

Pomóż ogrzać sąsiada

Kompleksowy model wsparcia doradczego dla osób z grupy ubóstwa energetycznego



Poradnik dla Jednostek Samorządu Terytorialnego

Pomóż ogrzać sąsiada

Kompleksowy model wsparcia doradczego dla osób z grupy ubóstwa energetycznego. Poradnik dla Jednostek Samorządu Terytorialnego.

Ubóstwo energetyczne to jeden z istotnych problemów, z którym zмага się wiele gmin, nie mając odpowiednich narzędzi i dysponując ograniczonymi informacjami. „Pomóż ogrzać sąsiada” to projekt badawczy z zakresu innowacji społecznych, którego celem jest opracowanie standaryzowanego modelu wsparcia doradczego dla osób z grupy ubóstwa energetycznego.

Działania przeprowadzone w ramach innowacji obejmują:

- Przygotowanie schematu identyfikacji osób dotkniętych problemem ubóstwa energetycznego.
- Opracowanie założeń do kampanii informacyjno-edukacyjnej skierowanej do społeczności lokalnej.
- Opracowanie materiałów umożliwiających efektywne podjęcie kontaktu z grupą docelową.
- Opracowanie aplikacji umożliwiającej dostęp do materiałów oraz utrzymanie bieżącego kontaktu przeznaczonej dla osób zaangażowanych w proces pomocy (OPS, urząd gminy, doradcy energetyczni).

Proponowany schemat działań ukierunkowanych na przeciwdziałanie ubóstwu energetycznemu przedstawia się następująco:





Wszelkie pytania, komentarze, bądź zgłoszenia dotyczące chęci dołączenia do kampanii lub wykorzystania materiałów prosimy przekazywać drogą organizatorom kampanii drogą mailową:

biuro@planergia.pl

lub telefoniczną:

732 888 349

Kompleksowy model wsparcia doradczego dla osób z grupy ubóstwa energetycznego

1. Ubóstwo energetyczne – diagnoza problemu

Dotychczasowe działania

Problem ubóstwa energetycznego długo był marginalizowany. Wynikało to ze znacznej skali problemu podstawowego – liczba budynków wymagających poprawy efektywności energetycznej i wymiany systemu grzewczego była tak duża, że wszelkie programy i działania pomocowe wykazywały wskaźnikowy sukces. Nie zmienia to faktu, iż żadne z działań nie było bezpośrednio ukierunkowane na grupę ubogich energetycznie, która - co postaramy się przeanalizować w dalszej części opracowania - jest znacznie trudniejsza zarówno w zdiagnozowaniu, jak i w bezpośredniej obsłudze rozumianej jako podjęcie działań zaradczych.

W 2021 roku w Ministerstwie Klimatu i Środowiska powołany został zespół ds. odbiorcy wrażliwego oraz redukcji ubóstwa energetycznego w Polsce, który przygotował opracowanie pt. „Bank dobrych praktyk. Przeciwdziałanie ubóstwu energetycznemu w Polsce”. Z kolei w ramach działań prowadzonych w Małopolsce, przygotowano opracowanie ułatwiające inwentaryzację i weryfikację skali zjawiska w gminie: „Metodyka analizy ubóstwa energetycznego”. Wśród wcześniejszych działań na rynku krajowym warto też wskazać międzynarodowy projekt ASSIST, finansowany w ramach Programu Horyzont 2020, w ramach którego m.in. przeszkolono grupę eko-doradców.

W ramach niniejszego projektu z zakresu innowacji społecznych, bazując na wcześniejszych doświadczeniach, podjęto się opracowania kompleksowego, standaryzowanego modelu wsparcia doradczego dla osób z grupy ubóstwa energetycznego, który docelowo będzie mógł być wykorzystywany w gminach o różnej wielkości, specyfice czy zróżnicowaniu profilu zasobu mieszkaniowego. W ramach projektu przygotowano materiały informacyjne pozwalające na przeprowadzenie w gminach kampanii informacyjno-edukacyjnej dotyczącej ubóstwa energetycznego. Przygotowano także narzędzia umożliwiające komplekso-

wą identyfikację skali problemu na terenie gminy (w tym scenariusze rozmów z osobami ubogimi energetycznie, ankiety diagnozujące oraz założenia do kampanii wsparcia sąsiedzkiego), jak również narzędzia pozwalające na prowadzenie bieżącej pomocy doradczej dla osób ubogich energetycznie (w tym podstawowy poradnik), a także prostą aplikację ułatwiającą prowadzenie współpracy międzyinstytucjonalnej (np. na linii gmina – OPS lub umożliwiającej angażowanie organizacji trzeciego sektora).

Całość zebrano w formie spójnej metodologii, obejmującej następujące etapy:

1. Dwuetapowa diagnoza skali zjawiska na terenie gminy,
2. Przygotowanie strategii walki z problemem na terenie gminy,
3. Prowadzenie działań zaradczych.

Definicja problemu

Przez długi czas w Polsce nie funkcjonowała oficjalna definicja ubóstwa energetycznego. Posiłowano się przenoszonymi na grunt polski definicjami zagranicznymi, np. definicją brytyjską, co jednak było stosunkowo trudne ze względu na diametralnie inny poziom zamożności społeczeństwa, odmienny profil wykorzystania systemów grzewczych i paliw, a także całkowicie inny model budownictwa. Oficjalna definicja krajowa pojawiła się dopiero w ustawie o dodatkach osłonowych, która została przyjęta przez Sejm RP w dniu 17 grudnia 2021 r., zgodnie z którą „ubóstwo energetyczne” jest to „sytuacja, w której gospodarstwo domowe prowadzone przez jedną osobę lub przez kilka osób wspólnie w samodzielny lokalu mieszkalnym lub w budynku, w którym nie jest wykonywana działalność gospodarcza związana z jego prowadzeniem, nie jest w stanie zapewnić sobie wystarczającego poziomu ciepła, chłodu, oświetlenia i energii elektrycznej do zasilania urządzeń, w wyniku połączenia niskich dochodów, wysokich wydatków na cele energetyczne i niskiej efektywności energetycznej w budynku i wykorzystywanych w nim urządzeń”. Kluczowe w definicji ubóstwa energetycznego jest więc przenikanie się trzech grup czynników:

- społecznych – problemy dotyczące członków danego gospodarstwa domowego (np. choroba, samotność, niezaradność, bezrobocie),
- technicznych – wysoka energochłonność budynku,
- ekonomicznych – zbyt niski poziom dochodów.

Należy jednak pamiętać, iż z ubóstwem energetycznym mamy do czynienia, kiedy brak możliwości zapewnienia wystarczającego poziomu ciepła, chłodu, oświetlenia oraz/lub energii elektrycznej występuje najczęściej w wyniku kombinacji wskazanych powyżej czynników. Częstym błędem w rozumieniu i definiowaniu ubóstwa energetycznego jest jego utożsamianie z ubóstwem ekonomicznym (ma-

terialnym). Wynika to zarówno z samej nazwy zjawiska (ubogi = niezamożny), jak również z powiązania z „odbiorcą wrażliwym” zdefiniowanym w art. 3 ust. 13c ustawy – Prawo energetyczne.

Szczególnie w obecnej sytuacji skokowo rosnących cen paliw i nośników energii, należy pamiętać o złożoności problemu ubóstwa energetycznego. Sytuacja osób, u których występuje kumulacja wszystkich trzech czynników (społecznych, technicznych, ekonomicznych), w okresie niskich temperatur może okazać się dramatyczna do tego stopnia, że będą one wymagały szybkich i skoordynowanych działań pomocowych (również mających charakter doraźny). Może się jednak zdarzyć, iż nawet osoby zarabiające regularnie mogą wejść w grupę ubogich energetycznie, jeżeli mieszkają w budynku o bardzo wysokiej energochłonności, jednocześnie nie mając możliwości poprawy efektywności energetycznej obiektu.

Należy jednak pamiętać, iż ubóstwa energetycznego nie możemy definiować jedynie przez pryzmat kryteriów dochodowych, tym bardziej, że należą one do wskaźników często podlegających manipulacji. Podczas przeprowadzonych konsultacji spotkaliśmy się z licznymi przypadkami, kiedy beneficjenci ubiegający się o podwyższony poziom wsparcia w ramach programu „Czyste powietrze” byli w bardzo stabilnej sytuacji materialnej, a jedynie poprzez zabiegi księgowe zaniżali poziom uzyskiwanych dochodów. Widać więc, iż pomoc oparta wyłącznie o kryterium dochodowe może prowadzić do nadużyć. Aby tego uniknąć i jednocześnie móc w sposób kompleksowy zdefiniować sytuację problemową w danym gospodarstwie, przygotowaliśmy ankiety umożliwiające szczegółową diagnozę sytuacji.

Przyczyny problemu

Struktura problemu ubóstwa energetycznego jest bardzo złożona. Najczęściej, w przypadku konkretnych osób lub rodzin, trudno wskazać jedną konkretną przyczynę. Mamy raczej do czynienia z kumulacją kilku nawarstwiających się od długiego czasu czynników. Potwierdziły to wyniki badania ankietowego przeprowadzonego w ramach projektu, które wykazało, że do najczęściej wskazywanych przyczyn ubóstwa energetycznego należą:

- ubóstwo ekonomiczne,
- niezaradność życiowa,
- trudna sytuacja życiowa powodowana takimi czynnikami, jak: samotność, choroba, zaawansowany wiek, bezrobocie,
- wysoka energochłonność budynku.

Dodatkowe czynniki przyczyniające się do powstawania problemu ubóstwa energetycznego to nieefektywne wykorzystanie dostępnych źródeł energii, problemy własnościowe związane z budynkiem, czy wzrost cen paliw i nośników energii.

Skala problemu

Dotychczasowe analizy ubóstwa energetycznego wskazują, iż zjawisko to dotyczy grupy od około 10 do kilkunastu procent danej społeczności, w zależności od tego, jaki wskaźnik przyjmiemy w definicji. Badania statystyczne wykonane na zlecenie Ministerstwa Klimatu i Środowiska wskazują, iż średni wskaźnik ubóstwa energetycznego za rok 2020 wyniósł 10,8%, jeżeli weźmiemy pod uwagę wskaźnik LIHC (wysokie koszty, niskie dochody) i aż 17,2% uwzględniając wskaźnik 2M (podwójna mediana wydatków na energię).

<https://www.gov.pl/web/klimat/badania-statystyczne>

Z ankietyzacji przeprowadzonej w ramach naszego projektu wynika, iż żadna z badanych gmin nie posiada dokładnych informacji dotyczących osób z grupy ubogich energetycznie. Według respondentów wielkość grupy osób ubogich energetycznie najczęściej szacowana była na podstawie danych uzyskanych z Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej dotyczących rejestrów świadczeń celowych (np. na zakup opału). Wśród odpowiedzi znalazło się także pośrednie użycie danych dotyczące liczby osób z tej grupy m.in. poprzez pracowników socjalnych, np. Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie. Kolejnym źródłem danych szacunkowych była liczba złożonych wniosków w programie „Czyste Powietrze” oraz dane zebrane podczas wprowadzania do systemu informacji ze złożonych deklaracji CEEB.

Oczywiście, należy mieć świadomość, iż rozkład problemu ubóstwa energetycznego na terenie poszczególnych gmin będzie nierównomierny, gdyż jest on ściśle powiązany zarówno z zamożnością, jak i z profilem społeczno-gospodarczym mieszkańców danego obszaru. Dlatego też, aby działania zaradcze na terenie gminy miały realny wymiar i były skuteczne, niezbędne jest przeprowadzenie uprzedniej, precyzyjnej diagnozy. W przeciwnym wypadku istnieje spore ryzyko, iż podejmowane działania (np. w formie projektów celowych, skierowanych do ubogich energetycznie) nie trafią do grupy docelowej, lub też rozminą się z jej potrzebami.

Biorąc pod uwagę rosnące koszty energii elektrycznej oraz skokowe podwyżki cen paliw, w tym najpowszechniej stosowanego węgla, należy spodziewać się znacznej intensyfikacji problemu ubóstwa energetycznego w nadchodzących latach. Skoro dużo większa grupa mieszkańców zostanie dotknięta problemem ubóstwa energetycznego, kluczowa będzie odpowiednia diagnoza umożliwiająca precyzyjne kierowanie działań pomocowych do najbardziej potrzebujących. Gminom brakuje narzędzi umożliwiających kompleksową identyfikację grupy docelowej oraz jej potrzeb, a następnie dotarcie do odbiorców z właściwie dobranym zestawem narzędzi pomocowych. Stąd podjęta przez Planergia Sp. z o.o. próba przygotowania spójnej metodologii wraz z zestawem materiałów i narzędzi pozwalających gminom na podjęcie walki z problemem ubóstwa energetycznego.

2. Jak definiować skalę problemu na terenie gminy?

Zdecydowana większość gmin, które wzięły udział w ankietyzacji (53%), zadeklarowała, że nie ma wiedzy na temat liczebności grupy ubogich energetycznie na swoim terenie. Tylko 15% gmin, które wzięły udział w ankietyzacji, uważa, że przyjęty przez nich sposób wskazywania grupy docelowej jest skuteczny i miarodajny. Kolejne 32% jest zdania, że wybrane przez nich metody są niewystarczające.

Niestety, przyjęte metody bazujące na statystykach gminnych czy rejestrach ośrodków pomocy społecznej są obarczone znacznym błędem. Poza statystykami znajdują się osoby, które nie korzystają z dostępnych form wsparcia samorządowego, a więc często osoby starsze, samotne, schorowane lub niezaradne życiowo, czy też po prostu osoby, które nie sięgają po pomoc z poczucia wstydu lub całkowitej bezradności.

Dlatego też, aby uzyskiwane informacje były jak najbardziej miarodajne, w ramach opracowanej metodologii sugerujemy, aby diagnoza ubóstwa energetycznego na terenie gminy miała charakter dwuetapowy, obejmujący:

- analizę dostępnych danych statystycznych i rejestrów gminnych,
- kampanię informacyjno-edukacyjną uwzględniającą mechanizmy wsparcia sąsiedzkiego.

2.1. Analiza danych statystycznych

Analiza danych statystycznych i rejestrów gminnych stanowi pierwszy i podstawowy etap działań diagnozujących ubóstwo energetyczne na terenie gminy.

2.1.1. W celu wstępnego oszacowania skali problemu ubóstwa energetycznego na terenie gminy można wykorzystać informacje z następujących źródeł (tabela na następnej stronie):

ŹRÓDŁO	ZAKRES INFORMACJI
Centralna Ewidencja Emisyjności Budynków (CEEB)	<ul style="list-style-type: none"> • źródło ciepła, • wiek budynku/czy przeprowadzono termomodernizację (po ewentualnej aktualizacji bazy CEEB)
Urząd Gminy / Ośrodek Pomocy Społecznej	<ul style="list-style-type: none"> • liczba osób pobierających zasiłki celowe, zasiłki mieszkaniowe oraz dodatki energetyczne (np. na zakup paliwa), • liczba osób pobierająca świadczenia dla niepełnosprawnych lub świadczenia rodzinne
Urząd Gminy	<ul style="list-style-type: none"> • liczba osób zalegających z odpadami za wywóz odpadów, • liczba osób korzystających z podwyższonego poziomu wsparcia w ramach programu „Czyste powietrze”
Lokalne przedsiębiorstwo energetyczne /ciepłownicze	<ul style="list-style-type: none"> • liczba osób zadłużonych lub mających regularne problemy z opłatami za energię elektryczną/ciepło, • liczba osób pobierających zasiłki celowe, dodatki energetyczne i dodatki mieszkaniowe.

Prawidłowo przygotowana diagnoza umożliwia ogólne oszacowanie skali problemu na terenie gminy. Jednakże, aby diagnoza była przydatna w podejmowaniu działań zaradczych, wymaga ona uszczegółowienia, wykorzystując takie narzędzia, jak inwentaryzacja, ankietyzacja, czy wywiady pogłębione. Najlepiej, aby działania te były podejmowane przez osoby posiadające doświadczenie w radzeniu sobie z osobami zmagającymi się z problemami społecznymi (np. pracownicy OPS lub osoby przeszkolone w tym zakresie). W przypadku dotychczasowych podopiecznych OPS będzie to szczególnie istotne – podjęcie tematu ubóstwa energetycznego będzie znacznie łatwiejsze przez osoby znane (przełamanie bariery nieufności), niż budowanie relacji od podstaw, tym bardziej, że informacje wymagane do przekazania podczas ankietyzacji dotyczą tematów wrażliwych.

W ramach projektu przygotowane zostały możliwe do wykorzystania kwestionariusze ankiet wraz z przykładowymi scenariuszami postępowania.

2.1.2. Działania informacyjno-edukacyjne – Kampania wsparcia sąsiedzkiego

Dotychczasowe działania edukacyjne prowadzone w gminach były przede wszystkim poświęcone walce z niską emisją i były ukierunkowane na przekazywanie wiedzy na temat szkodliwości zanieczyszczenia powietrza oraz wskazywanie sposobów poprawy efektywności energetycznej. Skala problemu była powszechna, a brak lub niewystarczający zakres działań zaradczych, takich jak wymiana systemu grzewczego, wynikał głównie z braku wiedzy lub zaniechań ze strony mieszkańców (np. niski priorytet działań pro-ekologicznych). Dlatego też w kampaniach dominował przekaz informacyjny, uzupełniany wezwaniami do podjęcia działań w imię poszanowania zdrowia i dobra wspólnego (np. zainicjowana przez Planergię kampania „Nie truj sąsiada!”, która doczekała się kilku edycji i wsparcia ze strony autorytetów, takich jak Franciszek Pieczka, Anna Dymna, czy Marian Dziędziel). Funkcjonują też kampanie o bardziej agresywnym przekazie, mające wydzźwięk piętnujący, do których można zaliczyć np. akcję pod hasłem „Karny kopciuch”.

Temat ubóstwa energetycznego nie był podejmowany w ogóle, lub miał charakter całkowicie poboczny. Wraz z rosnącą świadomością społeczną dotyczącą szkodliwości smogu (kampanie antysmogowe są prowadzone regularnie od 2012 roku, kiedy pierwsze, nieformalne jeszcze działania podjął Krakowski Alarm Smogowy), zaczął zmieniać się wydzźwięk kampanii. Środek ciężkości położono na sposoby zapobiegania oraz możliwości dofinansowania działań zaradczych (np. poprzez program „Czyste powietrze”). Obecnie coraz większe znaczenie zaczyna mieć problem ubóstwa energetycznego, który jednak wymaga prowadzenia działań w całkowicie innej formie niż dotychczasowe kampanie. Biorąc pod uwagę specyfikę grupy ubogich energetycznie, która często obejmuje osoby wykluczone lub zmagające się z różnego rodzaju problemami, konieczne jest podejście dużo bardziej empatyczne, bazujące na mechanizmach wsparcia i współczucia, oraz angażujące mieszkańców do podjęcia międzysąsiedzkiej pomocy. Oczywiście, nie chodzi tu o pomoc materialną, a przede wszystkim o pomoc w dotarciu do osób potrzebujących, umożliwiając precyzyjną diagnozę zjawiska ubóstwa energetycznego na terenie gminy i przygotowanie skutecznych działań pomocowych.

Dlatego też, w ramach niniejszego projektu przygotowane zostały założenia i materiały do kampanii wsparcia sąsiedzkiego, realizowanej pod hasłem „Zgłoś sąsiada do ogrzania”. Całość działań musi nie tylko wzywać do pomocy sąsiedzkiej, ale także przedstawiać zjawisko ubóstwa energetycznego, jego przyczyny i główne grupy osób zagrożonych. Głównym założeniem kampanii jest umożliwienie mieszkańcom wskazanie osób, które ich zdaniem mogą potrzebować pomocy (może to być np. sąsiad lub członek rodziny) za pośrednictwem anonimowej ankiety zgłoszeniowej.

3. Współpraca międzyinstytucjonalna

Realna pomoc ubogim energetycznie stanowi dla gmin duże wyzwanie z kilku względów:

- aby problem został rozwiązany, działania zaradcze muszą być dopasowane do potrzeb odbiorcy,
- pomoc powinna mieć charakter ciągły, a nie jednorazowy,
- potrzeby osób ubogich energetycznie są najczęściej bardzo szerokie i w wielu przypadkach wymagają one przeprowadzenia wysokonakładowych działań inwestycyjnych (np. wymiana źródła ciepła lub termomodernizacja),
- grupa docelowa jest bardzo niejednorodna – zwraca uwagę zróżnicowanie pod względem takich czynników jak wiek, zakres potrzeb, sposoby dotarcia i kontaktu, świadomości problemu, potencjał organizacyjno-finansowy itd.

Biorąc pod uwagę powyższe, rozwiązywanie problemu ubóstwa energetycznego na terenie gminy musi mieć charakter spójnej strategii, a nie działań doraźnych. Co więcej, skuteczne działania zaradcze będą wymagały stałej współpracy międzyinstytucjonalnej uwzględniającej przede wszystkim właściwy wydział/wydziały urzędu gminy oraz lokalny ośrodek pomocy społecznej. Wynika to z faktu, iż mamy do czynienia z dużym rozproszeniem tematycznym i kompetencyjnym.

ŹRÓDŁO	ZAKRES (W ZALEŻNOŚCI OD GMINY)
OPS/urząd gminy	<ul style="list-style-type: none">• wiedza na temat problemów społecznych,• informacje dotyczące grup/rodzin zmagających się z ubóstwem ekonomicznym, wykluczeniem społecznym
Urząd gminy	<ul style="list-style-type: none">• wiedza na temat jakości zasobu mieszkaniowego,• wiedza na temat dostępnych środków na poprawę efektywności energetycznej,• doradztwo merytoryczne (eko-doradcy),• możliwość przygotowania programów pomocowych.

Warto również zwrócić uwagę na fakt, iż skuteczne dotarcie do ubogich energetycznie może być mocno utrudnione dla osób nieznających specyfiki tej grupy. Znacznie korzystniejsze może okazać się wprowadzenie tematu przez pracowników pomocy społecznej, których podopieczni już znają, a następnie podjęcie dalszych działań przez osoby merytoryczne (np. eko-doradca), czy też prowadzenie kontaktu wspólnie.

Aby powyższa współpraca w konkretnych przypadkach była możliwa, przygotowana została aplikacja umożliwiająca wymianę informacji na temat gospodarstw zmagających się z ubóstwem energetycznym, agregowanie informacji na temat poszczególnych działań itd.

Co istotne, z przeprowadzonej ankietyzacji wynikało również, iż w proces mogą zostać włączone organizacje pozarządowe, grupy nieformalne, uniwersytety III wieku, parafie itp. Ich rola może być szczególnie istotna na etapie działań diagnostycznych (kampania sąsiedzka) oraz działań informacyjno-edukacyjnych.

4. Kontakt bezpośredni z ubogimi energetycznie

Rozpatrując potrzeby grupy docelowej należy wziąć pod uwagę bardzo duże zróżnicowanie wewnętrzne grupy ubogich energetycznie. Chodzi tu zarówno o różną sytuację rodzinną, jak i poziom zaradności, aktywności czy świadomości ekologicznej. Jest to istotny czynnik, który należy brać pod uwagę definiując grupę ubogich energetycznie na terenie poszczególnych gmin. Można wskazać dwie zasadnicze podgrupy:

(A) Osoby wykazujące wyższą świadomość problemu, a jednocześnie skłonne do podejmowania działań na rzecz jego rozwiązania. Jest to także grupa o wyższym poziomie aktywności i zaradności.

(B) Osoby o niskim poziomie zaradności (często starsze, schorowane lub posiadające deficyty intelektualne). W tej grupie niska świadomość problemu i brak wiedzy na temat możliwości jego rozwiązania idą w parze z obniżonym poziomem aktywności.

Potrzeby obu grup są dosyć mocno zróżnicowane, zarówno jeśli chodzi o skalę i zakres pomocy, jak i potencjalne kanały dotarcia do tej grupy.

Grupa A – priorytetowe potrzeby:

- udzielenie dotacji na zakup instalacji/przeprowadzenie inwestycji,
- pomoc w znalezieniu źródła finansowania (w tym finansowania pomostowego na realizację inwestycji), a następnie wsparcie w przygotowaniu dokumentacji aplikacyjnej.

Osoby te są w stanie samodzielnie znaleźć wykonawcę, a nawet wykonać część prac przygotowawczych we własnym zakresie (systemem gospodarczym).

W przypadku tej grupy, w ramach działań informacyjnych można korzystać z komunikacji on-line, jednak (szczególnie na wstępnym etapie) korzystniejszy będzie kontakt bezpośredni (np. spotkanie z eko-doradcą lub niezależnymi ekspertami), a także przekazanie korespondencji w formie drukowanej (z możliwością pogłębienia on-line). W tej grupie zwraca uwagę wysoki poziom roszczeniowości oraz duży ładunek negatywnych emocji wobec samorządu (przerzucanie części winy za sytuację, w jakiej się znaleźli pod względem efektywności energetycznej – brak dotacji, skomplikowana biurokracja itd.).

Grupa B – priorytetowe potrzeby:

Ze względu na niski poziom wiedzy oraz zaradności życiowej, a także (w wielu przypadkach) bardzo małe zasoby materialne, potrzeby tej grupy obejmują całość działań, które należy kompleksowo przeprowadzić: począwszy od pozyskania środków, aż po realizację. Działania powinny być podejmowane w formule inwestora zastępczego lub prowadzone przez samorząd wieloetapowo.

Odmienne od grupy A są także potrzeby w zakresie informacji i komunikacji. Dotarcie kanałami on-line nie będzie tu efektywne. Dominować powinny materiały drukowane przygotowane prostym językiem, uwzględniające prostą, konkretną argumentację. Materiały mogą być przekazywane przez pracowników OPS. Drugim szeroko wykorzystywanym kanałem przekazu (szczególnie na bardziej zaawansowanym etapie kontaktu) powinien być kontakt bezpośredni (rozmowa) prowadzona w domu mieszkańca. Spotkania grupowe lub konsultacje w urzędzie gminy mogą okazać się trudne do przeprowadzenia, gdyż jest to grupa trudna w mobilizacji (w wielu przypadkach osoby po prostu nie stawiają się na spotkanie). Kontakt i proces przekonywania do podjęcia działań będą w tej grupie długotrwałe i wymagające kilku etapów/powtórzeń. Zasadne byłoby, gdyby kontakt wstępny był prowadzony przez pracowników OPS, których ich podopieczni znają. Może zaistnieć więc konieczność podstawowego przeszkolenia (przekazania informacji)

pracownikom OPS. Dopiero na kolejnych etapach kontakt powinien zostać przejęty przez gminnych eko-doradców. Ewentualnie (w zależności od możliwości gminy) kontakt może być podejmowany wspólnie przez pracownika socjalnego OPS oraz eko-doradcę (np. podczas drugiego lub trzeciego spotkania).



Pomóż ogrzać
sasiada



Innowacja powstała w ramach inkubatora innowacji społecznych „Śląska Przestrzeń Innowacji”.

Niniejszy materiał opublikowany jest na licencji CC BY 4.0
(Creative Commons-Uznanie autorstwa-4.0 Międzynarodowe (CC BY 4.0)).

Szczegóły licencji znajdziesz pod adresem: <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.pl>

Projekt „Innowacje w samorządzie” jest realizowany w ramach programu Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego 2021-2027 współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego Plus.

