókuszál.)

ODA CÉLSZERŰ MENNI, AHOL

- a tanácsadásnak van haszna, azaz magas az energiafelhasználás – akár azért, mert **pazarlóan** használják, így a rossz szokások megváltoztatásával nagy megtakarítást tudnak elérni;

- van rá fogadókészség, azaz gyaníthatóan megfogadják a tanácsokat;
- hiányzik ez a fajta információ, azaz lehet nekik a témában újat mondani;

Jó szem előtt tartani, hogy az **idősebbek** általában tudatosabban (kevésbé pazarlóan) élnek, nekik nem sok újat lehet mondani, illetve gyakran őket a legnehezebb lebeszélni berögzült rossz szokásaikról (pl. a magas hőmérsékletéről).

A családok kikerülhetnek a **saját ügyfelek** közül, de a lehetséges partnerek (mint pl. a **nagycsaládok egyesületei, családsegítők, Vöröskereszt**), vagy ezek önkéntesei is segíthetnek kiválasztani és elérni a célcsoportot. A program egyik sikere ennek az **informális hálózatnak** a minél jobb kihasználásában rejlik.

Az első körben meglátogatott családok is segíthetnek további háztartásokat találni.

TANÁCSADÓK

A LEGMEGFELEŐBB TANÁCSADÓ AZ, AKI

- már eleve érdeklődik az "energia-rezsi-rászorulók" téma iránt;
- már van valamilyen elkötelezettsége (pl. szociális területen dolgozik, önkormányzati programot vezet);
- ismeri a célcsoportot, van velük valamilyen kapcsolata;
- jó kommunikációs készsége van;
- hitelesen tud beszélni az energia témájáról.

MIT KELL TUDNI EGY TANÁCSADÓNAK?

A tanácsadónak **nem kell műszaki szakembernek** lennie, mivel a tanácsadás főleg viselkedési minták megváltoztatására irányul. Ez persze nem zárja ki, hogy a tanácsadó lehet gyakorló műszaki képzettségű szakember is.

A program németországi változatában például **munkanélkülieket** képeztek ki a feladatra. A tanácsadó lehet a szervezet dolgozója vagy a szervezetnek dolgozó **önkéntes**.

A program elkezdése előtt mindenképpen szükséges egy **képzés**, amelynek felépítésében a nemzetközi program (angol) **anyaga** nyújt támpontokat.

A tanácsadók felmérik a meglátogatott család energiafelhasználási szokásait, amit egy előzetesen összeállított **adatfelvételi lap** segítségével viszonylag könnyen megtehetnek. Az adatok birtokában háztartásra szabott **spórolási tippeket** adnak. Az ilyen jellegű tippek az internetről, illetve műszaki szakemberek segítségével is összegyűjthetők.

Ha képzést szeretne szervezni a leendő tanácsadóknak, vegye fel a kapcsolatot az Energiaklubbal, és érdeklődjön egy több napos tréning lehetőségeiről!

KI LEHET PARTNERE A PROGRAMBAN?

- helyi **zöld szervezet**, akinek már van tapasztalata az energia témájában;
- a településen működő **civil** vagy **szociális szervezet** az önkormányzatoknak;
- az **önkormányzat**, ha a szervező civil vagy szociális szervezet;
- barkácsbolt, tűzép, gyártó, akik különböző energiatakarékos eszközöket ajánlhatnak fel;
- mérnök, technikus, energetikus, akik segíthetnek az ismeretanyag összeállításában, vagy magában a tanácsadásban.

A TANÁCSADÁS ELŐTT

MIÉRT JÓ A SZEMÉLYES TANÁCSADÁS?

Igaz, az **interneten** számtalan "Hogyan spóroljunk energiát?"-típusú írás található, de ezek az anyagok csak azokhoz jutnak el, akik proaktívan keresik azt. Célcsoportunk többségére, bár használja az internetet (akár saját e-mailcíme is van), **mégsem jellemző az energiatakarékosági tippek tudatos keresése**.

Ha kutatnak is használható anyagok után, nem egyszer **egymásnak ellentmondó információkra** lelhetnek, és a tanácsok legtöbbször csak **együtt alkalmazva** hozna mérhető megtakarítást.

A személyes tanácsadás személyre, vagyis háztartásra szabott információt ad át, azaz olyanokat, amilyenekre a családnak a leginkább szüksége van.

Ezenkívül a személyes tanácsadás mindig **meggyőzőbb** – a szemtől-szembe élmény ösztönző ereje óriási lehet.

Elég a google keresőbe beütni a "hogyan spóroljunk energiát" kifejezést. További anyagok a Csekkcsökkentő Program [honlapján](#), a "Spóroljon Ön is!" [menüpont](#) alatt.

A TANÁCSADÁS MÉLYSÉGE

A tanácsadás **magatartási szokások megváltoztatására** irányul, azaz kevesebb energiahasználatra próbálja ösztönözni a családokat. Ez főleg a hideg és melegvíz, a villamos áram, a világítás, és fűtés tudatosabb használatára vonatkozik.

Ezek a tanácsok **nem igényelnek befektetést** a családoktól. A néhány javasolt kiegészítő eszköz, mint pl. a hőszigetelő seprű, viszonylag alacsony összegért beszerezhető.

A tanácsok megfogadása **nem befolyásolja az épület szerkezetét**, nem igényel nagyobb beruházást.

Fontos, hogy a tanácsadó tudja, hogy hol van a tanácsadás **határa**, és mi az a kérdés vagy terület, amihez már szakember kell: a komolyabb javaslatokhoz, mint például a lakás energetikai felújítása, műszaki végzettséggel (és kamarai jogosultsággal) rendelkező **energetikusok**, vagy a **kivitelező szakcég** véleménye szükséges.

TANÁCSADÁS

A TANÁCSADÁS MENETE

1. kapcsolatfelvétel,
2. helyzetfelmérés,
3. adatok kiértékelése,
4. konkrét tanácsadás,
5. fogyasztáscsökkentő eszközök, barkácsolások,
6. utánkövetés.

1) A KAPCSOLATFELVÉTEL

- keresse a családot telefonon, hivatkozzon arra a szervezetre, forrásra, akitől a nevet kapta;
- keresse a családban azt a személyt, aki a számlák **befizetéséért felelős**;
- hangsúlyozza, hogy **ingyenes** tanácsadóról van szó, amelynek eredményeként **csökkenhet** a rezsiköltsége;
- fogalmazzon egyértelműen: **miért** mennek (pl. nem szigetelni, nem "ellenőrizni" mennek);
- tisztázza: **kik** mennek, mennyi **időt** vesz igénybe a tanácsadás, és pontosan **mi fog történni** (kérdések, adatlap felvétele stb.);
- hívja őket **időben**, pl. 5 nappal a tervezett látogatás előtt;
- mondja el, hogy milyen **adatok**at kell a családnak előzetesen összegyűjtenie (pl. számlák, alaprajz stb.);
- célszerű munkaidő utánra, vagy hétvégére megbeszélni a látogatást.

2) HOGYAN ZAJLIK A HELYZETFELMÉRÉS?

A helyzetfelmérés tulajdonképpen a lakók energiafelhasználási **szokásainak**, illetve a **ház paramétereinek** megismerése. Ez jórészt kérdéseken, dokumentumok (pl. számlák) ellenőrzésén, illetve személyes megfigyelésen alapszik.

TIPPEK

- használjon adatfelvételi lapot, **területenként** csoportosítva az adatokat (pl. konyha, fürdőszoba, nappali, illetve áramhasználat, vízhasználat, melegvíz-használat, fűtés stb.);
- az adatfelvételi lap egyfajta sorvezető is arról, hogy mire kell figyelnie;
- gyűjtse össze az **energiaszámlák** adatait;
- használjon **árammérőt**: a leghatásosabb eszköz a fogyasztás mérésére és szemléltetésére;
- próbálja a tanácsadás időtartamát **egy óra** alatt tartani, lehetőleg kerülje el a témához nem tartozó hosszabb beszélgetéseket;
- ha **fényképez**, hívja fel a figyelmet rá, hogy fényképezni fog és hogy hol, hogyan fogja használni a képet;
- mindig kérjen **beleegyező nyilatkozatot** az adatok kezeléséhez.

3) HOGYAN ÉRTÉKELJE KI AZ ÖSSZEGYŰJTÖTT ADATOKAT?

Németországban például az adatfelvétel és a tanácsadás külön napokon történt, így a kiértékelésre több idő jutott, azt egyes esetekben szoftveresen készítették el. Ha csak rövid időt szán a látogatásra, célszerű felkészülni arra, hogy a látottak alapján rögtön kell véleményt alkotnia.

MILYEN "TÍPUSHIBÁKRA" LEHET SZÁMÍTANI

- **fűtés**: sokan azokban a helyiségekben is fűtenek, amelyeket napközben nem is használnak; magasabb hőfok van a lakásban, mint ami indokolt stb.;
- **világítás**: a nem használt szobában is ég a villany; csillárokat használnak irányított fényforrás helyett; nem használnak energiatakarékos izzókat stb.;
- **áramfelhasználás**: a TV, számítógép stand-by üzemmódban marad; nagy fogyasztású, amúgy felesleges készülékek használata stb.;
- **melegvíz**: fogmosás alkalmával folyamatosan nyitva van a melegvízcsap, inkább fürdenek, mint zuhanyoznak; nagy hőfokon mosnak stb.;
- **víz**: csöpögő csapok stb.

4) KONKRÉT TANÁCSADÁS

A konkrét tanácsadás része lehet:

- az **energiaszámlák** adatainak értelmezése,
- rendszeres **leolvasásra** való ösztönzés,
- a felvett adatok alapján **tippek** adása: milyen szokások megváltoztatásával milyen megtakarításokat lehet elérni,
- **szakemberek** ajánlása, akik a komolyabb beruházásokban tudnak segíteni,
- **pénzügyi konstrukciók** (pl. Lakáskassza) ajánlása, amivel finanszírozható egy felújítás.

Próbálja meg **forintosítani** a tippeket – sokaknak nem az számít, mennyivel kevesebbet fogyaszt, hanem hogy mennyivel kevesebbet költ majd.

Néha az energiatanácsadáson túl kell tekinteni: előfordulhat olyan család, ahol például még soha nem ellenőrizték a **kéményt**, vagy tisztították ki a kazánt. Ilyenkor fel kell hívni a figyelmet a veszélyekre, esetleg szakembert is kell ajánlanunk a szükséges beavatkozás elvégzésére.

Előfordulhat, hogy valaki pl. szigetelési tanácsot, megújuló energiaforrásokkal kapcsolatos tanácsot, **árkalkulációt** is vár. Jó, ha tudunk ajánlani szakembert az ilyen jellegű feladatokra.

Olyan esettel is találkozhat, hogy egy család már **megtett mindent**, amit lehet, azaz pusztán a szokások megváltoztatásával már nem érhető el jelentősebb megtakarítás. Ha a család pénzügyi helyzete megengedi, célszerű nekik energetikai **felújítást** ajánlani.

További konkrét javaslatokat találhat a [Lakcímke-kiadványban](#) is.

5) FOGYASZTÁSCSÖKKENTŐ ESZKÖZÖK

Ha van forrás a programban (vagy ha van támogató), a tanácsadás mellett különféle hasznos és nem túl drága **eszközöket** is ajándékozhatunk. Ezek a kézzelfogható, látványos eszközök kiváló **motiváló erővel** bírnak: a Csekkcsökkentő tapasztalatai szerint a családok előszeretettel használják őket és nagyságrendekkel megnövelik mind a program sikerét, mint a megtakarítások összegét.

Kérjen **árajánlatokat** barkácsboltoktól vagy gyártóktól – az esetleges támogatásért szponzorként feltüntetheti a nevüket a program anyagain, például a programról tájékoztató híradásban.

A LEGNÉPSZERŰBB FOGYASZTÁSCSÖKKENTŐ ESZKÖZÖK

- hőtükörfólia (a radiátor mögé rakható, visszaveri a hőt, néhány százalékos fogyasztáscsökkenés érhető el vele);
- energiatakarékos izzó;
- csapra szerelhető perlátor (azonnal felszerelhető, és látható is a kevesebb vízfogyasztás);
- szigetelőseprű (kiváló eszköz a bejárati ajtó alatt beszökő hideg megállítására);
- szigetelőcsík;
- további ötletek a Csekkcsökkentő honlap „Spóroljon Ön is!” [menüpontjának](#) "Filléres beruházások"-[almenüjében](#).

Előfordulhat, hogy valaki szeretne további eszközöket kapni, vagy vásárolni. Jó, ha a tanácsadónak van néhány ötlete, hogy hol és milyen áron lehet ezeket beszerezni.

TANÁCSADÁS - KIEGÉSZÍTVE

Bizonyos esetekben (főleg a tanácsadó készségeinek, illetve idejének függvényében) egyszerű fogyasztáscsökkentő **barkácmegoldásokkal** is lehet segíteni a családoknak. Ez tipikusan az ablakok **leszigetelését** vagy kisebb javítási munkák elvégzését jelenti.

Tekintse meg a Vimeón a "Gazdálkodj okosan az energiával" című videót, melyből praktikus szigetelési ötleteket meríthet.

5) UTÁNKÖVETÉS

Célszerű mérni a program sikerességét. Ha lehet, látogassák meg a családokat fél vagy egy év elteltével, és kérdezzék meg tőlük, hogy

- megfogadták-e a tanácsokat?
- melyek bizonyultak a leghasznosabbnak?
- milyen változás mérhető a számlákon?

Ha sikeres a program, mindenképpen **folytassa**: vonjon be partnereket, keressen fel még több családot, népszerűsítse a programot, hogy azokhoz is eljussanak a tippek, akiket nem tud személyesen felkeresni!

A TANÁCSADÁSON TÚL

A személyes tanácsadás csak egy mód, hogy segítsünk csökkenteni a rászoruló családok energiaszámláit.

NÉHÁNY TOVÁBBI LEHETŐSÉG, ÖTLET

- osszon meg egyszerű, közérthető tippeket **honlapján**, Facebook-oldalán, hírlevelében;
 - egészítse ki a célcsoportnak szervezett más jellegű (szociális, kulturális stb.) **programjait** energiaspórolási tippekkel;
 - igazítsa az energiatippeket **évszakokhoz**, vagy aktualitásokhoz,
- (használja példaként a Csekkcsökkentő program 2012-es naptárát, melyet a honlap "Csekkcsökkentő tippek"-menüpontjából tud letölteni);
- beszéljen az energiatakarékosság fontosságáról a **helyi médiának**;
 - szervezzen programokat **iskoláknak**, iskolai csoportoknak, (hasznos ötleteket meríthet a "Lekapcsoltad a villanyt a tanteremben?" című **kiadványunkból**);
 - állítson össze és tegyen közzé honlapján ingyen letölthető **kiadványokat**, (jó példa lehet a Lakcímke - **kiadvány**).

UTÓSZÓ

Ha csak egy szót lehetne mondani arról, hogy számunkra miért volt hasznos a Csekkcsökkentő program, akkor a sikerélményt választanánk. Az Energia-klubnak évtizedes tapasztalata van szemléletformáló programok szervezésében, de talán a Csekkcsökkentő nyújtotta a legtöbb pozitív visszajelzést.

Nem csak a családok elérésében vagy akkor, amikor láttuk a konkrét megtakarításokat, az örömet, amit egy családnak néhány tízezer forint megtakarítása jelenthet, hanem hogy szociális és más szervezetek eredményesen tudtak együtt dolgozni az önkormányzatokkal.

Sok ilyen, összefogáson alapuló, példaértékű kezdeményezésre lenne szükség.

Kívánunk a hasonló programok szervezőinek legalább ennyi sikerélményt és emlékezetes pillanatot!

Impresszum

Szerkesztették:

Dr. Tóth Gyula (BEE Environmental Communication),
Király Zsuzsanna (ENERGIACLUB)

Kiadja:

ENERGIACLUB Szakpolitikai Intézet
és Módszertani Központ
www.energiaklub.hu | energiaklub@energiaklub.hu



Budapest, 2013

Grafika:

BEE Environmental Communication (Honosi Rita)



Minden jog fenntartva. A kiadvány közlésére a „Nevezd meg! – Ne add el! – Ne változtasd!” licenc érvényes.

A kiadvány megjelenését 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.