





Version 1.0

*December 2022*

## **Fördjupad uppföljning kommunal energi- och klimatrådgivning (EKR) år 2022**

---

Sebastian Eriksson Berggren, Bo Sandberg, Vera Stafström, Catharina Palm, Love Edander Arvefjord, Daniel Holmberg och Göran Melin



# Innehållsförteckning

---

Sammanfattning	1
Uppföljning av den kommunala energi- och klimatrådgivningen år 2022	1
Ansats till systematisk uppföljning framgent	2
Övriga rekommendationer	2
1.1.1 Överväg att skapa en gemensam kommunikationsplattform utåt, där generella informationsunderlag kan tillgängliggöras	2
1.1.2 Överväg åtgärder för att tillse det ökande behovet av teknisk kompetens	3
Executive summary	3
Follow-up of municipal energy and climate counselling in 2022	3
Approach to monitoring in the future	4
Other recommendations	5
Consider creating a common communication platform, where general information can be made available	5
Consider measures to meet the increasing need for technical skills	5
2 Inledning	6
2.1 Bakgrund	6
2.2 Uppdraget och uppföljningsfrågorna	6
2.3 Genomfört arbete	8
2.3.1 Intervjuer	8
2.3.2 Analys av tidigare studier	8
2.3.3 Workshops	8
2.3.4 Webbenkäter	8
2.3.5 Analys av kvantitativa uppföljningsdata	9
2.3.6 Tolkningsseminarium	9
3 Energi- och klimatrådgivningen	9
3.1 Bakgrund och utveckling	9
3.2 Förändringsarbete och ny förordning	10
3.3 Syfte och mål	12



3.4	Metoder och arbetssätt	13
3.4.1	Rådgivningen	13
3.4.2	Kommunikation och media	16
3.5	Insatsprojekt och samordning	17
3.5.1	Insatsprojekt	17
4	Tidigare studier, uppföljningar och utvärderingar	19
4.1	Effekter av energi- och klimatrådgivningen 2012 till privatpersoner, företag och organisationer (ER 2013:08)	19
4.1.1	Rådgivningsinsatser till allmänheten	20
4.1.2	Rådgivningsinsatser till företag	21
4.1.3	Rådgivningsinsatser till organisationer	21
4.2	Allmänhetens energieffektivisering och kännedom om energi- och klimatrådgivare (SCB, 2015)	22
4.3	Kvalitativ utvärdering av EKR – Förändrad förordning och fördelningsprinciper 2016 (SWECO, 2019)	23
4.4	Effektanalys EKR – En analys av energi- och klimatrådgivningens effekter (SWECO, 2020)	24
4.4.1	Mobilisering av nya kategorier eller konstellationer av aktörer	25
4.4.2	Kompetensen i systemet	25
4.4.3	Metoder och arbetssätt	26
4.4.4	Attityder och regelverk	27
5	Resultat och effekter	27
5.1	Energi- och klimatrådgivningen under 2022	27
5.2	Energi- och klimatrådgivningen har störst effekt hos småhusägare	30
5.3	Rådgivningen leder till åtgärder och ökar medvetenheten om energi- och klimatfrågor hos målgrupper	34
5.4	Kompetens- och kunskapspridning	38
5.4.1	EKR har bidragit till att sammanföra relevanta aktörer, främja kunskapsutbyte samt ökad medvetenhet	38
5.4.2	EKR har bidragit till stärkt kompetens bland rådgivare och målgrupper	40
5.4.3	Rådgivarna innehar den efterfrågade kompetensen	42
5.4.4	Flera kompetensområden är viktiga i rollen som energi- och klimatrådgivare	44
5.4.5	Rådgivarna har förvärvat sin kompetens genom flera källor	46



6	Ansats till uppföljningssystem för energi- och klimatrådgivningen	47
6.1	Ett enkelt och användarvänligt uppföljningssystem	48
6.1.1	Uppföljningssystemet skall samla in relevanta uppföljningsdata	49
6.2	Webbaserad uppföljning både för rådgivare och rådsökande	50
6.3	Få och enkla frågor för löpande uppföljning av EKR	51
6.3.1	Uppföljningsfrågor till rådgivarna	51
6.3.2	Uppföljningsfrågor till rådsökande vid personlig rådgivning	53
6.4	Viktiga förutsättningar för ett välfungerande uppföljningssystem	54
7	Slutsatser och rekommendationer	55
7.1	Slutsatser och reflektioner	55
7.1.1	EKR är mer mångfacetterat än "endast" ett verktyg för energieffektivisering genom direkt rådgivning	55
7.1.2	EKR är uppskattat bland rådsökande och bidrar till konkreta åtgärder samt ökad medvetenhet och kompetens	55
7.1.3	Det finns stora skillnader i förutsättningar och behov både mellan kommuner och mellan regioner	56
7.1.4	EKR:s roll som medborgerlig tjänst har ytterligare förtydligats under 2022 års energikris	56
7.2	Rekommendationer	57
7.2.1	Utveckla uppföljningssystemet	57
7.2.2	Överväg att skapa en gemensam kommunikationsplattform utåt, där generella informationsunderlag kan tillgängliggöras	58
7.2.3	Överväg åtgärder för att tillse det ökande behovet av teknisk kompetens	58
Bilaga A	Intervjupersoner och deltagare på workshops och tolkningsseminarium	59
A.1	Intervjupersoner	59
A.2	Deltagare på workshop 1 – programlogik	59
A.3	Deltagare på workshop 2 – Ansats till systematisk uppföljning	59
A.4	Deltagare på tolkningsseminarium	59
Bilaga B	Enkät till rådgivare	61
Bilaga C	Enkät till rådsökande	67



# Tabeller

---

Tabell 1	Områden och uppföljningsfrågor	7
Tabell 2	Uppföljningsfrågor rådgivningsärenden	52
Tabell 3	Uppföljningsfrågor till rådsökande	53

# Figurer

---

Figur 1	Energi- och klimatrådgivarnas arbetsfördelning	14
Figur 2	Rådgivningssituation för inkommande rådgivning	15
Figur 3	Typer av kommunikationsinsatser	17
Figur 4	Inkommande rådgivningar och utåtriktade aktiviteter under 2022	28
Figur 5	Antal inkommande rådgivning och utåtriktade aktiviteter per område	29
Figur 6	Hur de rådsökande fått kännedom om EKR	30
Figur 7	Fördelning av inkommande rådgivning per målgrupp och område	31
Figur 8	Fördelning av utåtriktade aktiviteter per målgrupp och område	32
Figur 9	Rådgivarnas bedömning av hos vilka målgrupper rådgivningen har störst effekt. (Möjligt att ange tre alternativ) n= 132	32
Figur 10	Utåtriktade aktiviteter per aktivitetskategori, totalt	34
Figur 11	Rådsökandes motiv till rådgivning	35
Figur 12	Typ av uppföljning	36
Figur 13	I vilken utsträckning rådsökande upplever att rådgivningen...	37
Figur 14	Har du som EKR sammanfört externa aktörer som tidigare inte hade utbyte eller samverkan med varandra? (n=136)	39
Figur 15	Vänligen värdera följande påståenden. Rådgivningen har... (n=103)	40
Figur 16	I vilken utsträckning bedömer du att din rådgivning som EKR bidragit till att rådsökande höjt sin kompetens inom följande områden (n=140)	41
Figur 17	I vilken grad upplever du att din kompetens som EKR inom området motsvarar det som rådsökande efterfrågar? (n=141)	43



Figur 18 Rådgivarnas mest betydande kompetenser för att ge bra stöd till rådsökande (n=140) _____	44
Figur 19 Rådgivningsämne berörda i inkommande rådgivning per RUL-område, aggregerad nivå. November 2021 - oktober 2022. _____	45
Figur 20 Topp fem rådgivningsområden för inkommande rådgivning respektive utåtriktade aktiviteter. November 2021 – oktober 2022. _____	46
Figur 21 Hur rådgivarna har förvärvat sin kompetens som energi- och klimatrådgivare (n=139) _____	47
Figur 22 Rekommendationer för nytt uppföljningssystem _____	57



## Sammanfattning

---

På uppdrag av Energimyndigheten har Faugert & Co Utvärdering genomfört en fördjupad uppföljning av den kommunala energi- och klimatrådgivningen (EKR). Syftet med uppdraget har varit tvådelat: dels att genomföra en **summativ** uppföljning som redovisar aktiviteter, prestationer, resultat och effekter av det statliga stödet till EKR fram till dags datum. Dels en **formativ** och framtidsytande del med syftet att utveckla en systematik för uppföljning av rådgivningen som kan användas kontinuerligt framöver.

### Uppföljning av den kommunala energi- och klimatrådgivningen år 2022

Den situation som Sverige befunnit sig i under 2022 med krig i närområdet, höga elpriser och osäker tillgång på energi, har även inneburit en unik situation för energi- och klimatrådgivningen. Det har varit ett ovanligt högt söktryck och 25 552 inkommande rådgivningar har rapporterats in mellan januari och oktober 2022, att jämföra med 15 851 under hela 2021. Även efterfrågan från massmedia att genomföra intervjuer och tillhandahålla information om energibesparande åtgärder har ökat under året. Rådgivningen förefaller tillgodose en efterfrågan på oberoende rådgivning inom energi- och klimatområdet i en tid där mycket av den tillgängliga informationen tillhandahålls av aktörer med egenintresse inom området, såsom försäljare eller tillverkare av specifika produkter eller tjänster.

Vi kan konstatera att en av rådgivarnas absolut högsta prioriteringar är att bistå med relevant kunskap och råd som leder till att de rådsökande lämnar rådgivningen med mer kunskap, större trygghet inför sina beslut och med sina frågor och funderingar besvarade. Detta förefaller även i stor utsträckning vara den gängse uppfattningen hos de rådsökande vilka både uppger att rådgivningen bidragit till ökad medvetenhet och kompetens och att de skulle rekommendera tjänsten. Vi kan även se att rådgivningen bidrar till att de rådsökande genomför konkreta åtgärder och att den bidrar till energibesparing för målgrupperna. Även om vi med dagens underlag inte kan ange utsträckningen i konkreta kvantitativa termer.

Rådgivningen har bidragit till att öka kompetensen hos målgrupperna och att sammanföra relevanta aktörer och främja kunskapsutbyte dem emellan. Det framgår att det krävs många olika kompetenser i rollen som energi- och klimatrådgivare och att rådgivarna i stor utsträckning har den kompetens som efterfrågas. Det påtalas dock att de rådsökande i högre utsträckning efterfrågar specifik teknisk kunskap och att denna efterfrågan förväntas fortsätta öka.

Det finns många signifikanta skillnader i de olika regionerna och kommunerna. Variationen i förutsättningar omfattar aspekter såsom demografi, geografi, klimat och individuella rådgivares etablering. Behoven är ofta kopplade till de rådande förutsättningarna, där exempelvis en etablerad





och erfaren rådgivare kan ha ett brett nätverk och kontinuerligt inkommande rådgivningsärenden medan en nyare rådgivare kan ha ett större behov av att genomföra utåtriktade aktiviteter och kommunikationsinsatser för att generera uppmärksamhet och intresse. Ett annat exempel är att ett platsbesök inbegriper en större tidsåtgång till resande i kommuner med låg befolkningstäthet än kommuner med hög befolkningstäthet. Detta kan öka behovet av rådgivning på distans och att webinarier kan vara att föredra framför seminarier.

Dessa skillnader innebär att även om mycket av verksamheten är generaliserbar så bör den lokala kontexten beaktas och bevaras. Däri ligger ett stort ansvar på respektive regional utvecklingsledare (RUL) som utgör kopplingen mellan rådgivarna och Energimyndigheten. Detta ansvar har här till axlats väl och har under 2022 vidareutvecklats genom att tillsätta en särskilt utsedd samordnare.

### Ansats till systematisk uppföljning framgent

Nuvarande uppföljningssystem består i stor utsträckning av relevanta frågor för en ändamålsenlig uppföljning och de föreslagna frågor som presenteras i denna rapport utgår i hög grad från det nuvarande systemet. Det som dock kan konstateras är att nuvarande system både är tidskrävande och att inrapporterade data är av låg kvalitet med återkommande osäkerheter. Våra övergripande rekommendationer gällande uppföljningssystemet summeras översiktligt nedan:

- Skapa ett webbaserat uppföljningssystem med en central databas hos Energimyndigheten
- Utgå från få och lättbesvarade frågor
- Automatisera utskick av frivilliga och anonyma uppföljningsenkäter till rådsökande via SMS/E-post
- Nyttja verktyg och applikationer som redan finns tillgängliga på marknaden
- Fokusera på prestationer och direkta resultat av rådgivningen
- Ge tydliga direktiv
- Återkoppla inrapportering till både rådgivare och RUL

### Övriga rekommendationer

#### *1.1.1 Överväg att skapa en gemensam kommunikationsplattform utåt, där generella informationsunderlag kan tillgängliggöras*

Mycket av den informationsspridning och kommunikation som i dagsläget genomförs på kommunal eller regional nivå är generaliserbar på en nationell nivå. Vår bild är att informationsspridningen och kommunikationen utåt skulle kunna effektiviseras genom att upprätta en gemensam plattform där generella informationsunderlag såsom informationsbroschyrer och goda exempel kan tillgängliggöras för allmänheten och respektive rådgivare eller RUL kan hänvisa till. Detta skulle



även möjliggöra att uppdaterad information om stöd och subventioner kan centraliseras och kommuniceras likformigt för samtliga regioner och kommuner.

### 1.1.2 Överväg åtgärder för att tillse det ökande behovet av teknisk kompetens

Energi- och klimatrådgivarna i stor utsträckning den kompetens som efterfrågas av de rådsökande, dock upplever flera rådgivare att den generella kompetensen hos de rådsökande ökar och att det efterfrågas mer teknisk kunskap på detaljnivå.

Vi ser två huvudsakliga sätt att tillgodose behovet:

- Erbjud generella fördjupningskurser inom efterfrågade områden.
  - Dessa erbjuds samtliga rådgivare för frivilligt deltagande.
- Skapa interna "expertgrupper" av rådgivare som erhåller specifik teknisk kompetens inom olika områden.
  - En andel av arbetstiden för dessa individer eller grupper avsätts för att genomföra rådgivningar av mer fördjupad karaktär.
  - Dessa grupper kan hänvisas till av samtliga rådgivare i landet.

## Executive summary

---

On behalf of the Swedish Energy Agency, Faugert & Co Utvärdering has carried out an in-depth follow-up of the municipal energy and climate counselling (EKR). The purpose of the assignment has been twofold: firstly, to carry out a **summative** follow-up that reports the activities, performance, results, and effects of the state aid to the counselling to date. Secondly, a **formative** and forward-looking part with the aim of developing a systematic monitoring of the counselling that can be used continuously in the future.

### Follow-up of municipal energy and climate counselling in 2022

The situation that Sweden found itself in during 2022 with a war in close proximity, high electricity prices and uncertain access to energy, has also meant a unique situation for the energy and climate counselling. There has been an unusually high number of requests for counselling and 25,552 incoming counselling sessions has been reported between January and October 2022, compared to 15,851 throughout 2021. The demand from the media to conduct interviews and provide information on energy-saving measures also increased during the year. EKR appears to meet a demand for independent counsel in the field of energy and climate at a time when much of the available information is provided by actors with self-interest, such as vendors or manufacturers of specific products or services.



We can state that one of the counsellors' absolute highest priorities is to assist with relevant knowledge and counsel that leads to the counsel seekers leaving the sessions with more knowledge, greater confidence regarding their decisions and with their questions and concerns answered. This also seems to a large extent be the prevailing view among those seeking counsel, who both state that the counsel contributed to increased awareness and competence and that they would recommend the service. We can also see that EKR contributes to the counsel seekers implementing concrete measures and that it contributes to energy savings for the target groups. Although, with today's data, we cannot specify the extent in quantitative terms.

The advisory service has helped to increase the competence of the target groups as well as connecting relevant actors and promote the exchange of knowledge between them. It is clear that many different skills are required in the role of energy and climate counselling and that the counsellors to a large extent have the skills that are in demand. However, it is pointed out that those seeking counselling are seeking more specific technical knowledge and that this is expected to continue to increase.

There are many significant differences in the different regions and municipalities. The variation in conditions includes aspects such as demographics, geography, climate, and how established individual counsellors are. The needs are often linked to the conditions, where, for example, an established and experienced counsellor may have a wide network and continuously incoming cases, while a newer counsellor may have a greater need to carry out outreach activities and communication efforts to generate attention and interest. Another example is that a site visit involves a greater time spent on traveling in municipalities with low population density than municipalities with high population density. This may increase the need for remote counselling and that webinars may be preferable to seminars.

These differences mean that while much of the activities are generalisable, the local context should be considered and preserved. Therein lies a great responsibility on the respective regional development leader (RUL), which forms the link between the counsellors and the Swedish Energy Agency. This responsibility has also been well carried out and has been further developed in 2022 by appointing a specially appointed coordinator.

### Approach to monitoring in the future

The current monitoring system consists to a large extent of relevant questions for effective follow-up and the proposed questions presented in this report are largely based on the current system. What can be stated, however, is that the current system is both time-consuming and that reported data is of low quality with recurring uncertainties. Our overall recommendations regarding the follow-up system are summarised below:



- Create a web-based monitoring system with a central database at the Swedish Energy Agency
- Start with few and easy-to-answer questions
- Automate the sending of voluntary and anonymous follow-up surveys to counsel seekers via SMS/E-mail
- Take advantage of tools and applications that are already available on the market
- Focus on performance and direct results of counselling
- Provide clear directives
- Feedback on reporting to both counsellors and RUL

### Other recommendations

*Consider creating a common communication platform, where general information can be made available*

Much of the dissemination and communication that is currently carried out at municipal or regional level is generalisable at a national level. Our view is that the dissemination of information and communication could be made more efficient by establishing a common platform where general information such as brochures and good examples can be made available to the public and the respective counsellors or RUL can refer to. This would also allow up-to-date information on aid and subsidies to be centralised and communicated uniformly for all regions and municipalities.

*Consider measures to meet the increasing need for technical skills*

The energy and climate counsellors possess the demanded competence to a large extent the skills. However, several counsellors feel that the general competence of the counsel seekers is increasing and that there is a demand for more technical knowledge at a detailed level.

We see two main ways to meet this demand:

- Offer general in-depth courses in areas in demand.
  - These are offered to all counsellors for voluntary participation.
- Create internal "expert groups" of counsellors who acquire specific technical expertise in various fields.
  - A proportion of the working time of these individuals or groups is set aside to carry out counselling of a more in-depth nature.
  - These groups can be referred to by all counsellors.

## 2 Inledning

---

### 2.1 Bakgrund

En viktig del av Energimyndighetens hållbarhetsarbete är att inspirera, stödja och påverka andra aktörer i samhället till att agera mer hållbart.<sup>1</sup> Energimyndigheten har bland annat i uppdrag av regeringen att finansiera kommunal energi- och klimatrådgivning (EKR). Det är en kostnadsfri och kommersiellt oberoende tjänst som riktar sig till allmänheten, privatpersoner, små och medelstora företag (SMF), bostadsrättsföreningar, privata flerbostadshusägare samt föreningar och organisationer. Genom de kommunala energi- och klimatrådgivarna kan dessa målgrupper få stöd i hur de kan minska sin energianvändning, öka andelen förnybar energi och sänka sina energikostnader och samtidigt bidra till minskad miljöpåverkan.<sup>2</sup>

Det övergripande målet med rådgivningens insatser är att öka energieffektivisering och andelen förnybar energi i samhället.

Det har genom åren genomförts en rad uppföljningar, utvärderingar och översyner av den kommunala energi- och klimatrådgivningen, både före och efter att det nya ramverket implementerades 2016, där den senaste publicerades i februari 2020. Dessa har genomförts av olika aktörer, såsom privata konsultföretag, SCB eller Energimyndigheten.

### 2.2 Uppdraget och uppföljningsfrågorna

I regleringsbrevet för år 2022 tilldelades Energimyndigheten ett återrporteringskrav enligt följande:

*Statens energimyndighet ska mot bakgrund av vad som framgår av regeringens skrivelse Riksrevisionens rapport om systemet med energideklarationer (skr. 2021/22:24) redovisa aktiviteter, prestationer, resultat och effekter av det statliga stödet till den kommunala energi- och klimatrådgivningen. Resultat och effekter ska redovisas i kvalitativa och kvantitativa termer.*

I ovan nämnda rapport från riksrevisionen formulerades följande summerande rekommendation till Energimyndigheten:

---

<sup>1</sup> <https://www.energimyndigheten.se/om-oss/vart-hallbarhetsarbete/hallbarhetspolicy/>

<sup>2</sup> <https://www.energimyndigheten.se/energieffektivisering/jag-vill-energieffektivisera-hemma/energi--och-klimatradgivning/>



*Systematisera ytterligare uppföljningen av i vilken mån målgrupperna, i synnerhet småhusägare och köpare, nås av och använder informationen för energieffektivisering.*

Utifrån de två ovan nämnda skrivningarna och Energimyndighetens förfrågningsunderlag genomfördes uppdraget med ett tvådelat **syfte**: Dels efterfrågades en **summativ** uppföljning som redovisar aktiviteter, prestationer, resultat och effekter av det statliga stödet till EKR fram till dags datum. Dels efterfrågades en **formativ** och framåtsyftande del med syftet att utveckla en systematik för uppföljning av EKR som kan användas kontinuerligt framöver.

Uppdraget har strukturerats kring 15 uppföljningsfrågor som presenteras nedan i Tabell 1, där fråga 1–14 avses besvaras i den **summativa** delen av uppdraget medan den **formativa** delen avser att besvara fråga 15.

*Tabell 1 Områden och uppföljningsfrågor*

Område	Uppföljningsfrågor
<b>Aktiviteter</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Har EKR utvecklat sina metoder och arbetssätt?</li><li>2. Hur ser själva rådgivningen ut?</li><li>3. Varför ser rådgivningen ut som den gör?</li><li>4. Vilka insatser genomförs utöver den grundläggande rådgivningen?</li><li>5. På vilket sätt samordnas EKR med andra styrmedel, såsom energideklarationer?</li></ol>
<b>Prestationer</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>6. Har EKR sammanfört relevanta aktörer och bidragit till ett kunskapsutbyte samt ökad medvetenhet?</li><li>7. Har EKR bidragit till att målgrupper gör något nytt som de tidigare inte gjorde?</li><li>8. I vilken utsträckning når EKR de olika målgrupperna?</li><li>9. Har EKR höjt kompetensen i systemet (hos rådgivare och målgrupperna)?</li><li>10. Är det rätt kompetens?<ol style="list-style-type: none"><li>a. Hur ser den ut?</li><li>b. Vad består den av?</li></ol></li></ol>
<b>Resultat och effekter</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>11. Går det att påvisa samband mellan rådgivningen och konkreta vidtagna åtgärder hos målgrupperna?</li><li>12. Har medvetenheten om energifrågor ökat hos målgrupperna?</li><li>13. Vilka typer av aktiviteter och prestationer inom rådgivningen har genererat bäst utfall utifrån rådgivningens uppdrag?</li><li>14. Kan ytterligare resultat och effekter observeras?</li></ol>
<b>Systematisk uppföljning framgent</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>15. På vilket sätt kan och bör stödet till EKR följas upp av Energimyndigheten?</li></ol>



## 2.3 Genomfört arbete

Underlaget till uppföljningen har samlats in från flera olika datakällor och med olika insamlingsmetoder.

### 2.3.1 Intervjuer

I den inledande och förståelseinriktade fasen av uppföljningen genomfördes sonderande intervjuer med centrala personer på Energimyndigheten i syfte att förstå programmets syfte, aktiviteter och arbetssätt. Dessa inledande intervjuer följdes även av att uppföljningsteamet närvarade på ett möte med de regionala utvecklingsledarna (RUL) på energikontoren där ytterligare förståelseinriktade frågor ställdes och besvarades.

Det genomfördes även intervjuer med respektive projektledare för de nationella insatsprojekten inom EKR för att öka förståelsen för deras genomförande.

### 2.3.2 Analys av tidigare studier

Det har genom åren genomförts en rad uppföljningar, utvärderingar och översyner av den kommunala energi- och klimatrådgivningen, både före och efter att det nya ramverket implementerades 2016, där den senaste publicerades i februari 2020. Inom ramen för denna fördjupade uppföljningsinsats genomfördes en samlad analys av tidigare studier där de resultat som bedömdes som fortsatt relevanta och aktuella inkluderades i det samlade dataunderlaget för att bidra till validiteten i slutsatserna och identifiering av förbättringsmöjligheter i den kontinuerliga uppföljningen.

### 2.3.3 Workshops

Inom ramen för uppföljningen har två workshops tillsammans med Energimyndigheten genomförts. Den första workshopen genomfördes tidigt i uppföljningens process och syftade till att gemensamt vidareutveckla och tydliggöra energi- och klimatrådgivningens programlogik och därmed skapa goda förutsättningar för både uppföljningen och ansatsen till systematisk uppföljning framgent.

Under hösten genomfördes den andra workshopen, vilken handlade om att förankra och fastställa den ansats till systematisk uppföljning som utarbetats ditintills i uppdraget.

### 2.3.4 Webbenkäter

Två webbaserade enkäter skickades ut, en till energi- och klimatrådgivare och en till rådsökande som kontaktat energi- och klimatrådgivningen. Kontaktuppgifter till rådgivare erhöles via de regionala utvecklingsledarna. Kontaktuppgifter till rådsökande erhöles via rådgivarna som efter rådsökandes godkännande samlade in uppgifter. Detta har framför allt gjorts under juni fram till september då enkäten skickades ut.



Enkäten till rådgivarna sändes till 184 personer varav 147 besvarat enkäten. Det ger en svarsfrekvens om 80 procent. Enkäten sändes ut den 6:e juli och en första påminnelse sändes ut den 9:e augusti. En andra påminnelse sändes ut den 30:e augusti och enkäten stängdes den 5:e september.

Enkäten till rådsökande sändes till 174 personer varav 105 besvarat enkäten. Det ger en svarsfrekvens om 60 procent. Enkäten sändes ut den 14:e september och enkäten stängde den 3:e oktober. En påminnelse sändes ut den 20:e september.

### *2.3.5 Analys av kvantitativa uppföljningsdata*

Det genomfördes även analyser av dem uppföljningsdata som samlats in av rådgivarna. Denna har bidragit med en bild av bland annat frekvens och typ av rådgivning, ämnesområden som berörts och typ av kommunikationsinsatser.

### *2.3.6 Tolkningsseminarium*

Ett tolkningsseminarium genomfördes den 7 november vid vilket uppföljningsteamet redovisade sina observationer och preliminära slutsatser för diskussion och återkoppling. Vid tolkningsseminariet deltog uppföljningsteamet, programansvarig för EKR och särskild uppföljningskompetens vid Energimyndigheten. En fullständig lista på deltagare under tolkningsseminariet presenteras i Bilaga A.

## 3 Energi- och klimatrådgivningen

---

### 3.1 Bakgrund och utveckling

Energi och klimatrådgivningen har varit en del av Sveriges energieffektiviseringsarbete i över 40 år. Startpunkten för statligt stöd till kommunal rådgivningsverksamhet inom energiområdet var budgetåret 1977/78. År 1986 upphörde dock det statliga stödet och kommunerna fick överta ansvaret för både ekonomisk finansiering och utformning rådgivningsverksamheten. Detta fick som konsekvens att rådgivningen helt eller delvis avvecklades i nästintill samtliga kommuner. Det statliga stödet, med fokus på energihushållning, återinfördes i och med 1997 års energipolitiska proposition<sup>3</sup>. Detta ledde till att rådgivningsverksamheten återigen ökade bland Sveriges

---

<sup>3</sup> Regeringens proposition 1996/97:84 – En uthållig energiförsörjning



kommuner, och redan i slutet av 2002 fanns kommunal energirådgivning i 283 av landets 290 kommuner.<sup>4</sup>

I 2002 års energipolitiska proposition<sup>5</sup>, vilken delvis vilar på uppgifter ur Energimyndighetens uppföljning av den kommunala energirådgivningen under 1998–2000, konstaterades att rådgivningen var alltför ensidigt fokuserad på val av uppvärmningssystem, samt att det fanns behov i samhället som rådgivningen i dess dåvarande form inte kunde svara upp emot. Det ledde till att rådgivningens innehåll breddades till att omfatta fler aspekter än bara energianvändning, samt att målgrupperna för rådgivningsverksamheten även kom att inkludera företag och organisationer. I samband med att Förordningen (1997:1322) om bidrag till kommunal energi- och klimatrådgivning ändrades 2008 utvidgades verksamheten till att utöver energirådgivning även omfatta klimatrådgivning och möjligheten att arbeta med rådgivning runt transporter.

### 3.2 Förändringsarbete och ny förordning

Med utgångspunkt i de uppföljningar och utvärderingar av EKR som fanns till hands initierade Energimyndigheten 2013 en förändringsprocess i syfte att ta ett helhetsgrepp om EKR. Befintligt underlag analyserades och ytterligare faktaunderlag togs fram parallellt med olika former för involverande av relevanta aktörer inom EKR. Under 2015 publicerade Energimyndigheten en översyn av EKR som baserades på resultaten av detta arbete.<sup>6</sup> Ett antal utmaningar identifierades som kopplades till otydligheter i uppdraget, bristande uppföljning, kompetensbrister kopplade till det mycket breda uppdraget, svårigheter att rekrytera och behålla personal, samt en svag förankring i kommunerna. Det konstaterades även att det fanns en mycket stor variation i kvalitet och utförande mellan kommunerna, samt att resursfördelningen inte var anpassad efter hur stora målgrupper respektive kommun hade att hantera.<sup>7</sup>

Inom ramen för förbättringsarbetet förtydligade Energimyndigheten riktlinjerna för hanteringen av bidraget för EKR under 2014. Förtydligandena rörde främst vilken typ av kostnader som bedömdes som hänförliga till rådgivningsverksamheten och hur dessa skulle redovisas. Under 2015 var fokus

---

<sup>4</sup> Energimyndigheten 2015, Översyn av den kommunala energi- och klimatrådgivningen – Uppdrag 3 i Energimyndighetens regleringsbrev för budgetåret 2015 (ER 2015:14), s. 12–13

<sup>5</sup> Regeringens proposition 2001/02:143 – Samverkan för en trygg, effektiv och miljövänlig energiförsörjning

<sup>6</sup> Energimyndigheten 2015, Översyn av den kommunala energi- och klimatrådgivningen – Uppdrag 3 i Energimyndighetens regleringsbrev för budgetåret 2015 (ER 2015:14)

<sup>7</sup> Energimyndigheten 2015, Översyn av den kommunala energi- och klimatrådgivningen – Uppdrag 3 i Energimyndighetens regleringsbrev för budgetåret 2015 (ER 2015:14), s. 24–25; s. 28–29



på att förbättra effektiviteten genom att utveckla organisationen och Energimyndighetens administration samt förtydliga kraven och de praktiska rutinerna.<sup>8</sup>

Organisatoriskt utvecklades den samordningsroll som tidigare legat hos de regionala energikontoren till att från januari 2015 bli en mer coachande stödfunktion – regional utvecklingsledare (RUL). Utöver att samordna insatser och verka som metodutvecklingsstöd är deras roll att hålla en nära kontakt med rådgivarna för att tidigt uppmärksamma när enskilda rådgivare behöver extra coaching eller kompetensutveckling för att utföra sitt uppdrag. I syfte att implementera, förankra samt utveckla denna funktion bildades även RUL-nätverket.<sup>9</sup>

För att identifiera kompetensbehov och förbättringsmöjligheter inom EKR skickades en enkät ut till samtliga rådgivare i februari 2015. Resultaten från enkäten bidrog till att Energimyndigheten kunde sätta upp uppföljningsbara mål för kompetensutvecklingen. För att innehållet i de kompetensinsatser som genomförs för att kvalitetssäkra utförandet av EKR bättre ska spegla förväntningarna på rådgivarna fick RUL i uppdrag av Energimyndigheten att under hösten 2015 ta fram ett underlag med förslag på tydligare kompetenskrav. Detta underlag skulle sedan beredas och beslutas hos Energimyndigheten och successivt implementeras i verksamheten.<sup>10</sup>

En annan viktig förändring i Energimyndighetens arbete med EKR var införandet 2015 av arbetsformen nationella insatsprojekt. Syftet med insatsprojekten är att främja kunskapsuppbyggande inom EKR genom att möjliggöra för rådgivarna att dra nytta av varandras erfarenheter och utveckla metoderna för rådgivning gemensamt. För att behålla den regionala anpassningen av rådgivningen planeras och leds insatsprojekten av ett energikontor medan rådgivarna genomför själva aktiviteterna.<sup>11</sup>

En av de målbilder som Energimyndigheten satte upp för förbättringsarbetet av EKR var en enklare och effektivare uppföljning som visar effekten av verksamheten samt att kraven på aktiviteter nås. En viktig del i uppföljningsarbetet är därför rapporteringen av aktiviteter som utförts av EKR och eventuella resultat som detta medfört. Under 2014–2015 förtydligades kraven och avsikten med aktivitetsrapporteringen och metod och tillvägagångssätt kommunicerades. Under våren 2015 gav Energimyndigheten en konsult i uppdrag att ta fram en utvecklad modell för uppföljning av effekter

---

<sup>8</sup> Energimyndigheten 2015, Översyn av den kommunala energi- och klimatrådgivningen – Uppdrag 3 i Energimyndighetens regleringsbrev för budgetåret 2015 (ER 2015:14), s. 31–32

<sup>9</sup> Energimyndigheten 2015, Översyn av den kommunala energi- och klimatrådgivningen – Uppdrag 3 i Energimyndighetens regleringsbrev för budgetåret 2015 (ER 2015:14), s. 31; s. 34

<sup>10</sup> Energimyndigheten 2015, Översyn av den kommunala energi- och klimatrådgivningen – Uppdrag 3 i Energimyndighetens regleringsbrev för budgetåret 2015 (ER 2015:14), s. 35

<sup>11</sup> Energimyndigheten 2015, Översyn av den kommunala energi- och klimatrådgivningen – Uppdrag 3 i Energimyndighetens regleringsbrev för budgetåret 2015 (ER 2015:14), s. 37



från rådgivningen. Denna modell skulle sedan testas under höstens nationella insatsprojekt i syfte att dra lärdom och justera metoden så att den kunde tillämpas fullt ut år 2017. Målet var att kunna använda metoden för styrning mot samhällsekonomiskt effektivare rådgivningsinsatser.<sup>12</sup> På grund av införandet av Dataskyddsförordningen (DSF), mest känd som GDPR (General Data Protection Regulation), uppstod utmaningar kring hur Energimyndigheten skulle hantera indata och arbetet med uppföljningssystemet pausades. I stället kom kvalitativ uppföljning i form av till exempel *story telling* att prioriteras.

Energimyndighetens översyn utmynnade även i en ny förordning 2016<sup>13</sup>. Den nya förordningen innebär bland annat att resursfördelningen numera bestäms med utgångspunkt i storleken på målgrupperna för varje kommun.

### 3.3 Syfte och mål

Energi och klimatrådgivningen är en kostnadsfri, opartisk och kommersiellt oberoende tjänst som riktar sig till hushåll, företag, bostadsrättsföreningar och organisationer. Alla kommuner som vill har möjlighet att söka stöd för att bedriva energi- och klimatrådgivning i sin kommun.

Enligt förordningen (2016:385) om bidrag till kommunal energi- och klimatrådgivning ska rådgivningen förmedla lokalt och regionalt anpassad kunskap om klimatpåverkan, energieffektivisering, energianvändning och förutsättningar att ändra energianvändningen i lokaler och bostäder. Syftet är att främja en effektiv och miljöanpassad användning av energi, minska energianvändningens klimatpåverkan samt bidra till att riksdagens energi- och klimatpolitiska mål nås.<sup>14</sup> Det handlar således om att genom kunskaps- och informationsspridning öka kompetensen hos målgrupperna så att de därigenom kan fatta välgrundade beslut kring åtgärder gällande energieffektivisering, energianvändning och klimatpåverkan.

Under programperioden för åren 2021 till och med 2023 har EKR som målsättning att:

- Bidra aktivt till att mobilisera relevanta kategorier eller konstellationer av aktörer vilket ska generera nya kunskapsutbyten och ökad medvetenhet
- Använda de mest ändamålsenliga och aktuella metoderna för energirådgivning, uppföljning samt kommunikation för respektive målgrupp i syfte att uppnå störst utväxling av insatsen

---

<sup>12</sup> Energimyndigheten 2015, Översyn av den kommunala energi- och klimatrådgivningen – Uppdrag 3 i Energimyndighetens regleringsbrev för budgetåret 2015 (ER 2015:14), s. 8–9 s. 33

<sup>13</sup> Förordning (2016:385) om bidrag till kommunal energi- och klimatrådgivning

<sup>14</sup> 5 § och 6 §, Förordning (2016:385) om bidrag till kommunal energi- och klimatrådgivning



- Spela en aktiv roll för rådsökandes beslutsprocess och handlingar genom att förstärka kunskapsunderlag och medvetenhet
- Genom riktade prioriterade insatser generera en ökad mängd energieffektiviserande åtgärder<sup>15</sup>

### 3.4 Metoder och arbetssätt

Energi- och klimatrådgivningen erbjuder oberoende rådgivning till privatpersoner, företag och föreningar samt organisationer.<sup>16</sup> Hur rådgivningen ser ut beror i stor utsträckning på målgrupperna och deras behov, men de metoder och arbetssätt som används av EKR kan kategoriseras utifrån inkommande rådgivning, utåtriktade aktiviteter och kommunikation och media. Den inkommande rådgivningen är en nyckelkomponent i EKR och sker på initiativ av den rådsökande medan utåtriktade aktiviteter sker på initiativ av rådgivaren. Även om både inkommande rådgivning och utåtriktade aktiviteter är tillgängliga för samtliga målgrupper sker majoriteten av rådgivning till småhusägare/privatpersoner via inkommande rådgivning medan utåtriktade aktiviteter är jämnare fördelat mellan målgrupperna.

#### 3.4.1 Rådgivningen

Under perioden januari till oktober 2022 inrapporterades 25 552 inkommande rådgivningar och 1 817 utåtriktade aktiviteter. Enkätanalysen visar också att rådgivarna lägger störst del av sin arbetstid på inkommande rådgivning. I genomsnitt upptar inkommande rådgivning 52 procent av rådgivarnas arbetstid och 25 procent utgörs av utåtriktade aktiviteter, se Figur 1.

---

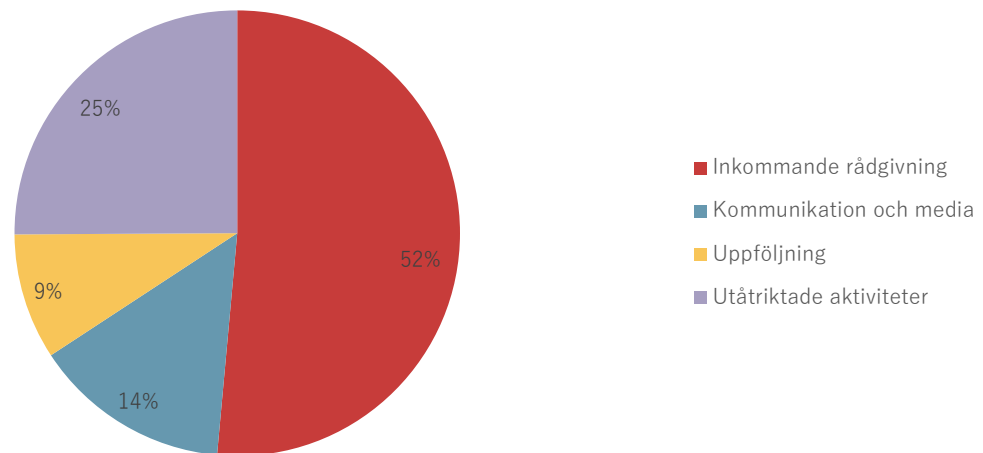
<sup>15</sup> Energimyndigheten, 2022. Energi och klimatrådgivning. Tillgänglig:

<https://www.energimyndigheten.se/energieffektivisering/program-och-uppdrag/kommunal-energi-och-klimatradgivning/>. Hämtad 2022-11-06

<sup>16</sup> Energimyndigheten, 2022. Energi och klimatrådgivning. Tillgänglig:

<https://www.energimyndigheten.se/energieffektivisering/jag-vill-energieffektivisera-hemma/energi--och-klimatradgivning/>. Hämtad: 2022-11-04

Figur 1 Energi- och klimatrådgivarnas arbetsfördelning



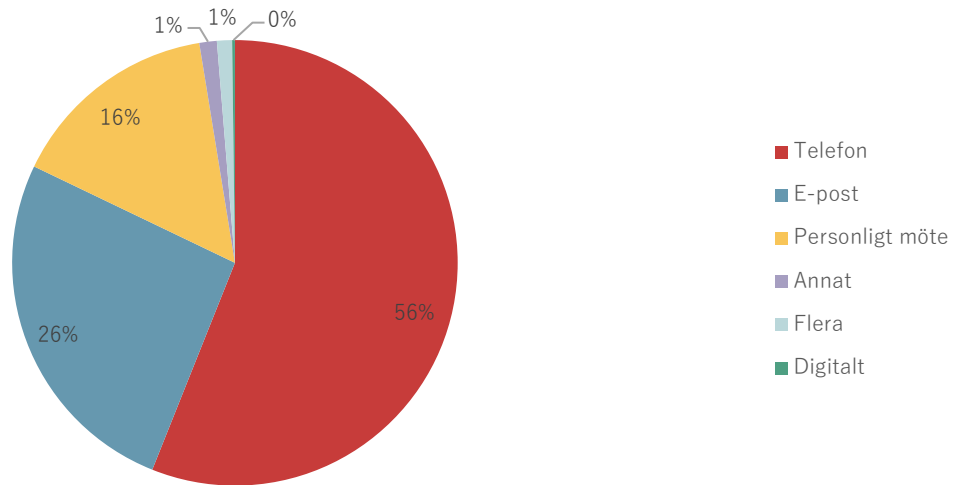
Källa: Webbenkät till rådgivare

När det gäller inkommande rådgivning kan den rådsökande ta kontakt med energi- och klimatrådgivningen via telefon, mejl eller genom att besöka rådgivarens kontor. I en del fall kan ett initialt telefonsamtal eller mejl följas upp med ett fysiskt möte (besök) hos rådgivaren eller att rådgivaren gör ett platsbesök hos den rådsökande. Personliga möten på plats används främst vid kontakter med företag. I de fall personliga möten sker med hushåll handlar det i regel om komplexa frågor som kan vara svåra att besvara via telefon eller mejl.<sup>17</sup> I en effektanalys av EKR från 2020 beskrev rådgivarna att en fördel med telefon är att det skapar möjlighet till en mer personlig kontakt med rådsökande och möjlighet till följdfrågor för bättre och mer precis rådgivning. En av fördelarna med att använda mejl är att det är enkelt att bifoga material till rådsökande. Mejl fungerar också som ett sätt att dokumentera kontakten med rådsökande vilket medför att det finns en spårbarhet vid behov.<sup>18</sup> Den här uppföljningens analys av rådgivningsstatistik inrapporterad över perioden januari till oktober 2022 visar att en majoritet (56 procent) av inkommande rådgivning fortsatt sker via telefonsamtal följt av mejlkontakt (26 procent), se Figur 2. Här finns det inga större skillnader mellan målgrupper – samtliga kontakter EKR i störst utsträckning via telefon men med företag och organisationer/föreningar sker en högre andel rådgivningar via personliga möten än med privatpersoner.

<sup>17</sup> SWECO (2020), Effektanalys EKR - En analys av energi- och klimatrådgivningens effekter, s. 37

<sup>18</sup> SWECO (2020), Effektanalys EKR - En analys av energi- och klimatrådgivningens effekter, s. 35–37

Figur 2 Rådgivningssituation för inkommande rådgivning



Källa: Vår analys av inrapporterad rådgivningsstatistik

De utåtriktade aktiviteterna vänder sig till samtliga målgrupper men fokuseras i högre utsträckning mot företag och organisationer då dessa tenderar att uppsöka EKR på eget initiativ i mindre utsträckning än småhusägare/privathushåll.<sup>19</sup> Enligt uppföljningens analys av rådgivningsstatistik har 1 817 antal utåtriktade aktiviteter genomförts mellan januari och oktober 2022,<sup>20</sup> och av dessa riktades 32 mot föreningar och organisationer, så som bostadsrättsföreningar m.fl. och 19 procent mot företag. En knapp tredjedel, 30 procent, av de utåtriktade aktiviteterna riktades mot privathushåll, vilket kan jämföras med motsvarande 86 procent av den inkommande rådgivningen som kom från privathushåll. I och med att de utåtriktade aktiviteterna sker på rådgivarens initiativ har de rådsökande ofta inte kommit lika långt i sin beslutsprocess kring eventuella åtgärder. I en del fall har de inte ens funderat över att genomföra några åtgärder. Därav krävs ibland upprepad rådgivning, exempelvis i form av flera platsbesök. Exempel på utåtriktade aktiviteter som rapporteras av rådgivare är platsbesök hos företag och andra organisationer, genomförande av föreläsning och seminarium samt deltagande på mäsas eller event. Utåtriktade aktiviteter kan också vara ett första steg som sedan leder till en personlig rådgivning. Utåtriktade aktiviteter kan därmed både vara mer direkt riktade till ett eller ett fåtal företag, organisationer och föreningar eller småhusägare genom till exempel platsbesök eller seminarium/föreläsning, samt ha ett bredare syfte i att nå ut till fler, genom exempelvis att synas på en mäsas.

<sup>19</sup> Utvärderingens analys av enkäten till rådgivare

<sup>20</sup> Notera att detta är en förhållandevis grov uppskattning. Dubletter kan förekomma i inrapporterade data och omvänt kan genomförda aktiviteter saknas. 23 aktiviteter som saknar angivet datum har inkluderats i analysen för 2022,

Enkätanalysen visar att det finns stora variationer i hur rådgivarna både fördelar sin tid och hur man väljer att arbeta med inkommande respektive utåtriktad rådgivning. Medan några uppger att inkommande rådgivning fyller deras tid helt och fullt uppger andra en jämnare fördelning. Många anser dock att det finns ett större behov av att lägga mer tid och resurser på utåtriktade aktiviteter när man är ny i rollen som energi- och klimatrådgivare för att presentera sig och skapa kontakter till företag och andra organisationer i området. Sett till den genomsnittliga fördelningen finns inga större skillnader över landets energikontorsområden.

### 3.4.2 Kommunikation och media

Utöver inkommande och utåtriktad rådgivning genomför energi- och klimatrådgivarna insatser för kommunikation och media för att informera om och synliggöra EKR. I genomsnitt lägger rådgivarna 14 procent av sin arbetstid på kommunikation och media, se Figur 1. I vissa fall innehåller utåtriktade aktiviteter även inslag av kommunikation. Genomförande av seminarier och deltagande på mässor är exempel på utåtriktade aktiviteter som utöver den kunskapsförmedlande och rådgivande aspekten också bidrar till att öka kännedomen om EKR och på så sätt skapa rådgivningstillfällen. Seminarier och mässor är också ett verktyg för att bygga nätverk och skapa kontakter för många rådgivare. Andra exempel på kommunikationsaktiviteter är utskick av informationsblad, inlägg eller annons via sociala medier samt artikel eller inslag i traditionell media.

I en tidigare uppföljning<sup>21</sup>, som beskrivs närmare i avsnitt 3.4, nämnde många rådgivare att sociala medier (framför allt Facebook) är ett verktyg för kommunikationsinsatser som förändrats de senaste åren. Flera nämner också ett minskat behov av tryckt information som exempelvis tidningsannonser eller broschyrer, och i stället ökad användning av digitalt format i form av länkar, hemsidor och elektroniskt material.<sup>22</sup> Facebook angavs då också användas av många rådgivare som en kanal för spridning av nyheter och events, för att synas och för att det når många personer med en liten arbetsinsats.

Analysen av inrapporterad rådgivningsstatistik visar att rådgivarna framför allt arbetar med sociala medier, tidningsartiklar samt via hemsidan och annonsering för kommunikationsinsatser. Av de 1 400 inrapporterade kommunikationsinsatserna mellan januari och oktober 2022 användes sociala medier i 664 insatser och tidningsartiklar i 309 fall. Sociala medier används både i marknadsförande syfte och som informationsinsats, men med en något större betoning på det förstnämnda. Att sociala medier används i störst utsträckning stämmer väl överens med den tidigare uppföljningen

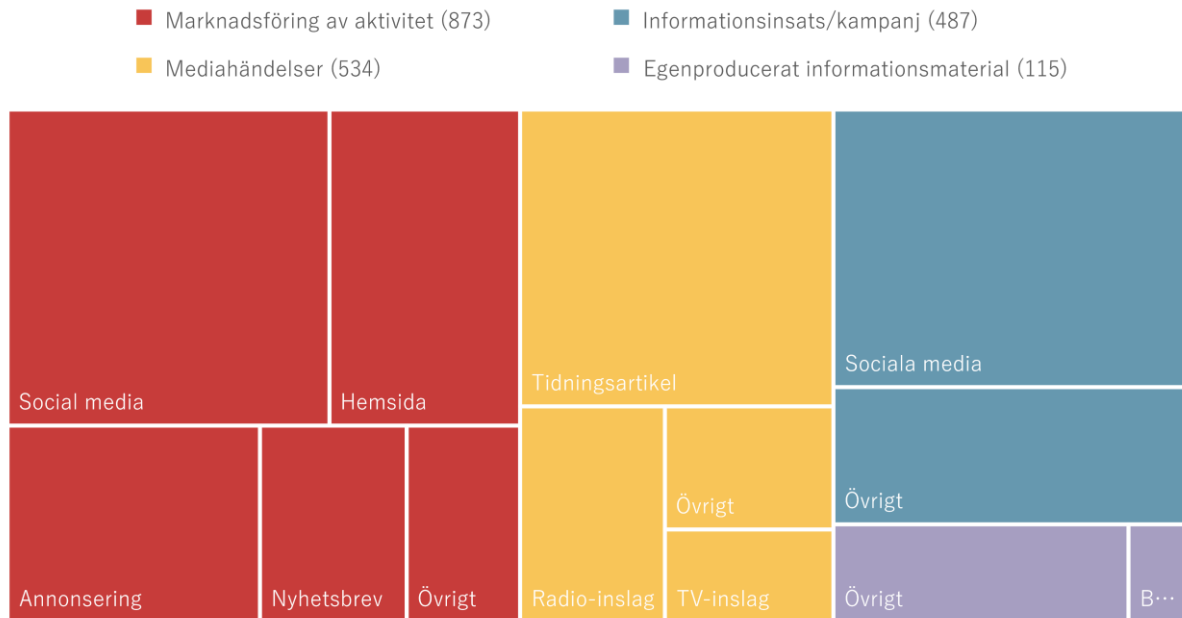
---

<sup>21</sup> SWECO (2020), Effektanalys EKR - En analys av energi- och klimatrådgivningens effekter.

<sup>22</sup> Ibid.

av EKR. Störst del av de genomförda kommunikationsinsatserna under perioden handlar om marknadsförande av aktivitet, följt av informationsinsats/kampanj och mediahändelser, se Figur 3.

Figur 3 Typer av kommunikationsinsatser<sup>23</sup>



Källa: Vår analys av inrapporterad rådgivningsstatistik

## 3.5 Insatsprojekt och samordning

### 3.5.1 Insatsprojekt

De nationella insatsprojekten Resurseffektiv bebyggelse och Hela Sverige laddar är en del av Energimyndighetens styrning av EKR. Projekten pågår mellan 2021 och 2023 och koordineras av energikontor Örebro län och energikontor Sydost, på uppdrag av Energimyndigheten.<sup>24</sup> Syftet med insatsprojekten är att EKR ska rikta sina insatser till de områden som Energimyndigheten bedömer ger mest effekt för energieffektivisering i samhället. Genom insatsprojektet Hela Sverige laddar ska

<sup>23</sup> Kategorin "Övrigt" för de olika typerna av kommunikation innehåller delvis just övrigt, men för läsbarheten har även andra mindre typer av insatser kategoriserats under övrigt. För Marknadsföring av aktivitet gäller detta affischer/gatupratere på stan och för Informationsinsats/kampanj gäller detta radio-inslag, affischer, TV-inslag och Utställning. Det trunkerade alternativet, B..., står för broschyr. För Egenproducerat informationsmaterial har film och roll-up kategoriserats under Övrigt. För Mediahändelser har pressmeddelande kategoriserats under övrigt.

<sup>24</sup> Energimyndigheten, Insatsprojekt för Energi- och klimatrådgivningen, 2020. Tillgänglig: <https://www.energimyndigheten.se/energieffektivisering/jag-vill-energieffektivisera-hemma/energi--och-klimatrådgivning/insatsprojekt/> Hämtad: 2022-10-25



rådgivarna få stöd i att ge rådgivning till företag och föreningar som vill investera i laddinfrastruktur.<sup>25</sup> Insatsprojektet Resurseffektiv bebyggelse handlar om att energi- och klimatrådgivarna ska identifiera villaområden som har lika förutsättningar och där det därmed finns möjlighet att göra samordnade energibesparande åtgärder.<sup>26</sup> Insatsprojekten ska fungera som ett stöd för energi- och klimatrådgivarna bland annat genom att ta fram utbildningar i kompetensutvecklande syfte för rådgivarna. Insatsprojekten bistår också rådgivarna med kunskapsunderlag, informationsbroschyrer och annat stödmaterial som de kan använda i sin rådgivning.<sup>27</sup> Insatsprojekten följs upp genom ett poängsystem för relaterade genomförda aktiviteter samt utfallet av desamma.

Projektledarna för insatsprojekten har ett samordningsansvar och inom projekten sker samordning med framför allt Energimyndighetens övriga satsningar. Exempelvis har redan framtaget material från andra projekt använts i insatsprojekten och genom andra satsningar har insatsprojekten hittat relevanta föreläsare. I projektet Hela Sverige laddar har en del samverkan också skett med andra myndigheter, bland annat med Naturvårdsverket och det stöd som bostadsrättsföreningar, organisationer och företag kan söka för installation av laddningsstationer.<sup>28</sup> Insatsprojekten bidrar till fler kontaktytor mellan energi- och klimatrådgivarna. Hittills har insatsprojekten genomfört bland annat erfarenhetsträffar och utbildningsaktiviteter. Insatsprojekten har en referensgrupp, som dels består av representanter från Energimyndigheten, dels av representanter från myndighetens olika satsningar som Besmå och Belok m.fl.

Under 2020 publicerades en studie av effekter av insatsprojektet för solet som genomfördes av EKR under 2017. Insatsprojektet hade syftat till att öka antalet solcellsinstallationer på villatak genom att informera villaägare om solceller, bland annat genom seminarier och individuell rådgivning. Insatsprojektet hade genomförts i drygt 100 svenska kommuner, och i studien jämfördes utfallet i dessa kommuner med övriga kommuner i en regressionsmodell med kontrollvariabler. Analysen visade att insatsprojektet avsevärt hade ökat antalet solcellsinstallationer i de deltagande kommunerna. Under projektets löptid ökade antalet ansökningar till investeringsstödet för solceller med 29 procent i de deltagande kommunerna jämfört med övriga kommuner. Effekten stod sig även

---

<sup>25</sup> Energikontoret i Skåne, Hela Sverige laddar, 2022. Tillgänglig: <https://kfsk.se/energikontoretskane/projekt/aktuella-projekt/hela-sverige-laddar/> Hämtad: 2022-10-25

<sup>26</sup> Energimyndigheten, Insatsprojekt för Energi- och klimatrådgivningen, 2020. Tillgänglig: <https://www.energimyndigheten.se/energieffektivisering/jag-vill-energieffektivisera-hemma/energi--och-klimatravgivning/insatsprojekt/> Hämtad: 2022-10-25

<sup>27</sup> Intervju med projektledare för ett insatsprojekt

<sup>28</sup> Intervju med projektledare för ett insatsprojekt samt Naturvårdsverket, Ladda bilen, n.d. Tillgänglig: <https://www.naturvardsverket.se/bidrag/ladda-bilen/>, Hämtad: 2022-10-25



då ansökningar som inte ledde till bekräftad installation rensades bort. Eftersom stödet var generöst och relativt lätt att söka drogs slutsatsen att antalet beviljade ansökningar väl återspeglade antalet faktiska installationer.<sup>29</sup>

## 4 Tidigare studier, uppföljningar och utvärderingar

---

Det har genom åren genomförts en rad uppföljningar, utvärderingar och översyner av EKR, både före och efter att det nya ramverket implementerades 2016, där den senaste publicerades i februari 2020. Nedan ges en översiktlig presentation av de studier, och deras resultat, som är av störst relevans för denna fördjupade uppföljning.

### 4.1 Effekter av energi- och klimatrådgivningen 2012 till privatpersoner, företag och organisationer (ER 2013:08)

Under 2012 genomfördes en utvärdering av rådgivningens effekter på omställningen av energianvändningen ur de rådsökandes perspektiv med tyngdpunkt på mätbar energibesparing i kilowattimmar (kWh). Utvärderingen bestod av tre delar:

- Utvärdering av rådgivningsinsatser till allmänheten 2012
- Utvärdering av rådgivningsinsatser till företag som fått råd under åren 2011 och 2012
- Utvärdering av rådgivningsinsatser till organisationer som fått råd under åren 2011 och 2012<sup>30</sup>

Landets energi- och klimatrådgivare samlade in kontaktuppgifter från privatpersoner som hade varit i kontakt med EKR, samt från företagsbesök och kontakter med organisationer. Under hösten 2012 genomfördes telefonintervjuer med representanter för samtliga målgrupper. Totalt intervjuades 197 privatpersoner, 47 företagsrepresentanter och representanter för 34 organisationer. Utöver det inkluderades uppgifter från ytterligare fyra företag som hade utvärderats tidigare. Således ingick svar från 51 företag i utvärderingen.<sup>31</sup>

Intervjuerna innehöll dels frågor om hur de rådsökande hade upplevt EKR på en allmän nivå, dels mer specifika frågor om genomförandet av åtgärder. I de fall det var möjligt beräknades resultaten av genomförda åtgärder för privatpersoner i form av energibesparingar med hjälp av

---

<sup>29</sup> Palm, A., Lantz, B., 2020, Information dissemination and residential solar PV adoption rates: The effect of an information campaign in Sweden. Energy Policy, vol. 142. <https://doi.org/10.1016/j.enpol.2020.111540>

<sup>30</sup> Energimyndigheten (2013), Effekter av energi- och klimatrådgivningen 2012 till privatpersoner, företag och organisationer, ER 2013:08, s. 6–7

<sup>31</sup> Energimyndigheten (2013), Effekter av energi- och klimatrådgivningen 2012 till privatpersoner, företag och organisationer, ER 2013:08, s. 6–7

Energimyndighetens webbaserade beräkningsverktyg Energikalkylen<sup>32</sup>. För företag och organisationer gjordes där det var möjligt uppskattningar för energibesparing utifrån resultat från intervjuerna.<sup>33</sup>

Uppskattningarna av energibesparing visade på en genomsnittlig besparing på mellan 10 och 13 megawattimmar (MWh) per hushåll och mellan 15 till 30 MWh per företag som mottagit energi- och klimatrådgivning. För två av tio företag låg energibesparingen på upp till 100 MWh. Totalt utgjordes dock kontakter med privatpersoner ungefär 80 procent av alla kontakter medan företagskontakterna utgjorde något mer än tio procent. Eftersom antalet rådgivningskontakter med privatpersoner var så många fler uppskattades den totala energibesparingseffekten av rådgivning till privatpersoner vara större än av rådgivningen till företag. Samtidigt konstaterades att en energi- och klimatrådgivare behövde möta mellan tre och tio privatpersoner för att den potentiella energibesparingen skulle ligga på samma nivå som för ett enda företag.<sup>34</sup>

#### 4.1.1 Rådgivningsinsatser till allmänheten

Av de 194 rådsökande privatpersonerna som intervjuades i utvärderingen hade 73 procent redan vid det första kontakttillfället med energi- och klimatrådgivaren haft planer på att genomföra en eller flera åtgärder. De flesta rådsökande hade kommit i kontakt med EKR direkt genom kommunens växel eller webbsida. De rådsökande var i stor utsträckning nöjda med rådgivningen, och en fjärdedel ansåg att informationen de fick var avgörande för valet av åtgärd. Trots det så var det bara ungefär 60 procent av de rådsökande som hade genomfört åtgärder vid utvärderingstillfället. Utvärderingen konstaterade att detta bland annat kunde bero på långa ledtider och att utvärderingen kom för nära inpå rådsökningstillfället. De mest populära åtgärderna var byte av värmesystem och då oftast till en värmepump, följt av åtgärder på klimatskalet<sup>35</sup>. Få rådsökande hade genomfört åtgärder som omfattat biobränsle eller åtgärder för att spara hushållsel. Energianvändningen före och efter åtgärd kunde beräknas för 63 procent av de rådsökande som hade genomfört åtgärder. Totalt sparades 924 MWh eller 12 800 kWh i genomsnitt per hushåll.<sup>36</sup>

---

<sup>32</sup> Energikalkylen är ett statistiskt verktyg som bygger på schabloniserade uppgifter

<sup>33</sup> Energimyndigheten (2013), Effekter av energi- och klimatrådgivningen 2012 till privatpersoner, företag och organisationer, ER 2013:08, s. 9

<sup>34</sup> Energimyndigheten (2013), Effekter av energi- och klimatrådgivningen 2012 till privatpersoner, företag och organisationer, ER 2013:08, s. 75–76

<sup>35</sup> Klimatskalet är de delar av en byggnad som gränsar mot den yttre omgivningen

<sup>36</sup> Energimyndigheten (2013), Effekter av energi- och klimatrådgivningen 2012 till privatpersoner, företag och organisationer, ER 2013:08, s. 10

#### 4.1.2 Rådgivningsinsatser till företag

Ett femtiotal företag ingick i utvärderingen. Ungefär 40 procent hade själva kontaktat EKR, medan nästan lika många hade sökts upp av en rådgivare. De flesta ansåg att de fick den information de behövde av rådgivaren. Dock visade utvärderingen att metodiken för energi- och klimatrådgivarnas företagsbesök behövde vara mer uppföljande och coachande än för privatpersoner. Av företagen hade 71 procent genomfört en eller flera åtgärder för att spara energi efter rådgivarens besök. I genomsnitt hade varje företag genomfört tre åtgärder. De åtgärder som förekom mest var gällande belysning, konvertering av värmesystem (framför allt till värmepump), samt åtgärder rörande ventilation. Även åtgärder på klimatskalet var vanligt förekommande. Utvärderingen konstaterade att nio företag hade sparat 290 MWh på 12 åtgärder. Mest energi sparades genom konvertering av uppvärmning och värmeåtervinning av processvärme.<sup>37</sup>

#### 4.1.3 Rådgivningsinsatser till organisationer

I utvärderingen deltog 34 organisationer med blandad inriktning. Drygt hälften utgjordes av bostadsrättsföreningar samfund och bygdegårdsföreningar. Resterande organisationer var framför allt idrottsföreningar och samhällsföreningar. Nästan hälften av de rådsökande organisationerna hade fått kontakt med EKR genom att ta kontakt med kommunen. Över tre fjärdedelar hade haft planer på att genomföra en åtgärd redan innan de tog kontakt med EKR. Organisationerna var främst intresserade av information om hur de kunde spara energi rent allmänt, samt om tilläggsisolering av byggnader och värmepumpar. Belysning, ventilation och solenergi var andra områden. Nio av tio ansåg att de hade fått den information de behövde i hög utsträckning och att energi- och klimatrådgivaren hade den kunskap som behövdes för att hjälpa dem. Trots det så var det bara 12 av 28 rådsökande organisationer som hade genomfört åtgärder vid utvärderingstillfället. Åtgärderna gällde bland annat byte eller komplettering av värmesystem, åtgärder för styrning och reglering av värmesystemen och ventilation, åtgärder på klimatskalet samt belysningsåtgärder. Endast en förening hade någon uppfattning om hur mycket energibesparing åtgärden hade gett. Utvärderingen konstaterade att organisationer verkar ha varit en mindre prioriterad grupp som EKR inte riktigt hade nått fram till och att det därför fanns behov av mer uppsökande och riktade aktiviteter till denna grupp.<sup>38</sup>

---

<sup>37</sup> Energimyndigheten (2013), Effekter av energi- och klimatrådgivningen 2012 till privatpersoner, företag och organisationer, ER 2013:08, s. 11–12

<sup>38</sup> Energimyndigheten (2013), Effekter av energi- och klimatrådgivningen 2012 till privatpersoner, företag och organisationer, ER 2013:08, s. 13–14

## 4.2 Allmänhetens energieffektivisering och kännedom om energi- och klimatrådgivare (SCB, 2015)

På uppdrag av Energimyndigheten genomförde Statistiska centralbyrån (SCB) en undersökning 2015 i syfte att följa upp privatpersoners satsningar på energieffektivisering samt kännedom om EKR. Undersökningen genomfördes under perioden december 2014 till mars 2015 i form av en webb- och blankettundersökning. Urvalet bestod av 10 000 hushåll och svarsfrekvensen var 51,7 procent.<sup>39</sup> Av undersökningen framkom det att allmänhetens kännedom om EKR var ungefär 30 procent hos småhusägarna.<sup>40</sup> Av dessa hade drygt 30 procent fått information om rådgivningen via kommunens hemsida och drygt 25 procent från annonser i tidningar eller på internet. Nästan 20 procent hade fått information genom nyhetsartiklar eller nyhetsinslag och drygt 15 procent genom postutskick från kommunen.<sup>41</sup>

Omkring 18 procent av småhusägarna som kände till EKR hade varit i kontakt med en rådgivare.<sup>42</sup> Nästan hälften av dessa hade kommit i kontakt med rådgivare genom att mejla eller ringa och drygt 20 procent hade genomfört ett fysiskt besök. Ungefär 17 procent hade kommit i kontakt med EKR under en mäsas eller temadag och nästan åtta procent genom seminarier och föreläsningar.<sup>43</sup> Hälften hade tagit emot kommunal energirådgivning vad gäller uppvärmningssystem och 40 procent gällande energibesparingar av hushållsel.<sup>44</sup> Av de småhusägare som hade tagit emot rådgivning angav drygt en tredjedel att informationen från EKR haft en ganska stor betydelse för deras planerade eller genomförda investeringar.<sup>45</sup> En majoritet av småhusägarna, sju av tio, uppgav att det var viktigt att det finns kommunal energi- och klimatrådgivning.<sup>46</sup>

Av SCB:s undersökning framkom dock att den huvudsakliga informationskällan för råd eller tips gällande energieffektivisering utgjordes av sökningar på internet. Nästan 14 procent av småhusägarna hade någon gång under 2014 sökt råd eller tips för energieffektivisering via internet. Detta kan jämföras med de 1,4 procent som hade sökt råd hos kommunens energi- och klimatrådgivare.<sup>47</sup>

---

<sup>39</sup> SCB (2015), Allmänhetens energieffektivisering och kännedom om energi- och klimatrådgivare, s. 24

<sup>40</sup> SCB (2015), Allmänhetens energieffektivisering och kännedom om energi- och klimatrådgivare, s. 10

<sup>41</sup> SCB (2015), Allmänhetens energieffektivisering och kännedom om energi- och klimatrådgivare, s. 12

<sup>42</sup> SCB (2015), Allmänhetens energieffektivisering och kännedom om energi- och klimatrådgivare, s. 13

<sup>43</sup> SCB (2015), Allmänhetens energieffektivisering och kännedom om energi- och klimatrådgivare, s. 14

<sup>44</sup> SCB (2015), Allmänhetens energieffektivisering och kännedom om energi- och klimatrådgivare, s. 17

<sup>45</sup> SCB (2015), Allmänhetens energieffektivisering och kännedom om energi- och klimatrådgivare, s. 21

<sup>46</sup> SCB (2015), Allmänhetens energieffektivisering och kännedom om energi- och klimatrådgivare, s. 23

<sup>47</sup> SCB (2015), Allmänhetens energieffektivisering och kännedom om energi- och klimatrådgivare, s. 8

### 4.3 Kvalitativ utvärdering av EKR – Förändrad förordning och fördelningsprinciper 2016 (SWECO, 2019)

År 2016 uppdaterades förordningen (2016:385) om bidrag till kommunal energi- och klimatrådgivning och fördelningsprinciperna för kommuner att erhålla stöd för energi- och klimatrådgivning från Energimyndigheten. Våren 2019 genomfördes en kvalitativ utvärdering av EKR som syftade till att påvisa tillståndsförändringar som en följd och ett resultat av den nya förordningen.<sup>48</sup> Utvärderingen omfattade intervjuer med rådgivare i 17 kommuner.<sup>49</sup>

Utvärderingen konstaterade bland annat att de nya fördelningsprinciperna inneburit att fördelningen av stödet hade blivit bättre anpassad till storlek på målgrupper och befolkningens mängd. Detta hade lett till att en del kommuner hade kunnat göra nyrekryteringar eller satsat mer på marknadsföringsmaterial och kommunikationsinsatser. Bland de kommuner som hade fått minskade medel hade det i vissa fall lett till en ökad kreativitet och samverkan för att kunna genomföra vissa åtgärder eller satsningar. Det hade i sin tur bidragit till ett ökat kommunalt engagemang och förankring.<sup>50</sup>

När det gällde krav och riktlinjer konstaterade utvärderingen att målstyrning hade förbättrats men att det fortfarande fanns en viss upplevd otydlighet i förväntningar från Energimyndigheten kopplat till förändringarna i medelsfördelningen. När det gällde utformning av ansökan för medel upplevde dock de intervjuade rådgivarna generellt sett inga problem. En bidragande orsak uppgavs vara att RUL:s aktiva roll hade medfört att kommunerna vid behov kunde få mer stöd och vägledning av sitt energikontor i ansökningsprocessen.<sup>51</sup>

Energimyndighetens tydligare styrning genom krav på deltagande i insatsprojekt uppfattades också som positivt av alla intervjuade rådgivare. Många av de intervjuade rådgivarna uppskattade också den sakkompetens som insatsprojekten hade tillfört. Utvärderingen konstaterade att insatsprojekten hade bidragit med utvecklade arbetssätt, fokusområden och prioritering, samt en upplevd ökad närvaro från Energimyndigheten genom uppföljning, stöd och engagemang via insatsledarna.<sup>52</sup>

Utvärderingen konstaterade dock att det återstod en del arbete när det gällde uppföljning, stöd och samordning generellt. Till exempel så saknades det fortfarande externa uppföljningskrav, även om

---

<sup>48</sup> SWECO (2019), Kvalitativ utvärdering av EKR - Förändrad förordning och fördelningsprinciper 2016, s. 5

<sup>49</sup> SWECO (2019), Kvalitativ utvärdering av EKR - Förändrad förordning och fördelningsprinciper 2016, s. 17

<sup>50</sup> SWECO (2019), Kvalitativ utvärdering av EKR - Förändrad förordning och fördelningsprinciper 2016, s. 5

<sup>51</sup> SWECO (2019), Kvalitativ utvärdering av EKR - Förändrad förordning och fördelningsprinciper 2016, s. 26–27

<sup>52</sup> SWECO (2019), Kvalitativ utvärdering av EKR - Förändrad förordning och fördelningsprinciper 2016, s. 5; s. 27

vissa rådgivare hade utformat egna uppföljningsstrukturer. Många rådgivare följde inte upp sitt arbete på ett strukturerat sätt och upplevde att det var svårt att avsätta tid för detta.<sup>53</sup>

En del av EKR:s uppdrag är att vara ett verktyg för att uppfylla flera EU-direktiv, framför allt Energieffektivitetsdirektivet (EED)<sup>54</sup> och Direktivet om byggnaders energiprestanda (EPBD2)<sup>55</sup>. Flera av de intervjuade rådgivarna ansåg att EU-direktiven generellt sett var svåra att arbeta med. Bland annat så var de listor på företag som hade distribuerats av Energimyndigheten och som rådgivarna förväntades kontakta omfattande och hade många brister. En del verksamheter fanns inte längre kvar och många av de företag rådgivarna fick kontakt med var inte intresserade av kontakt och andra var på grund av bristande lönsamhet inte intresserade att genomföra åtgärder.<sup>56</sup>

#### 4.4 Effektanalys EKR – En analys av energi- och klimatrådgivningens effekter (SWECO, 2020)

Under perioden oktober 2019 till januari 2020 genomfördes en effektanalys av EKR. Syftet med analysen var att undersöka om det gick att påvisa ett samband mellan EKR och samhällseffekter i form av energieffektivisering eller byte till förnyelsebar energi. Analysen skulle också undersöka om det fanns belägg för att EKR hade bidragit till att åtgärder inom området hade genomförts samt omfattningen av dessa. Effektanalysen var avgränsad till den operativa rådgivningen och effekter av åtgärder som vidtagits av rådsökande inom målgruppen hushåll.<sup>57</sup>

Datainsamling gjordes genom en webbaserad enkät till rådgivare, fallstudier och tidigare genomförda utvärderingar och utredningar. Enkäten gick ut till 182 rådgivare med en svarsfrekvens på 77 procent. För fallstudierna valdes tre kommuner ut och de omfattade intervjuer med både rådgivare och rådsökande i de utvalda kommunerna.<sup>58</sup> Det empiriska underlaget sammanställdes utifrån rådgivningens förmåga att (1) mobilisera nya aktörer, (2) höja kompetensen i systemet, (3) utveckla metoder och arbetssätt samt (4) påverka attityder och regelverk.<sup>59</sup>

Utifrån det empiriska underlaget drogs slutsatsen att det sammantaget går att påvisa samband mellan EKR och effekter på samhällsnivå. Framför allt bedömdes effekten på samhällsnivå kunna

---

<sup>53</sup> SWECO (2019), Kvalitativ utvärdering av EKR - Förändrad förordning och fördelningsprinciper 2016, s. 5; s. 31

<sup>54</sup> EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS DIREKTIV 2012/27/EU av den 25 oktober 2012 om energieffektivitet, om ändring av direktiven 2009/125/EG och 2010/30/EU och om upphävande av direktiven 2004/8/EG och 2006/32/EG

<sup>55</sup> EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS DIREKTIV 2010/31/EU av den 19 maj 2010 om byggnaders energiprestanda

<sup>56</sup> SWECO (2019), Kvalitativ utvärdering av EKR - Förändrad förordning och fördelningsprinciper 2016, s. 35

<sup>57</sup> SWECO (2020), Effektanalys EKR - En analys av energi- och klimatrådgivningens effekter, s. 6

<sup>58</sup> SWECO (2020), Effektanalys EKR - En analys av energi- och klimatrådgivningens effekter, s. 10

<sup>59</sup> SWECO (2020), Effektanalys EKR - En analys av energi- och klimatrådgivningens effekter, s. 2

knytas till mobilisering av aktörer som inte tidigare hade haft samräde kring energi- och klimatfrågor samt en ökad kompetens i systemet. Utifrån det insamlade datamaterialet uppskattades vidare att mellan 10 000 och 20 000 rådsökande årligen genomför åtgärder som leder till energieffektivisering eller ökad användning av förnybar energi. Det konstaterades vara mycket svårt att avgöra i vilken utsträckning rådgivningen hade bidragit till att dessa åtgärder genomförts. Det bedömdes ändå vara sannolikt att EKR bidragit till att fler åtgärder genomförs och att de genomförs med ett bättre kunskapsunderlag jämfört med om EKR inte hade funnits.<sup>60</sup>

#### 4.4.1 Mobilisering av nya kategorier eller konstellationer av aktörer

I enkäten till rådgivarna uppgav fler än hälften av rådgivarna att de hade bedrivit någon form av arbete för att sammanföra olika aktörsgrupper, trots att det inte låg i deras uppdrag. Genom att sammanföra aktörer som tidigare inte haft något utbyte kan rådgivarna bidra till ett mer behovsanpassat informationsutbyte mellan olika aktörsgrupper kring energi- och klimatfrågor. I effektanalysen konstaterades att detta i sin tur borde leda till ökad medvetenhet kring dessa frågor, men att det är svårt att avgöra vilka effekter detta leder till eftersom det inte finns ett entydigt kausalt samband mellan ökad medvetenhet och genomförande av åtgärder. I undersökningen uppgav dock de rådgivare som arbetade aktivt med nätverk bättre resultatuppfyllnad genom sin rådgivning jämfört med de som inte arbetade med nätverk. Enligt effektanalysen kan detta bero på att samverkansaktiviteter skapar fler kontaktytor mellan rådgivaren och potentiella rådsökande, vilket i sin tur kan leda till fler rådgivningstillfällen.<sup>61</sup>

#### 4.4.2 Kompetensen i systemet

Rådgivarnas kompetens påverkar förutsättningarna för en framgångsrik rådgivning och därmed vilka resultat och effekter som EKR kan bidra till. I enkäten till rådgivarna uppgav ungefär två tredjedelar att de upplevde sig ha den kompetens de behöver medan en dryg tredjedel ansåg att de (endast) delvis hade den kompetens de behöver. De viktigaste områdena att ha kompetens kring var enligt rådgivarna kompetens kring solceller, allmän teknisk kompetens om byggnader samt kompetens kring skatter och styrmedel och möjliga bidrag att söka. Över hälften av rådgivarna nämnde också kompetens kring elbilar och laddinfrastruktur. Effektanalysen konstaterade även att transport och resvanor är ett område där det finns stor potential när det gäller energieffektivisering och minskad användning av fossila bränslen. Kompetens inom detta område bedömdes därför bli allt viktigare under de kommande åren.<sup>62</sup>

---

<sup>60</sup> SWECO (2020), Effektanalys EKR - En analys av energi- och klimatrådgivningens effekter, s. 2–3

<sup>61</sup> SWECO (2020), Effektanalys EKR - En analys av energi- och klimatrådgivningens effekter, s. 22–24

<sup>62</sup> SWECO (2020), Effektanalys EKR - En analys av energi- och klimatrådgivningens effekter, s. 29–31



Enligt rådgivarna hade EKR bidragit till att öka den allmänna medvetenheten och kompetensen kring energifrågan generellt. Ungefär 70 procent av rådgivarna bedömde att kompetensen att upphandla mer energieffektiva lösningar samt lösningar för att öka sin användning av förnybar energi hade ökat hos minst 50 procent av rådsökande genom rådgivningen. När det gällde vilka tekniska områden som hade varit mest vanligt förekommande uppgav flest rådgivare frågor kopplade till solceller samt värmesystem och uppvärmningslösningar.<sup>63</sup>

Rådgivarna kan också informera om och bistå kring ansökan om aktuella subventioner och stöd. Enligt rådgivarna var personer som hade varit i kontakt med rådgivningen mer benägna att söka framför allt det befintliga solelsstödet men även i viss utsträckning laddstödet.<sup>64</sup> Resultatet ska dock tolkas med försiktighet eftersom det baserades på rådgivarnas egna bedömningar av hur de påverkade rådsökande.

#### 4.4.3 Metoder och arbetssätt

I rapporten konstaterades att de flesta rådgivare inte verkade ha en tydlig arbetsprocess, samt att många rådgivare inte följde upp sitt arbete på ett systematiskt och strukturerat sätt eftersom det upplevdes vara svårt och ta för mycket tid. Det fanns dock exempel på rådgivare som hade ett tämligen utvecklat och processororienterat arbetssätt som syftade till att öka rådgivningstillfällena och få potentiella rådsökanden att ta kontakt. Det fanns även exempel på rådgivare som infört egna uppföljningsstrukturer.<sup>65</sup>

Till stor del kopplat till Energimyndighetens mål om att EKR ska vara känd och erkänd hade satsningar på utåtriktade aktiviteter, kommunikation och marknadsföring av EKR ökat. De förändrade fördelningsprinciperna hade även möjliggjort för vissa kommuner att lägga mer resurser på kommunikationsinsatser och utåtriktade aktiviteter. Många rådgivare nämnde sociala medier som ett kommunikations- och marknadsföringsverktyg som hade fått större betydelse de senaste åren.<sup>66</sup>

I enkäten till rådgivarna angavs de nationella insatsprojekten vid flera tillfällen som ett viktigt inslag i utvecklingen av arbetssätt och metoder inom EKR som hade bidragit till att höja kapaciteten hos rådgivarna.<sup>67</sup>

---

<sup>63</sup> SWECO (2020), Effektanalys EKR - En analys av energi- och klimatrådgivningens effekter, s. 25–27

<sup>64</sup> SWECO (2020), Effektanalys EKR - En analys av energi- och klimatrådgivningens effekter, s. 27–28

<sup>65</sup> SWECO (2020), Effektanalys EKR - En analys av energi- och klimatrådgivningens effekter, s. 38–39

<sup>66</sup> SWECO (2020), Effektanalys EKR - En analys av energi- och klimatrådgivningens effekter, s. 43

<sup>67</sup> SWECO (2020), Effektanalys EKR - En analys av energi- och klimatrådgivningens effekter, s. 39–40

#### 4.4.4 Attityder och regelverk

Utifrån resultaten från enkäten arbetade ungefär tre fjärdedelar av rådgivarna aktivt med att anpassa rådgivningens innehåll och inriktning baserat på förändringar i lagstiftning, regelverk eller andra offentliga initiativ. Det vanligast förekommande området var rådgivning kring regler och bidrag relaterat till solel. Andra specifika regelverk som rådgivarna ofta gav råd kring var Klimatklivet, Boverkets byggregler, Ekodesigndirektivet samt laddstöd. Flertalet rådgivare nämnde dock att deras förmåga att fånga upp förändringar i regelverk kunde bli bättre.<sup>68</sup>

I enkätundersökningen uppgav 31 procent av rådgivarna att deras arbete hade bidragit till att förändra attityden till energieffektiviseringar och förnybar energi bland rådsökande i stor eller mycket stor utsträckning. Att försöka avgöra i vilken grad EKR bidrar till att förändra attityden kring energi- och klimatfrågor i samhället över lag bedömdes dock vara förenat med en stor osäkerhet. Att det uppstod spridningseffekter bedömdes ändå som sannolikt genom att information sprids från rådsökande till bekanta och grannar. Även inom kommunala förvaltningar kan kunskap om EKR spridas och därmed påverka attityder till energi- och klimatfrågor. En förutsättning för att skapa breda attitydförändringar bedömdes dock vara att rådgivarna aktivt använder sina nätverk för att sprida kunskap och höras genom många olika kanaler.<sup>69</sup>

## 5 Resultat och effekter

---

I detta kapitel presenteras de resultat och effekter som vi identifierat inom ramen för denna fördjupade uppföljning. Kapitlet inleds med ett avsnitt som presenterar energi och klimatrådgivningens aktiviteter och prestationer under 2022.

### 5.1 Energi- och klimatrådgivningen under 2022

En efterfrågan på naturgas som överstiger utbudet på den globala marknaden och förlängt driftstopp på Ringhals 4 är faktorer som bidragit till att vi i perioder under 2022 haft ovanligt högt elpris. Det har även utfärdats varningar om planerade elavbrott under vintern om det skulle råda effektbrist. Detta i kombination med en skenande inflation och höjd styrränta har skapat stor ekonomisk oro bland såväl privathushåll som företag. EKR har haft en hög synlighet i media och regionalt utvecklingsansvariga bekräftar att många rådgivare fyller sin tid och lite till med inkommande samtal. Uppföljningens analys av inrapporterad rådgivningsstatistik inkluderar endast data mellan januari och oktober 2022 och visar därmed inte den exakta förändringen mot tidigare

---

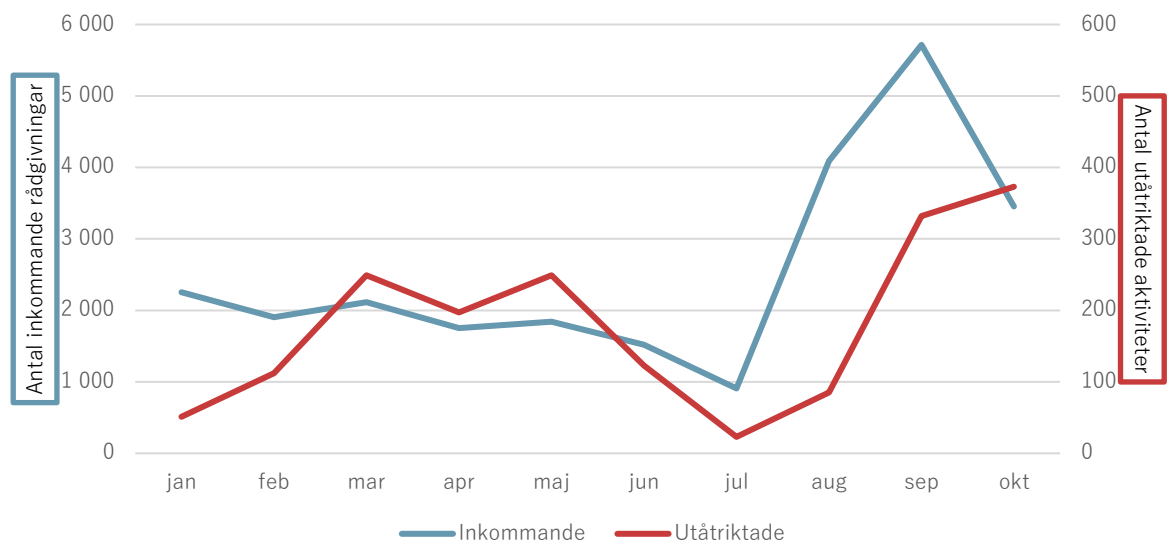
<sup>68</sup> SWECO (2020), Effektanalys EKR - En analys av energi- och klimatrådgivningens effekter, s. 44

<sup>69</sup> SWECO (2020), Effektanalys EKR - En analys av energi- och klimatrådgivningens effekter, s. 45

år, men som illustreras i Figur 4 har framför allt antalet inkommande rådgivningar skjutit i höjden efter sommaren, med en toppnotering av 5 715 rådgivningar under september månad. Även utåtriktade aktiviteter har ökat – från mellan 200 och 250 per månad perioden mars till maj till 373 aktiviteter i oktober.<sup>70</sup>

Fram till och med sista oktober har 25 552 inkommande rådgivningar och 1 817 utåtriktade aktiviteter inrapporterats av rådgivarna. Detta kan jämföras med 15 851 inkommande rådgivningar och 1 585 utåtriktade aktiviteter totalt för hela 2021. Med två månader kvar av 2022, vilket innebär att ytterligare rådgivningar tillkommer, har alltså antalet inkommande rådgivningar ökat med 9 700. Det är en ökning med 61 procent från 2021. För utåtriktade aktiviteter är motsvarande siffror 232 aktiviteter, vilket innebär en ökning om knappt 15 procent. Av de dryga 25 000 inkommande rådgivningarna (hittills) under 2022, har 13 259 inkommit under augusti, september och oktober. Nästan tre femtedelar av dessa rådgivningar har skett i Västra Götaland (17 procent), Stockholm (16 procent), Skåne (15 procent) och Mälardalen (10 procent).

Figur 4 Inkommande rådgivningar och utåtriktade aktiviteter under 2022

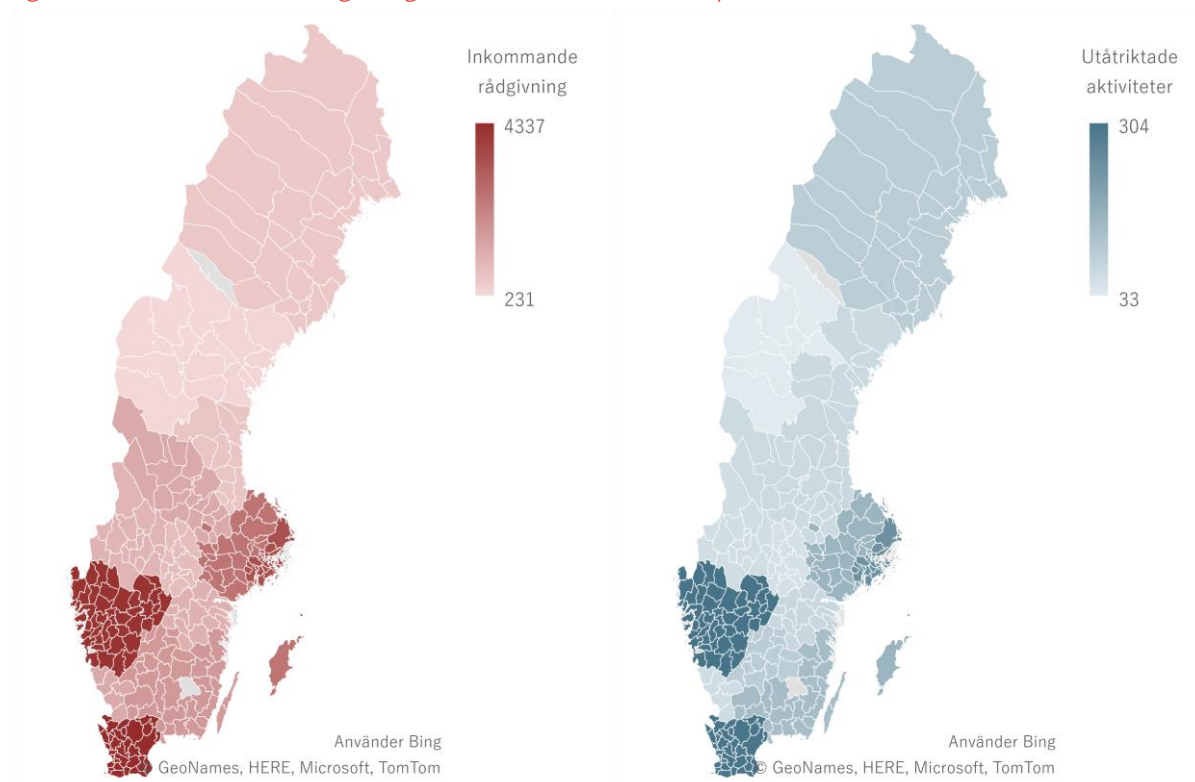


Källa: Vår analys av inrapporterad rådgivningsstatistik

<sup>70</sup> Här bör påpekas att rådgivarnas inrapporteringsperioder infallit i april respektive november vilket till viss del kan medföra att antalet aktiviteter ökar för föregående månad. Detta torde gälla främst för de rådgivare som inte rapporterar sina data löpande utan rapporterar in i "allt på en gång". Den inrapporterade rådgivningsstatistik som analysen bygger på vittnar om att den typen av inrapportering förekommer. Vi bedömer dock inte detta vara ett så stort problem att figuren skulle vara missvisande.

Dessa områden har under 2022 haft klart flest inkommande rådgivningar samt utåtriktade aktiviteter, se Figur 5. Det är en stor skillnad mellan området med flest rådgivningar, det vill säga Skåne med 4 337 inkommande rådgivningar och 300 utåtriktade aktiviteter och Jämtland Härjedalen med lägst antal – 231 inkommande rådgivningar och 33 utåtriktade aktiviteter. Att det finns sådana skillnader mellan områden är naturligt – dels för att vissa områden har en större befolkning, fler företag och organisationer, dels för att energipriser skiljer sig mellan energiområden och därmed medför att fler vänder sig till EKR i mellersta och södra delarna av landet än de norra. Gemensamt för samtliga områden är att den absoluta majoriteten av rådgivningar sker via inkommande rådgivning. Andelen utåtriktade aktiviteter ligger omkring sex till sju procent för de flesta områden, med vissa undantag så som Jämtland Härjedalen, Västernorrland, Norr och Gävleborg med mellan nio och 14 procent utåtriktade aktiviteter.

Figur 5 Antal inkommande rådgivning och utåtriktade aktiviteter per område<sup>71</sup>



Källa: Vår analys av inrapporterad rådgivningsstatistik

Analysen av inrapporterad rådgivningsstatistik visar att av de som vänder sig till EKR via inkommande rådgivning är en majoritet, 62 procent, män. Kvinnor utgör en dryg tredjedel, 35

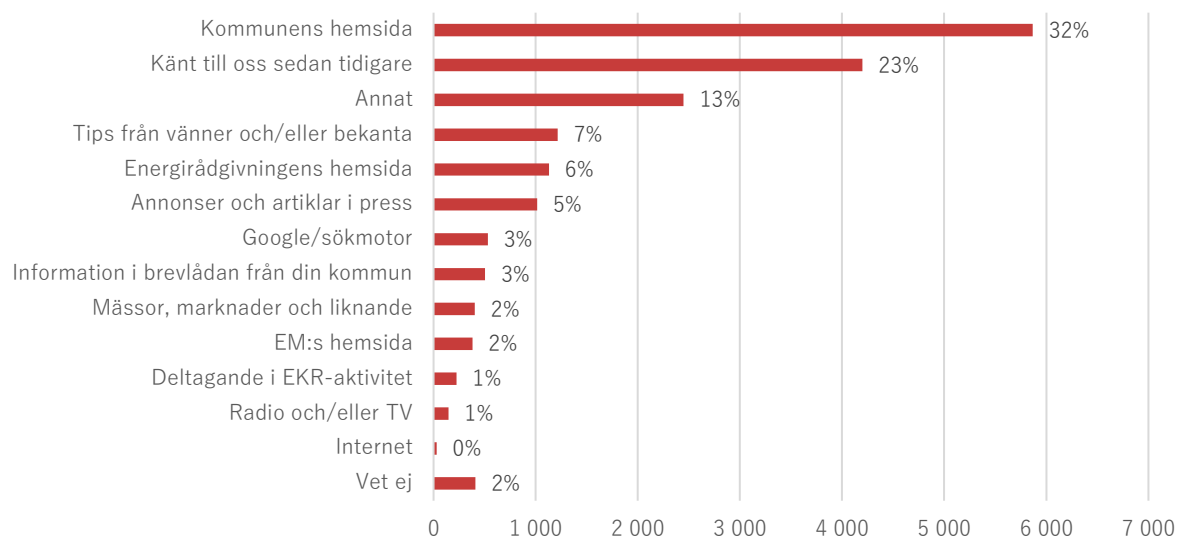
<sup>71</sup> Siffrorna anges här per RUL-område, vilket inte alltid överensstämmer med geografiska regiongränser. Siffrorna ska därmed inte ses som representativa per individuell kommun.

procent, och i knappt 700 fall är det både en man och kvinna som sökt rådgivning gemensamt eller annan konstellation, såsom familj eller en större grupp.<sup>72</sup>

## 5.2 Energi- och klimatrådgivningen har störst effekt hos småhusägare

Energi- och klimatrådgivningen vänder sig till privatpersoner, små och medelstora företag, bostadsrättsföreningar, privata flerbostadshusägare och föreningar.<sup>73</sup> Det är tydligt att EKR fyller en viktig funktion och uppskattas av målgrupperna, inte minst av privatpersoner som söker oberoende rådgivning kring energibesparande åtgärder. Analysen av inrapporterad rådgivningsstatistik visar att av de rådsökande som tar kontakt via inkommande rådgivning har nästan en tredjedel fått kännedom om EKR via kommunens hemsida. En knapp fjärdedel uppger att de känner till EKR sedan tidigare och sju procent anger att de blivit tipsade av vänner och bekanta, se Figur 6.

Figur 6 Hur de rådsökande fått kännedom om EKR



Källa: Vår analys av inrapporterad rådgivningsstatistik

Analysen av rådgivningsstatistik inrapporterad av rådgivare mellan januari och oktober 2022 visar att en klar majoritet av den totala rådgivningen ges till privatpersoner/småhusägare. Det är också

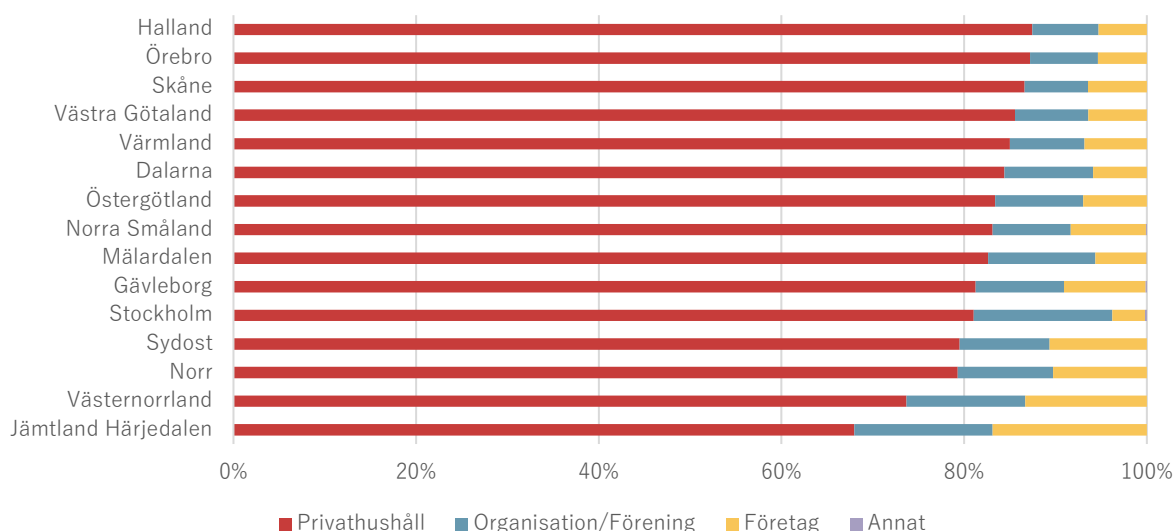
<sup>72</sup> Könstillhörighet har inte angetts för 938 rådgivningar och ytterligare 1 440 har markerats med "vet ej". Procentsatsen i texten är baserad på total antal inkommande rådgivningar exklusive saknade och "vet ej".

<sup>73</sup> Energimyndigheten, Energi- och klimatrådgivning, 2022. Tillgänglig:

<https://www.energimyndigheten.se/energieffektivisering/jag-vill-energieffektivisera-hemma/energi--och-klimatradgivning/> Hämtad: 2022-10-14

den målgruppen som rådgivarna som besvarat enkäten upplever både nås i störst utsträckning och söker mest rådgivning. Som tidigare nämnts utgör dessa den absoluta majoriteten av rådsökande via inkommande rådgivning, 86 procent, samt 30 procent av rådsökande som nås via utåtriktade aktiviteter. Flera rådgivare anger i enkätens fritextsvar att det är svårare att nå företag och att det ofta krävs en del utåtriktade aktiviteter och uppsökande verksamhet för att öka medvetenheten om EKR hos företag. Analysen visar att 1 688 företag kontaktat EKR via inkommande rådgivning och minst 344 av de inrapporterade utåtriktade aktiviteterna har riktats mot företag. Gällande inkommande rådgivning och företag finns egentligen inga större skillnader mellan de olika energikontorsområdena. Det kan noteras att företag utgör en större andel av de rådsökande i Jämtland Härjedalen (17 procent), Västernorrland (13 procent), Sydost (11 procent) samt Norr (10 procent).

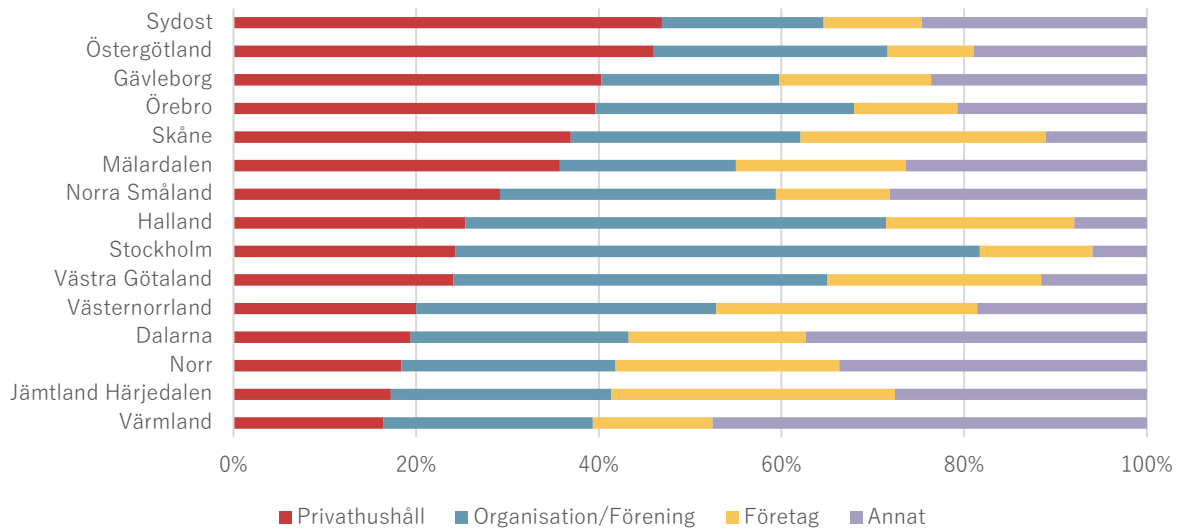
*Figur 7 Fördelning av inkommande rådgivning per målgrupp och område*



Källa: Vår analys av inrapporterad rådgivningsstatistik

När det gäller utåtriktade aktiviteter är fördelningen mellan målgrupper mer jämn, se Figur 8. Figuren visar hur stor andel av de genomförda utåtriktade aktiviteterna som riktar sig till respektive målgrupp. I många fall riktar sig en aktivitet till fler än en målgrupp och faller då under kategorin "Annat". Annat inkluderar också andra, icke primära målgrupper så som skolklasser och offentliga aktörer.

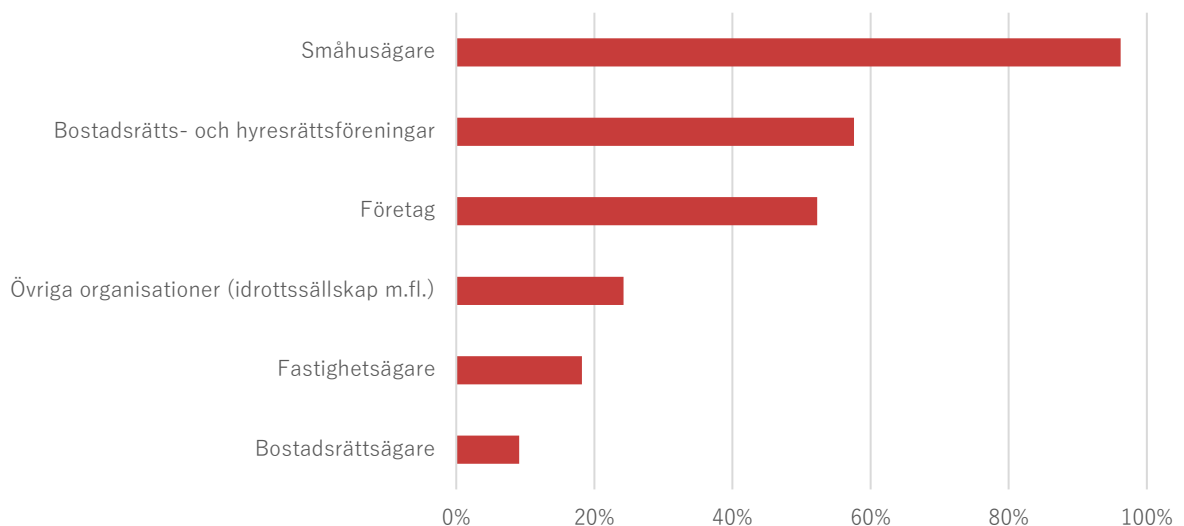
Figur 8 Fördelning av utåtriktade aktiviteter per målgrupp och område



Källa: Vår analys av inrapporterad rådgivningsstatistik

Av de 105 rådsökande som besvarat enkäten är 79 procent småhusägare och sex procent bostadsrättsägare. Nästan nio av tio respondenter (88 procent) uppger att det varit enkelt eller mycket enkelt att komma i kontakt med EKR.

Figur 9 Rådgivarnas bedömning av hos vilka målgrupper rådgivningen har störst effekt. (Möjligt att ange tre alternativ) n= 132



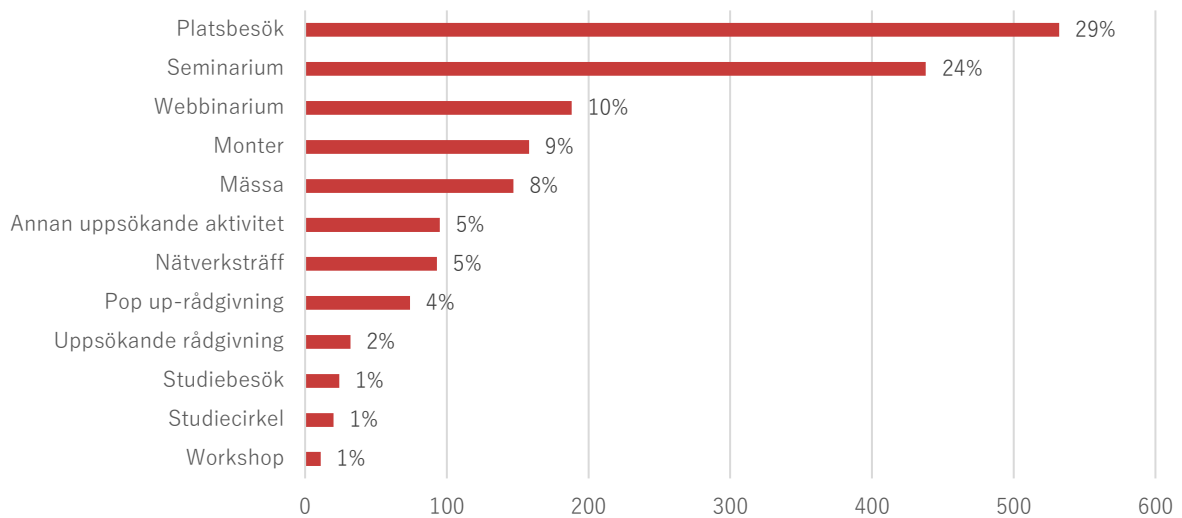
Källa: Webbenkät till rådgivare

Rådgivarna bedömer också att det är i målgruppen småhusägare/privathushåll följt av bostadsrätts- och hyresrättsföreningar samt företag, som rådgivningen har störst effekt. Nästan samtliga rådgivare (96 procent) som besvarat frågan anger småhusägare och 58 respektive 52 procent anger bostadsrätts- och hyresrättsföreningar samt företag, se Figur 9. Färre bedömer att rådgivningen har stor effekt hos bostadsrättsägare och fastighetsägare. Dessa bedömningar nyanseras av fritextsvaren där flera rådgivare poängterar att det beror på vad som avses med "störst effekt". Småhusägare utgör en majoritet av den inkommande rådgivningen och är den målgrupp där åtgärder oftast och snabbast implementeras som en effekt av rådgivningen. Sett i ett större perspektiv leder dock en enskild åtgärd av en småhusägare till mindre energibesparing/klimatåtgärder än en enskild åtgärd av ett företag. Därav menar en del rådgivare att rådgivningen kan ha störst effekt hos företag och/eller bostadsrätts-/hyresrättsföreningar. Företagen beskrivs dock, liksom bostadsrättsföreningar, i fritextsvaren vara mindre mottagliga för rådgivning och det kräver en del utåtriktade aktiviteter för att initiera en process hos dessa. Beslutsvägen från rådgivning till implementerad åtgärd är också kortare hos småhusägare än hos företag och bostadsrätts-/hyresrättsföreningar varvid rådgivningen till småhusägare oftare leder till åtgärder än rådgivningen till företagen. De åtgärder som rådgivningen till företag eller bostadsrätts-/hyresgästföreningar faktiskt leder till ger en stor effekt.

Rådgivarenkäten visar att hur rådgivare arbetar mot olika målgrupper varierar i ganska stor utsträckning. En del anger att de i princip endast arbetar med inkommande rådgivning till småhusägare/privathushåll medan andra anger att det allokerar en stor del av sin tid till utåtriktade aktiviteter mot företag och andra organisationer. Detta bekräftas i samtal med regionalt utvecklingsansvariga som tillägger att det kan skilja sig mellan energikontorsområden samt beroende på om man är ny i rollen som EKR eller om man har mångårig erfarenhet och har ett etablerat arbetssätt. Den inrapporterade rådgivningsstatistiken möjliggör ingen analys av det sistnämnda men vissa skillnader kan påvisas mellan områdena. I Figur 8 har vi redan visat att i vilken utsträckning som utåtriktade aktiviteter riktas mot de olika målgrupperna varierar något mellan områdena – i område Sydost riktas nästan 47 procent av de utåtriktade aktiviteterna mot privathushåll medan endast 16 procent av aktiviteterna i Värmland riktas mot desamma. En jämförelse över vilka aktiviteter som genomförs i respektive område visar visserligen att platsbesök och seminarium är de mest frekvent förekommande aktiviteterna i så gott som alla områden, men i Halland och Västra Götaland utgör de 67 respektive 74 procent av samtliga inrapporterade utåtriktade aktiviteter. Det kan jämföras med snittet om 53 procent, se Figur 10.



Figur 10 Utåtriktade aktiviteter per aktivitetskategori, totalt



Källa: Vår analys av inrapporterad rådgivningsstatistik

Totalt sett utgörs en tiondel av de utåtriktade aktiviteterna av webinarium, se Figur 10, men i områdena Sydost och Västernorrland består 32 respektive 34 procent av de genomförda aktiviteterna av webinarium. Detta kan möjligtvis förklaras av att det är två stora områden för rådgivarna att täcka, framför allt i område Västernorrland, med längre avstånd till företag och organisationer/föreningar. Gemensamt för dessa områden är också att de har genomfört en låg andel platsbesök relativt övriga områden. Lägst andel platsbesök har dock genomförts av energi- och klimatrådgivare i Gävleborg – endast sex procent av genomförda utåtriktade aktiviteter i området är platsbesök. Istället har Gävleborg högst andel "monter" och "mässa" bland områdena, även om andelarna är i paritet med områden som Jämtland Härjedalen, Örebro och Värmland.

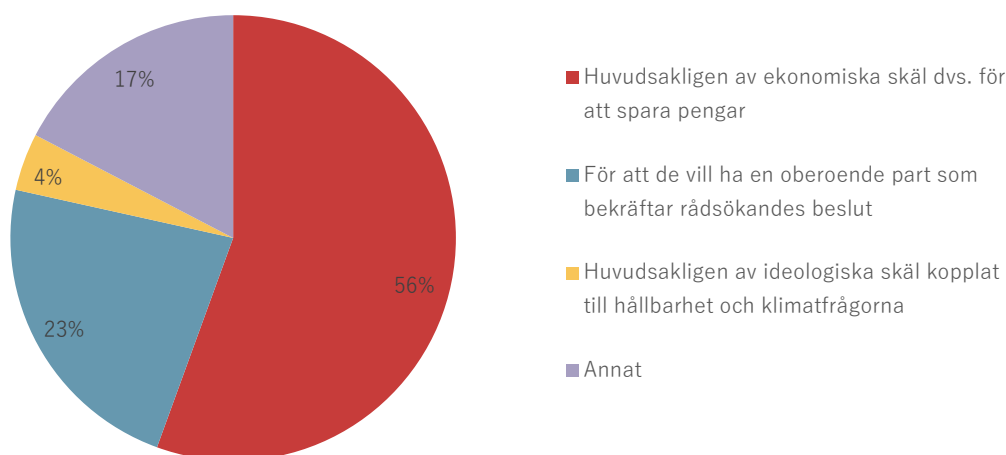
### 5.3 Rådgivningen leder till åtgärder och ökar medvetenheten om energi- och klimatfrågor hos målgrupper

I nuläget, det vill säga med nuvarande uppföljningssystem och uppföljningskrav, är det inte möjligt att fastslå exakt i vilken utsträckning som EKR leder till energibesparande åtgärder. Men det går att konstatera att den leder till åtgärder. Analysen av inrapporterad rådgivningsstatistik visar att det är ytterst få rådgivningar som följs upp – totalt har 370 uppföljningar gjorts under 2022, varav 66 procent varit uppföljningar av privathushåll. 30 procent av alla inrapporterade uppföljningar har genomförts i område Dalarna. En slutsats som kan dras utifrån den genomförda enkätanalysen och rådgivarnas inrapporterade rådgivning är dock att rådsökande genomför energibesparande åtgärder efter rådgivningen. Men hur stor del av dessa som sker på grund av rådgivningen går inte att säga.

Det är dock tydligt att rådgivningen utgör ett viktigt mervärde, inte minst genom att vara ett viktigt, och oberoende, beslutsunderlag för rådsökande. I enkäten uppger rådgivarna att det oftast finns

flera anledningar till att rådsökande söker sig till EKR. Drygt hälften av rådgivarna anger att det huvudsakligen är av ekonomiska skäl, det vill säga för att spara pengar, se Figur 11. En knapp fjärdedel av rådgivarna anger att rådsökande söker sig till EKR huvudsakligen för att de vill ha en oberoende part som bekräftar deras beslut. I fritextsvar beskriver många rådgivare dock att det är en kombination av dessa anledningar som ligger till grund för rådsökandes motiv att söka rådgivning. Dock verkar det vara färre rådsökande som söker rådgivning huvudsakligen på grund av ideologiska skäl kopplat till hållbarhet och klimatfrågor. Dessa motiv är inte motsatser utan rådgivningen kan naturligtvis fylla flera roller för en del rådsökande. Enkäten till rådgivarna genomfördes under juli och augusti 2022 och även om signaler om energikris och stigande elpriser fanns redan då, är det antagligen inte felaktigt att anta att just ekonomiska skäl ökat bland rådsökande.

*Figur 11 Rådsökandes motiv till rådgivning*

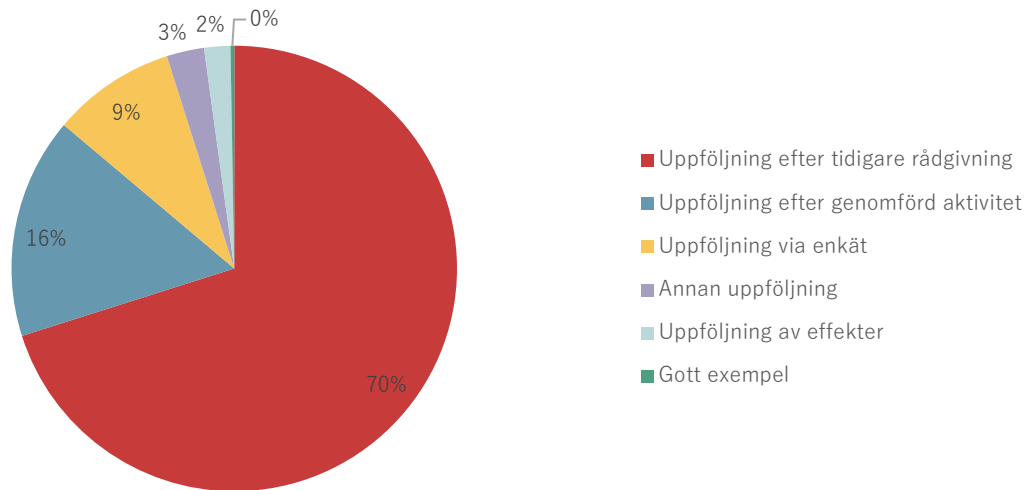


Källa: Webbenkät till rådgivare

När det gäller resultat och effekter av rådgivningen i termer av genomförda åtgärder är det svårt, för att inte säga omöjligt, att påvisa i hur stor utsträckning som rådgivningen leder till konkreta åtgärder. Detta beror på att det inte finns krav på eller rutiner för uppföljning efter avslutad rådgivning utan den uppföljning som faktiskt sker kan antingen härledas till att den rådsökande själv återkopplar eller återkommer med ytterligare frågor eller enstaka fall där rådgivaren på eget initiativ följt upp. Analysen av inrapporterad rådgivningsstatistik visar att i genomsnitt är det endast 1,4 procent av rådgivningarna som följs upp. Snittet dras dock upp av några områden med en uppföljningsprocent om drygt fyra, sju och åtta procent. I de flesta områden är det färre än en procent som följs upp. De flesta uppföljningarna görs av inkommande rådgivningarna följt av genomförda (utåtriktade) aktiviteter, se Figur 12. Denna typ av uppföljning sker via telefon eller

mejl. En knapp tiondel av uppföljningen har skett via enkäter till rådsökande och/eller deltagare vid aktivitet.

Figur 12 Typ av uppföljning



Källa: Vår analys av inrapporterad rådgivningsstatistik

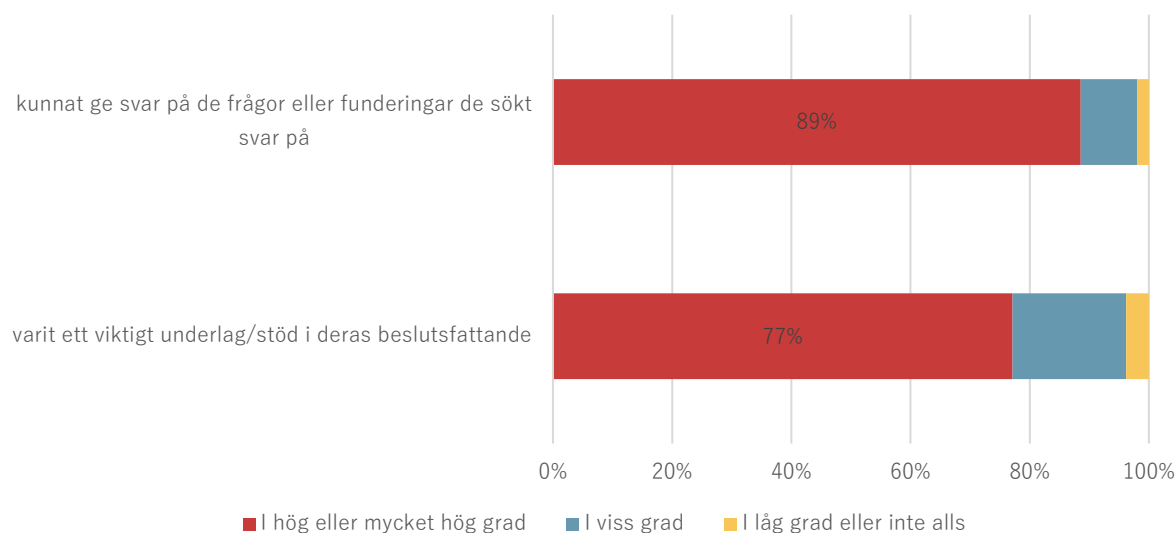
I rådgivarenkäten uppger dock 62 procent av rådgivarna att deras arbete med EKR har lett till förändringar i inställningen till energieffektiviseringar och förnybar energi hos rådsökande och 37 procent menar att det delvis lett till det. Drygt hälften anger också att de ofta upplever att rådgivningen leder till att rådsökande genomför energibesparande åtgärder och ytterligare 18 procent menar att det leder till det ganska ofta. Detta styrks av Figur 15 (i nästa avsnitt) som visar att 63 procent av de rådsökande anger att rådgivningen lett till att de genomfört konkreta åtgärder.

I fritextsvar utvecklar flera rådgivare att de som söker rådgivning hos EKR ofta är relativt pålästa och framför allt motiverade till att genomföra åtgärder – annars tar man inte kontakt med EKR. Flera menar att rådsökande ofta vet *varför* de söker rådgivning och vill göra åtgärder men inte *hur*, samt att rådgivningen ibland endast bekräftar det som den rådsökande redan tänkt genomföra och ibland kan den leda till helt andra åtgärder än vad den rådsökande initialt tänkt. Hur ofta som åtgärder faktiskt följer av rådgivningen menar flera är svårt att bedöma eftersom få rådgivningssamtal aktivt följs upp. Upplevelsen är dock att rådgivningen i hög grad leder till genomförda åtgärder.

Baserat på den genomförda enkäten till rådsökande, verkar rådgivarnas bild av energi- och klimatrådgivningens effekter hos målgrupperna stämma väl överens med de rådsökandes. Nästan fyra av fem rådsökande anger att rådgivningen utgjort ett viktigt underlag/stöd i deras beslutsfattande och nio av tio anger att rådgivningen i hög eller mycket hög grad kunnat besvara

deras frågor, se Figur 13. Att 94 procent av de rådsökande också uppger att de skulle rekommendera tjänsten till vänner och bekanta stärker också bilden av den positiva upplevelsen av EKR.

Figur 13 I vilken utsträckning rådsökande upplever att rådgivningen...



Källa: Webbenkät till rådsökande

Nio av tio rådsökande anger också att rådgivningen har eller kommer att leda till någon energibesparing för dem. De flesta har vid tiden för enkäten svårt att bedöma hur stor denna energibesparing kan komma att bli men det är utifrån fritextsvaren tydligt att de allra flesta planerar att genomföra åtgärder efter mottagen rådgivning. Dock tenderar genomförda eller planerade åtgärder inte endast bero på rådgivningen utan i många fall fyller rådgivningen just en bekräftande roll i beslut som delvis redan tagits.

Trots att (som tidigare nämnt) flera rådsökande uppges vara relativt pålästa och redan har en idé om vilken/vilka åtgärd(er) de ska genomföra när de vänder sig till EKR, så menar flera rådsökande i fritextsvar att rådgivningen gett dem information i "ett större perspektiv" eller upplyser dem om aspekter som de inte tänkt på.

Nästan en tredjedel av rådgivarna bedömer att rådsökande i hög eller mycket hög utsträckning är mer benägna att söka aktuella stöd efter rådgivningen än de var innan. Ytterligare en knapp tredjedel bedömer att det sker i viss utsträckning medan en dryg tredjedel anger att det sker i låg utsträckning eller att de inte kan bedöma i vilken utsträckning det eventuellt är en effekt av rådgivningen. I fritextsvar menar flera rådgivare att det kan uppstå en effekt i de fall där den rådsökande inte haft tidigare kunskap om vilka eventuella stöd som finns att söka, utan nås av den informationen först i kontakt med EKR. I andra fall finns en förkunskap och då är rådgivningen inte lika avgörande för att den rådsökande ska söka stöd. Några rådgivare betonar att när det gäller stöd

från Energimyndigheten hänvisas småhusägare till myndighetens webbplats för solceller, energimärkning och installation av laddbox med mera, men att om det gäller andra stödformer så som avdrag så hänvisas de rådsökande oftare till Skatteverket (skattereduktion för grön teknik<sup>74</sup>) och företag till Naturvårdsverket (Klimatklivet<sup>75</sup>).

## 5.4 Kompetens- och kunskapsspridning

### 5.4.1 EKR har bidragit till att sammanföra relevanta aktörer, främja kunskapsutbyte samt ökad medvetenhet

Den sammantagna empirin indikerar att EKR, genom direkt rådgivning och externa aktiviteter, sannolikt har bidragit till att stärka medvetenheten om energieffektiviserande åtgärder bland målgrupperna. EKR förefaller även i hög grad ha bidragit till att sammanföra relevanta aktörer och främja kunskapsutbyte dem emellan. Rådsökande har genom rådgivningen blivit informerade om, och hänvisade till, aktörer som kan genomföra energieffektiviserande åtgärder. Genom externa aktiviteter som föreläsningar, seminarier och nätverksträffar har EKR bidragit till att relevanta målgrupper har kunnat mötas och utbyta kunskap.

I rådgivarenkäten anger nästan två tredjedelar (65 procent) av respondenterna att de sammanfört externa aktörer som tidigare inte hade utbyte eller samverkade med varandra, vilket illustreras i Figur 14. Detta är ett liknande resultat som i den senaste effektanalysen av EKR där 62 procent av rådgivarna svarade ja på samma fråga.<sup>76</sup>

---

<sup>74</sup> Skatteverket, Grön teknik, tillgänglig:

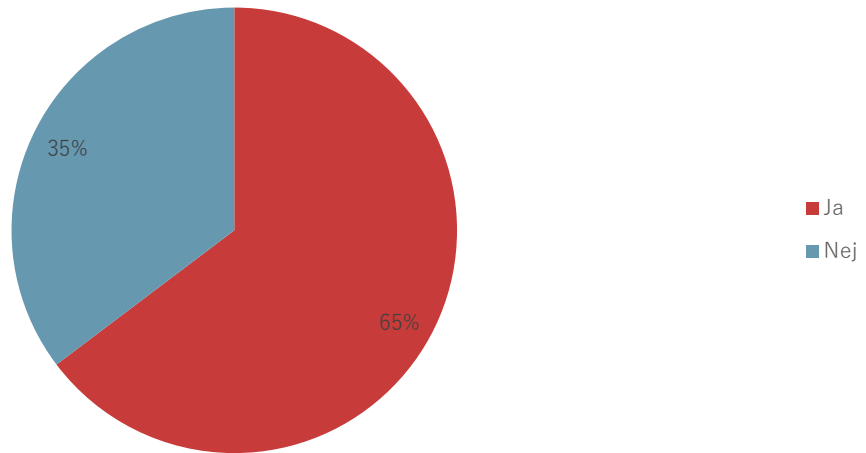
<https://www.skatteverket.se/privat/fastigheterochbostad/gronteknik.4.676f4884175c97df4192860.html> Hämtad: 2022-10-14

<sup>75</sup> Naturvårdsverket, Klimatklivet, tillgänglig:

<https://www.naturvardsverket.se/klimatklivet> Hämtad: 2022-10-14

<sup>76</sup> SWECO (2020), *Effektanalys EKR - En analys av energi- och klimatrådgivningens effekter*, s. 22.

Figur 14 Har du som EKR sammanfört externa aktörer som tidigare inte hade utbyte eller samverkan med varandra? (n=136)



Källa: Webbenkät till rådgivare

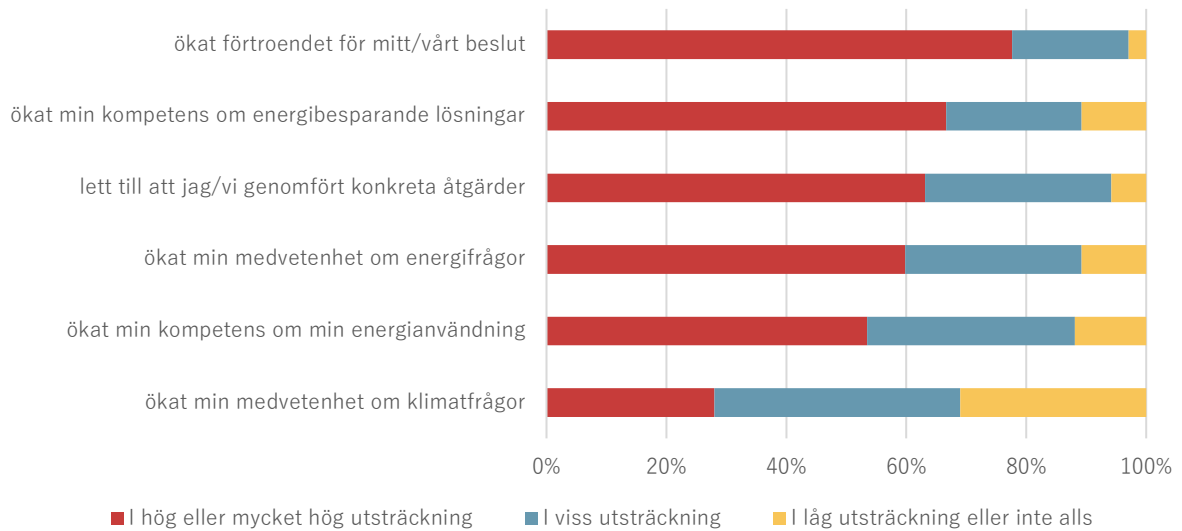
I rådgivarnas fritextsvar framkommer att majoriteten av respondenterna, främst genom den direkta rådgivningen, informerar och hänvisar rådsökande till aktörer som kan genomföra energieffektiviserande åtgärder. En betydande andel av rådgivarna uppger även att de regelbundet organiserar externa aktiviteter som föreläsningar, seminarier eller nätverksträffar för relevanta målgrupper som fastighetsägare, bostadsrättsföreningar, installatörsföretag och bygglovshandläggare. I dessa sammanhang har målgrupperna kunnat mötas, knyta kontakter och utbyta kunskap. Kommersiella aktörer har även fått möjligheten att presentera energieffektiviserande produkter och lösningar som målgrupperna eftersöker. Därtill uppger ett antal av rådgivarna att de genom insatsprojekt har sammanfört bostadsrättsföreningar och fastighetsägare med kommersiella aktörer, som sedan har genomfört energieffektiviserande åtgärder.

Samtidigt uppger vissa av rådgivarna i fritextsvar att kravet på deras oberoende hindrar dem från att hänvisa rådfrågande till kommersiella aktörer. Majoriteten av rådgivarna menar dock att detta krav inte hindrar dem från att informera och hänvisa rådfrågande till grupper av kommersiella aktörer som till exempel branschorganisationer eller hantverkargrupper. Att hänvisa rådsökande till dessa grupper uppges inte ge enskilda kommersiella aktörer någon konkurrensfördel utan ses endast som en informationsinsats.

Empirin från rådsökandeenkäten bekräftar att EKR har bidragit till att stärka medvetenheten om energi- och klimatfrågor bland rådsökande, vilket visualiseras i Figur 15. 60 procent av de rådsökande anger att EKR i hög eller mycket hög utsträckning har ökat deras medvetenhet om

energifrågor, medan 29 procent anger att EKR har ökat deras medvetenhet i viss utsträckning. 69 procent av de rådsökande uppger även att EKR har bidragit till att öka deras medvetenhet om klimatfrågor i mycket hög, hög eller i viss utsträckning.

Figur 15 Vänligen värdera följande påståenden. Rådgivningen har... (n=103)



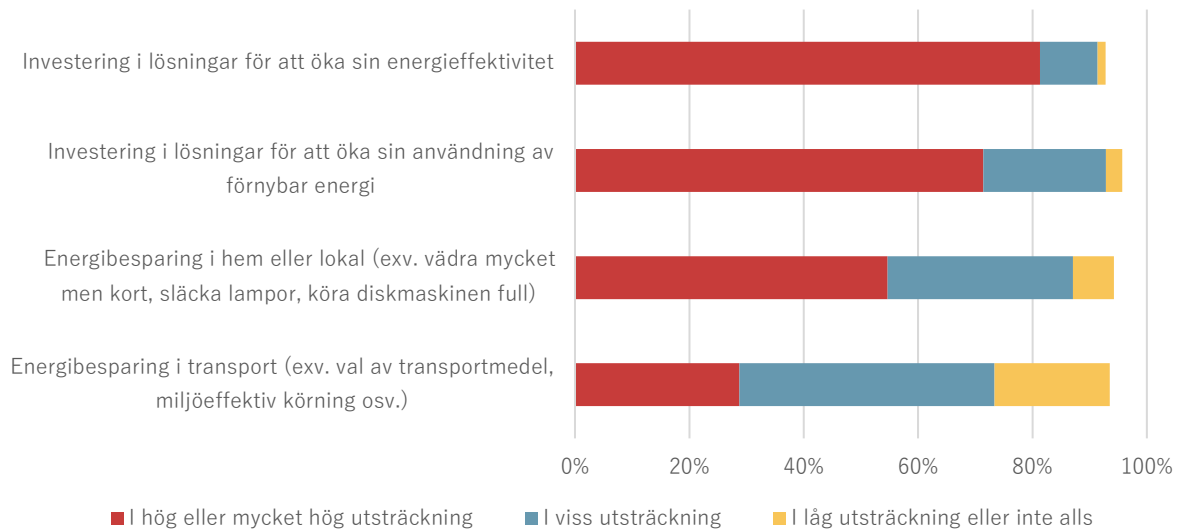
Källa: Webbenkät till rådsökande

46 procent av de rådsökande har också angett att rådgivningen lett till andra eller oväntade resultat i viss, hög, eller mycket hög utsträckning. Av de som i fritextsvar specificerat vilka dessa andra resultat är anger flera att det gäller solceller och att de genom rådgivningen kunnat lokalisera energitjuvar i hemmet och fått ett bredare eller mer övergripande syn på energi och vilka åtgärder som bör prioriteras.

#### 5.4.2 EKR har bidragit till stärkt kompetens bland rådgivare och målgrupper

Empirin från rådgivarenkäten indikerar att EKR har bidragit till att rådsökande har stärkt sin kompetens inom ett antal områden, vilket illustreras i Figur 16 nedan. 81 procent av respondenterna anger att deras rådgivning har bidragit till att stärka rådsökandes kompetens om investeringar för att öka sin energieffektivitet i hög eller mycket hög utsträckning. Därtill anger 71 procent att rådgivningen har bidragit till att stärka rådsökandes kompetens inom investeringar för att öka användningen av förnybar energi. Slutligen uppger 55 procent att rådgivningen i hög eller mycket hög utsträckning har bidragit till att stärka kompetensen hos rådsökande om energibesparingar i hem eller lokal.

Figur 16 I vilken utsträckning bedömer du att din rådgivning som EKR bidragit till att rådsökande höjt sin kompetens inom följande områden (n=140)<sup>77</sup>



Källa: Webbenkät till rådgivare

Liknande resultat uppvisades i den senaste effektanalysen av EKR där 70 procent av rådgivarna bedömde att rådgivningen hade stärkt kompetensen hos minst 50 procent av rådsökande att upphandla mer energieffektiva lösningar. I samma studie framkom att rådgivningen hade stärkt kompetensen hos rådsökande om lösningar för att öka användningen av förnybar energi.<sup>78</sup>

Att EKR har bidragit till att stärka kompetensen hos rådsökande inom flera energirelaterade områden bekräftas i rådsökandeenkäten. Figur 15 visar att två tredjedelar av respondenterna uppger att EKR har bidragit till att stärka deras kompetens inom energisparande lösningar i hög eller mycket hög utsträckning. Därtill anger 53 procent av rådsökande att rådgivningen har bidragit till att stärka deras kompetens om energianvändning i hög eller mycket hög utsträckning.

I fritextsvaren uppger flera rådgivare att kunskapsöverföringen till rådsökande huvudsakligen sker genom den direkta rådgivningen. Samtidigt uppger flera rådgivare att de rådsökande till stor del redan har kunskap om varför energieffektiviserande åtgärder bör genomföras inom diverse områden. De framhäver i stället att rådsökande främst söker information om vilka specifika energieffektiviserande åtgärder som är relevanta för dem samt hur de bör gå till väga. Liknande kommentarer framkom i den senaste effektanalysen av EKR.

<sup>77</sup> Den del av stapeln som ej visas i figuren utgörs av de som svarat "Kan ej bedöma"

<sup>78</sup> SWECO (2020), *Effektanalys EKR - En analys av energi- och klimatrådgivningens effekter*. s. 25,



Empirin från rådsökandeenkäten indikerar att rådgivningen främst har bidragit till att bekräfta deras idéer om energibesparande lösningar, vilket har lett till genomförande av dessa åtgärder. 78 procent av rådsökande anger att rådgivningen har ökat förtroendet för deras beslut medan 63 procent anger att rådgivningen har bidragit till att konkreta åtgärder har genomförts, vilket illustreras i Figur 15.

Dessa resultat bekräftas av rådsökandes fritextsvar. Flera av respondenterna uppger att de var intresserade av, och hade kunskap om, energibesparande åtgärder innan de sökte rådgivning. De uppger att de under rådgivningen har fått konkreta tips om hur de skulle gå till väga, vilket har lett till att åtgärderna har genomförts. En rådsökande anger bland annat att rådgivningen har varit avgörande för dennes beslut att installera solceller medan en annan rådsökande uppger att hen, genom rådgivningen, har fått underlag för att ta ytterligare steg mot beslut och kommer att ha fortsatt kontakt med EKR i kommande steg.

Bland rådgivarenkätens fritextsvar framgår det att rådgivarna själva har stärkt sin kompetens genom sina roller inom EKR. Respondenterna framhåller att energiområdet är så brett, och att den tekniska utvecklingen sker i sådan hög takt, att rollen kräver att de konstant håller sig uppdaterade. En respondent beskriver sin kompetensutveckling som rådgivare på följande sätt:

*Både nätverksutbildningar genom RUL och fördjupningsutbildning genom Energimyndigheten har bidragit till min kompetensutveckling. Även insatsprojekten genom åren och det egna nätverkets kunskap har bidragit, men sannolikt mest genom egen research då förändringar ständigt sker inom våra områden.*

Rådgivarna framhåller även att andra viktiga målgrupper som fastighetsägare, bostadsrättsföreningar och företag har stärkt sin kompetens inom området och genomfört energieffektiviserande åtgärder på grund av EKR. Generellt uppges dock dessa målgrupper vara svårare att nå ut till, och tar längre tid på sig att genomföra åtgärder, än rådfrågande privatpersoner. Den potentiella klimatnyttan bland dessa målgrupper uppges dock vara stor.

#### 5.4.3 Rådgivarna innehar den efterfrågade kompetensen

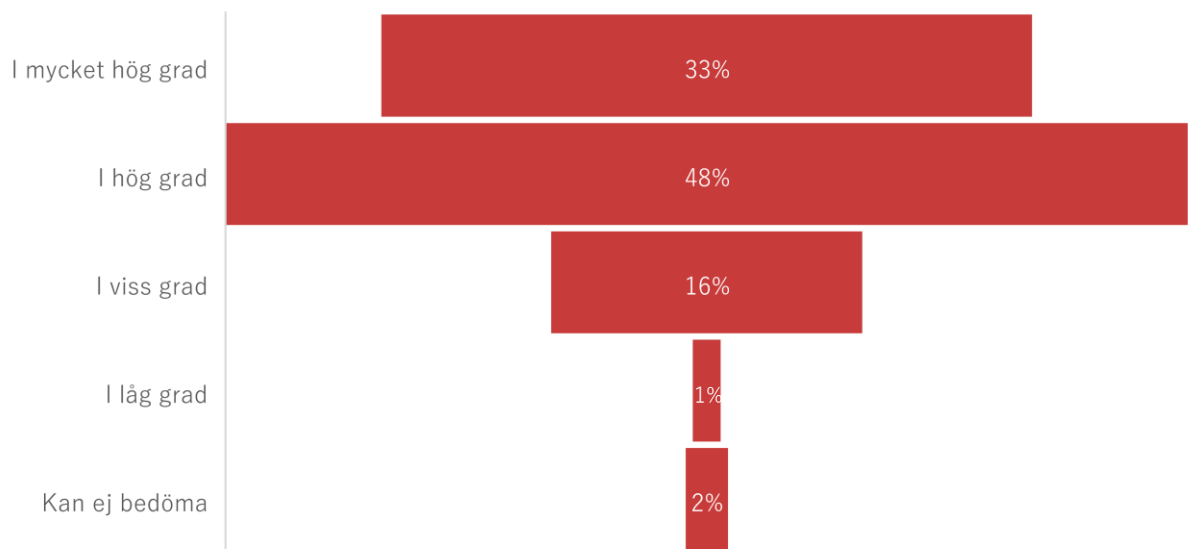
Den sammantagna empirin indikerar att rådgivarna innehar den kompetens som rådsökande efterfrågar. Samtidigt uppges rådsökande efterfråga alltmer teknisk kompetens på detaljnivå, vilket vissa av rådgivarna i nuläget uppger sig sakna och vilket ställer allt högre krav på rådgivarna framgent.

81 procent av respondenterna i rådgivarenkäten uppger att deras kompetens motsvarar den som efterfrågas i hög eller mycket hög grad, vilket illustreras i Figur 17. 16 procent uppger att deras kompetens i viss grad motsvarar den efterfrågade och endast en procent uppger att deras kompetens i låg grad motsvarar den efterfrågade. Detta kan jämföras med rådgivarenkäten från den

senaste effektanalysen av EKR där 63 procent angav att de hade den kompetens som krävs för att ge bra stöd till rådsökande medan 35 procent svarade att de delvis ansåg sig ha kompetensen som krävs.<sup>79</sup>

I enkäten till rådsökande uppgav närmare nio av tio att rådgivaren kunnat besvara de frågor eller funderingar de sökt svar på, se Figur 13, vilket stödjer bilden av att rådgivarna har den kompetens som efterfrågas.

*Figur 17 I vilken grad upplever du att din kompetens som EKR inom området motsvarar det som rådsökande efterfrågar? (n=141)*



Källa: Webbenkät till rådgivare

En majoritet av rådgivarna uppger sig även i fritextsvar ha den breda kompetens inom energiområdet som krävs i rollen som rådgivare. Samtidigt framhåller en betydande andel av rådgivarna att det är mycket utmanande att hålla sig uppdaterad inom ett sådant brett område som det de verkar inom. Flera rådgivare uppger sig sakna en teknisk detaljkunskap inom diverse områden som de rådsökande efterfrågar i allt högre grad. En erfaren rådgivare uppger bland annat följande

*Eftersom jag arbetat som energi- och klimatrådgivare under så lång tid har jag sett hur rådgivningen tidigare var mer påverkansinriktad till att numera vara mer tekniktung, vilket passar mig som handen i handsken.*

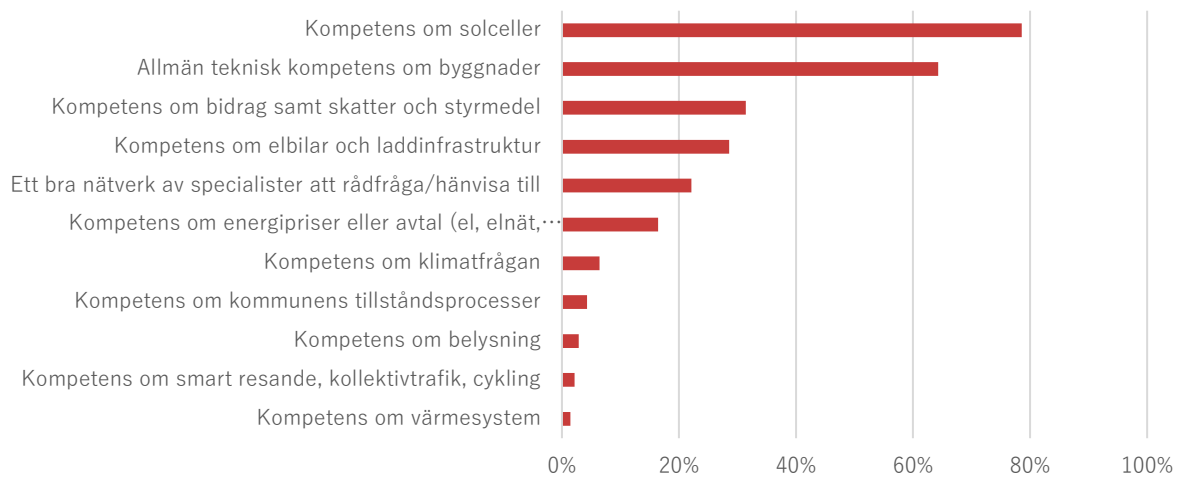
<sup>79</sup> SWECO (2020), *Effektanalys EKR – En analys av energi- och klimatrådgivningens effekter*, s. 29.

Slutligen uppger ett fåtal rådgivare sig sakna kunskap om frågor relaterade till bidragssökande för energieffektiviserande åtgärder, vilket de kontinuerligt blir tillfrågade om.

#### 5.4.4 Flera kompetensområden är viktiga i rollen som energi- och klimatrådgivare

Empirin från rådgivarenkäten visar att det varierar gällande vilken kompetens rådgivarna anser är viktigast för att kunna ge bra rådgivning till rådsökande, vilket illustreras i Figur 18. Störst andel av rådgivarna uppger att kompetens om solceller (80 procent) samt allmän teknisk kompetens om byggnader (64 procent) är av störst betydelse. Minst andel respondenter framhåller att kompetens om värmesystem, smart resande samt belysning är av störst betydelse.

Figur 18 Rådgivarnas mest betydande kompetenser för att ge bra stöd till rådsökande (n=140)<sup>80</sup>



Källa: Webbenkät till rådgivare

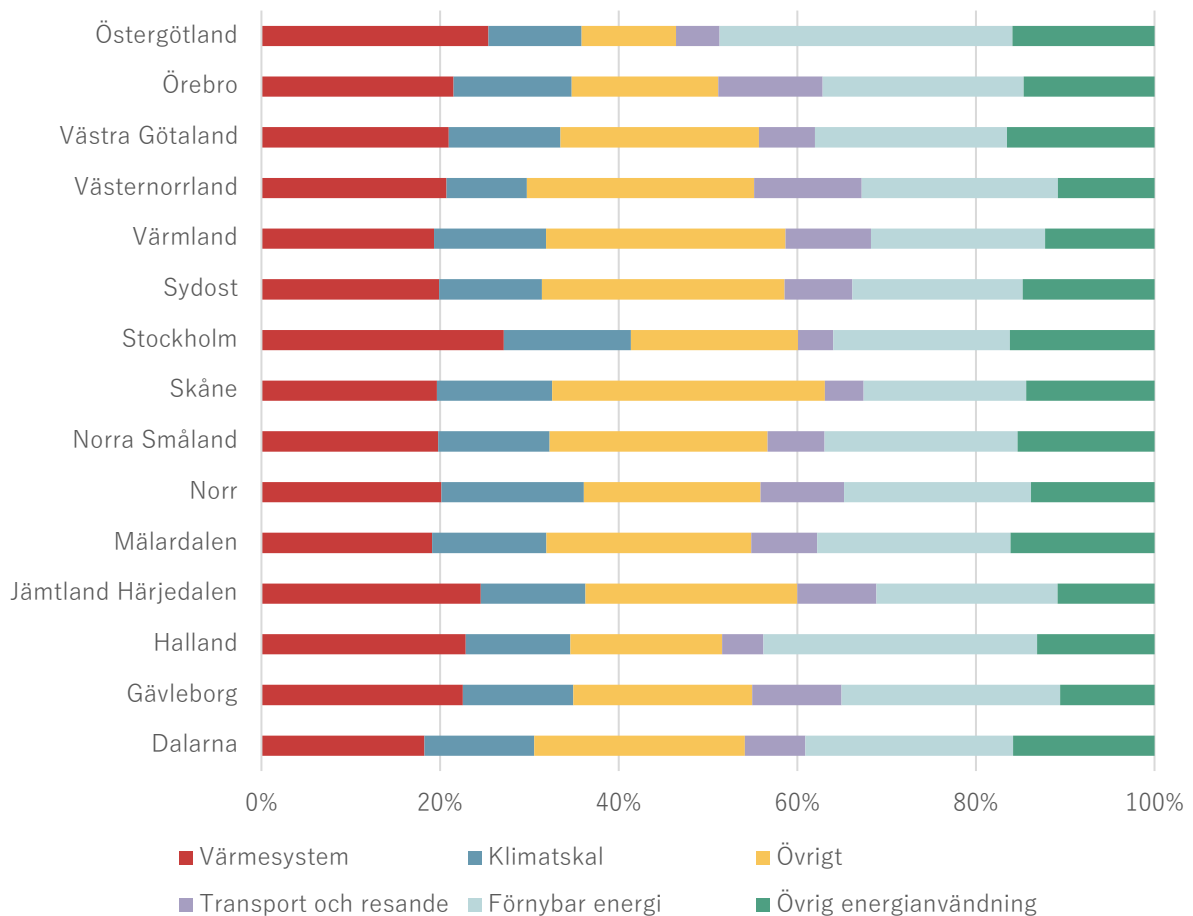
I kontrast till detta uppger en betydande andel av rådgivarna i fritextsvar att allmän teknisk kompetens om uppvärmningssystem, ventilation och värmeförsörjning är särskilt viktigt i rollen som rådgivare. Även social samt pedagogisk kompetens framhävs som betydelsefullt för att rådgivarna ska kunna förmedla kunskap samt föra samman relevanta aktörer. Slutligen uppger ett antal respondenter att det är viktigt att rådgivarna har kunskap om bostadsrättsföreningars arbete samt företagsverksamhet för att lyckas få genomslag i respektive målgrupp. Enkätresultatet överensstämmer med resultaten från den senaste effektutvärderingen där kompetens om solceller,

<sup>80</sup> Notera att rådgivarna kunde ange upp till tre alternativ. Procentsatserna är antal svar (per alternativ) över antal respondenter som besvarat frågan, d.v.s. 140 stycken. Trunkerat svarsalternativ är "Kompetens om energipriser eller avtal – el, elnäts, fjärrvärme, gas etc."

allmän teknisk kompetens om byggnader och kompetens om möjliga bidrag att söka värderades högst vid samma fråga.<sup>81</sup>

I Figur 19 visas fördelningen mellan övergripande ämnesområde per RUL-område. Det förefaller inte vara några markanta skillnader mellan de geografiska områdena, dock förefaller Östergötland ha en lägre andel rådgivningar som innefattar frågor som kategoriseras under Övrigt<sup>82</sup> medan en tredjedel av deras inkommande rådgivningsärenden innefattar frågor om förnybar energi.

*Figur 19 Rådgivningsämne berörda i inkommande rådgivning per RUL-område, aggregerad nivå. November 2021 - oktober 2022.<sup>83</sup>*



Källa: Vår analys av inrapporterad rådgivningsstatistik

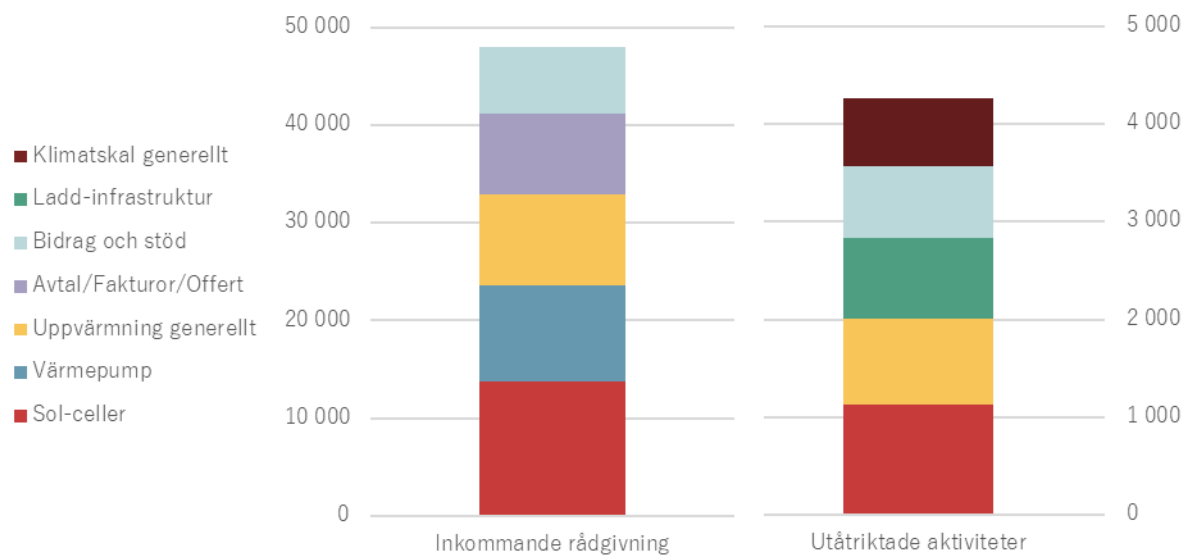
<sup>81</sup> Ibid. S. 30.

<sup>82</sup> Kategorin Övrigt innefattar följande underkategorier: Avtal/Fakturor/Offert; Bidrag och stöd; Energi-deklarationer; Effekt i elnätet; Hållbar livsstil; Energi- och klimatråd.

<sup>83</sup> Ofta innefattar en rådgivning två eller flera ämnesområden. I denna figur presenteras hur vanligt ett ämnesområde är i förhållande till andra ämnesområden, inte som en andel av antal rådgivningar.

Sett till enskilda rådgivningsämnen i en finare kategorisering, är solceller det rådgivningsämne som berörts mest i både inkommande och utåtriktade aktiviteter, se Figur 20. Även rådgivning kring uppvärmning generellt och bidrag och stöd har berörts mycket i både inkommande rådgivning och utåtriktade aktiviteter. Genom inkommande rådgivning har även frågor rörande värmepump och avtal/fakturor/offert berörts i hög grad. Genom utåtriktade aktiviteter har det varit mer rådgivning kring klimatskal generellt samt ladd-infrastruktur. Det sistnämnda kan tänkas vara starkt kopplat till insatsprojektet Hela Sverige laddar.

*Figur 20 Topp fem rådgivningsområden för inkommande rådgivning respektive utåtriktade aktiviteter. November 2021 – oktober 2022.*

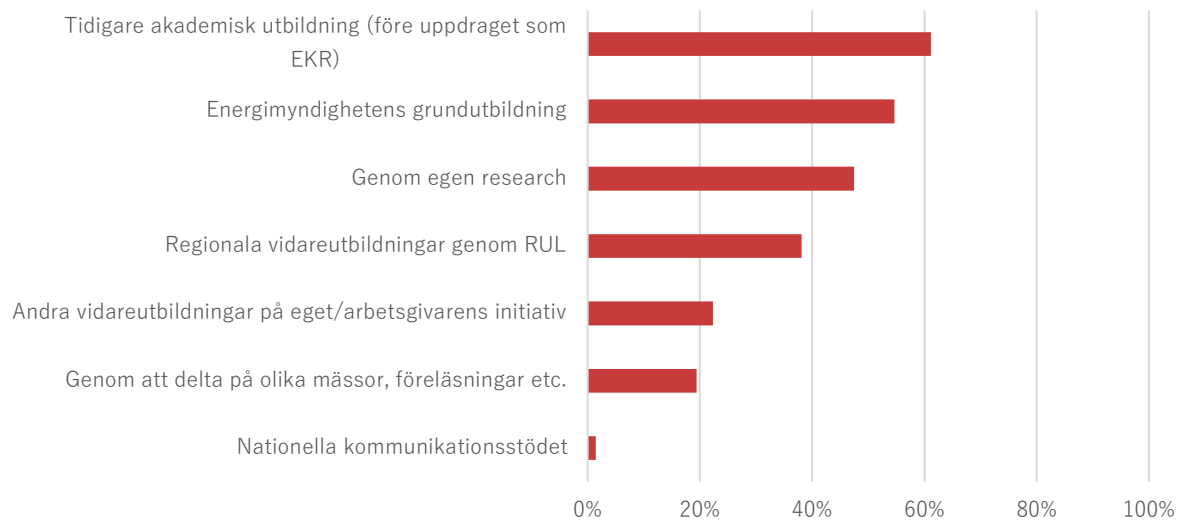


Källa: Vår analys av inrapporterad rådgivningsstatistik

#### 5.4.5 Rådgivarna har förvärvat sin kompetens genom flera källor

Empirin indikerar att rådgivarna har förvärvat sin kompetens genom flertalet källor. 84 procent av rådgivarna har en akademisk utbildning som ligger till grund för deras kompetens inom området. Resultaten i Figur 21 visar att tre av fem upplever att det främst är genom deras akademiska utbildning som de förvärvat sin kompetens. 55 procent av rådgivarna anger att de har förvärvat sin kompetens genom Energimyndighetens grundutbildning och knappt hälften anger att de främst har utvecklat sin kompetens genom egen research. I denna enkätfråga har rådgivarna fått ange högst tre av alternativen. Så gott som samtliga rådgivare anger att flera av de valbara alternativen har legat till grund för deras kompetens.

Figur 21 Hur rådgivarna har förvärvat sin kompetens som energi- och klimatrådgivare (n=139)<sup>84</sup>



Källa: Webbenkät till rådgivare

Denna bild bekräftas även i rådgivarnas fritextsvar. En betydande andel anger att de har förvärvat sin kompetens genom arbetslivserfarenheter i rollen som energi- och klimatrådgivare samt genom tidigare anställningar. Flera rådgivare uppger även att det är genom diskussioner med nätverk av experter samt kollegor som de kontinuerligt uppdaterar och stärker sin kompetens. Ett fåtal respondenter anger akademisk fortbildning eller egen research som den främsta källan till sin kompetens. Slutligen framhäver flertalet rådgivare att de upplever att fler än tre, och i vissa fall samtliga alternativen, har legat till grund för deras kompetens.

## 6 Ansats till uppföljningssystem för energi- och klimatrådgivningen

I det följande presenterar vi vårt förslag till förändringar i uppföljningssystemet för den kommunala energi- och klimatrådgivningen. Utgångspunkten är att förslaget ska effektivisera den löpande inrapporteringen och underlätta tydlig återkoppling från Energimyndigheten. Uppföljningssystemet ska därför vara **enkelt** och **användarvänligt**, det vill säga det ska vara lätthanterligt och inte ta stora resurser från rådgivningen samt undvika att samla in onödigt stora mängder data. Vidare skall uppföljningssystemet vara **relevant**, det vill säga det ska samla in pålitlig information som verkligen säger något om verksamheten. Denna information ska snabbt och enkelt kunna återkopplas till rådgivarna, Energimyndigheten och andra intressenter.

<sup>84</sup> Notera att rådgivarna kunde ange upp till tre alternativ. Procentsatserna är antal svar (per alternativ) över antal respondenter som besvarat frågan, d.v.s. 139 stycken.



EKR är en kostnadsfri och kommersiellt oberoende tjänst som riktar sig till hushåll, företag, bostadsrättsföreningar och organisationer. EKR handlar om att ge råd som i bästa fall kan spela en aktiv roll för rådsökandes beslutsprocess och handlingar. Det eftersträvade utfallet av rådgivningen är att den rådsökande, i den mån dennes situation berättigar det, genomför åtgärder som leder till energieffektivisering eller ökad användning av förnybar energi.

Enkätundersökningen till kommunala energi- och klimatrådgivare visar att en stor majoritet (81 procent) upplever att deras kompetens inom området motsvarar det som rådsökande efterfrågar. Vår enkät till rådsökande visar också att rådgivningen i hög utsträckning bidrar till att öka de rådsökandes kompetens kring energibesparande lösningar och sin energianvändning och att rådgivningen påverkat deras beslutsprocesser, se Figur 13 och Figur 15. Detta skapar goda förutsättningar för att rådgivningen, i enlighet med EKR:s programlogik, skall kunna bidra till önskade resultat.

### 6.1 Ett enkelt och användarvänligt uppföljningssystem

Inrapportering av stora mängder uppföljningsdata, skattningar samt individuella tolkningar av vad som ska registreras utgör felkällor i nuvarande uppföljningssystem. Insamlande av uppgifter av bristande kvalitet och/eller användbarhet riskerar att påverka både trovärdigheten och nyttan med uppföljningssystemet.<sup>85</sup> Uppföljningssystemet behöver därför förenklas för att det inte ska upplevas som tidsödande samt för att undvika att uppföljningssystemet skapar osäkerhet hos rådgivarna kring vad som skall redovisas.

På frågan om vilka de främsta förändringar är som energi- och klimatrådgivarna skulle vilja se i ett framtida uppföljningssystem av EKR, lyfts särskilt behovet av ett modernare verktyg som minimerar risken att statistiken förs in på olika sätt. Vårt förslag innebär att ett för EKR gemensamt och webbaserat uppföljningssystem skapas. I systemet ska EKR direkt efter eller i nära anslutning till avslutad rådgivning enkelt och snabbt kunna mata in relevanta uppgifter efter genomförd rådgivning (se vidare avsnitt 5.2).

Det finns idag ett tvådelat syfte med nuvarande uppföljningssystem då det både följer upp vilka aktiviteter som rådgivarna genomför och försöker värdera i vilken utsträckning rådgivningen lett till förändring. Många rådgivare upplever systemet som trubbigt och tidskrävande.<sup>86</sup> Endast en minoritet (34 procent) av de kommunala energi- och klimatrådgivarna anger att det nuvarande

---

<sup>85</sup> Nuvarande uppföljningssystem samlar till exempel in uppgifter om kön på den rådsökande trots att rådgivningen ofta riktas mot par eller hela familjer, vilket genererar både missvisande statistik och mindre användbara uppföljningsdata

<sup>86</sup> I dagsläget lägger de kommunala energi- och klimatrådgivarna i genomsnitt nio procent av sin arbetstid på uppföljning enligt enkäten till EKR.

uppföljningssystemet gör det enkelt att värdera resultat av rådgivningen, och en knappt högre andel (36 procent) anser att återkopplingen på inrapporteringen från Energimyndigheten är tillräcklig. Sammantaget gör detta uppföljningen komplex och syftet med återrapporteringen oklart, vilket i förlängningen påverkar uppföljningens ändamålsenlighet.

#### 6.1.1 Uppföljningssystemet skall samla in relevanta uppföljningsdata

Ju fler mätpunkter som används i ett uppföljningssystem desto mer tidskrävande och komplext blir uppföljningsarbetet och desto fler tolkningar av resultaten kan göras. Detta medför att sannolikheten minskar för att den information som samlas in kommer till faktisk användning. Flera rådgivare menar att det nuvarande uppföljningssystemet är inriktat på kvantitetsmässig information vars syfte och tänkta användning är oklart då återkopplingen på inrapporteringen upplevs som bristfällig.<sup>87</sup> Enbart 24 procent av rådgivarna anger i enkäten att de tycker att uppföljningssystemet fångar upp huruvida de som rådgivare har "gjort ett bra jobb".

I ett uppföljningssystem är det viktigt att på förhand bedöma värdet av den extra information som ytterligare mätpunkter eller indikatorer kan tillföra, för att inte mäta och rapportera in saker i onödan. Uppföljning av resultat som egentligen inte är relevanta riskerar att få en negativ inverkan på den verksamhet som följs upp; rådgivningen (eller inrapporteringen av uppföljningsdata) riskerar att koncentreras på den typ av råd som ger "bäst resultat" i uppföljningssystemet.<sup>88</sup> Ett praktiskt exempel är att mäta *antalet personliga rådgivningar* som en indikator på en effektiv rådgivning. Den tid som en rådgivare lägger på att göra efterforskningar och att ta fram information bidrar högst sannolikt i många situationer till att den rådsökande upplever att de har fått rådgivning av hög kvalitet och information som kan hjälpa dem i sitt beslutsfattande. Antalet rådgivningar utgör exempel på uppföljningsdata som kan medföra att fokus flyttas från kvalitet till kvantitet i rådgivningen.

Kvantitativ uppföljning såsom skattningar av vilken energieffektivisering som rådgivningen leder till brottas med många olika felkällor och osäkerheter, till exempel:

- Flertalet resultat och analyser av EKR:s effekter baserar sig i huvudsak på rådgivarnas skattningar av vilka åtgärder som rådsökande vidtagit, snarare än vilka åtgärder som de rådsökande *de facto* har genomfört.<sup>89</sup>

---

<sup>87</sup> Enbart en dryg tredjedel (36%) av rådgivarna anger i enkäten att återkopplingen i hög grad eller mycket hög grad är tillräcklig

<sup>88</sup> Jmf Sandberg, B & Faugert, S "Perspektiv på utvärdering", 2020

<sup>89</sup> Detta avser resultat och analyser av klimatrådgivarnas egen projektrapportering samt andra studier som t.ex. Sweco, "Styrmedels förutsättningar att styra mot ökad energieffektivisering", 2013, Energimyndigheten, "Översyn av den kommunala energi- och klimatrådgivningen, ER 2015:14, Sweco, "Effektanalys EKR", 2020



- De rådsökande som i mycket hög utsträckning förväntar sig att de åtgärder de genomför till följd av rådgivningen skall leda till energibesparingar, kan sällan själva göra en uppskattning av hur stor besparingen blir.<sup>90</sup>
- Det finns ingen given tidpunkt då en energi- och klimatrådgivning leder till en åtgärd. Tiden mellan det att rådsökande fått rådgivning och att eventuella åtgärder genomförs varierar mellan olika typer av målgrupper och fördröjningen mellan rådgivning och åtgärder kan ibland vara flera år.

Uppföljningssystemet bör utgå från att det kommunala energi- och klimatrådgivningssystemet är en servicefunktion som bygger på frivillighet, snarare än ett energieffektiviseringsverktyg som skall tvinga fram åtgärder hos rådsökande. Huvudfokus i rådgivningen, och i den löpande återrapporteringen, bör vara på kvalitet i rådgivningen, snarare än om huruvida rådgivningen bidragit till "rätt åtgärder".

## 6.2 Webbaserad uppföljning både för rådgivare och rådsökande

Ett gemensamt webbaserat uppföljningssystem och en central databas hos Energimyndigheten bör skapas så att en rådgivare direkt efter eller i nära anslutning till avslutad rådgivning enkelt och snabbt kan mata in relevanta uppgifter om ärendet. Via systemet kan både rådgivare och Energimyndigheten få åtkomst till den statistik som genereras och kontaktuppgifter från rådsökande överförs automatiskt till Energimyndigheten för att möjliggöra att uppföljningsenkäter administreras till rådsökande. En sådan lösning svarar också mot ett önskemål från de kommunala energi- och klimatrådgivarna att ha en gemensam hemsida för alla energi- och klimatrådgivare i Sverige. Webblösningen kan möjliggöra enkel delning av erfarenheter och information till, och mellan, rådgivare.

Efter genomförd rådgivning ges rådsökande möjlighet att på inbjudan från Energimyndigheten frivilligt och anonymt besvara en kort uppföljningsenkät via e-post/SMS. En uppföljningsenkät skickas ut automatiskt av det webbaserade uppföljningssystemet (eller en fristående applikation) och länkas digitalt till aktuellt rådgivningsärende.

Den tekniska lösningen kan baseras på befintliga verktyg och applikationer som idag finns tillgängliga på marknaden för att samla in och analysera feedback från kunder som använder olika typer av tjänster. Uppföljningen kan ske vid ett eller flera förutbestämda tillfällen efter genomförd

---

<sup>90</sup> Enkät till rådsökande: 90% av rådsökarna (n=103) angav att rådgivningen har eller förväntades leda till energibesparingar. Av dessa 93 respondenter kunde 19 (20%) ange en uppskattad energibesparing i kWh eller procent, varav somliga anges som uppskattade intervall.



rådgivning. Systemet genererar resultatrapporter som görs tillgängliga för både rådgivare, RUL och Energimyndigheten att hämta hem och analysera data på olika nivåer.

### 6.3 Få och enkla frågor för löpande uppföljning av EKR

I det följande lämnar vi förslag på vilka frågor som skall utgöra grunden i uppföljningssystemet. Frågorna skall vara få till antalet och lätta att besvara. De skall även borga för kontinuitet i uppföljningen, och därför helst inte ändras över tid om inte absolut nödvändigt.<sup>91</sup>

#### 6.3.1 Uppföljningsfrågor till rådgivarna

Uppföljningen bör koncentreras till ett fåtal uppföljningsfrågor. Dessa inriktas främst på den del av EKR:s verksamhet som av rådgivarna bedöms ha störst effekt, det vill säga inkommande rådgivning.<sup>92</sup> Frågorna handlar om prestationer och direkta resultat av rådgivningen, snarare än uppskattningar av mer långsiktiga effekter. Förslag till uppföljningsfrågor för rådgivningsärenden ges i Tabell 2 nedan. Till detta grund-set kan frågor som inriktar sig på specifika insatsprojekt läggas till.

---

<sup>91</sup> Frågor kan naturligtvis behöva läggas till för att kartlägga prestationer och mål för insatsprojekt.

<sup>92</sup> Enkät till kommunala energi- och klimatrådgivare. 65% av rådgivarna bedömer att det är den inkommande rådgivningen som har störst effekt, då de som hör av sig ofta redan "har kommit långt i sin tankeprocess" och vill gå vidare för att kunna ta ett beslut. (Detta inte skall tolkas som att de utåtriktade aktiviteterna är mindre viktiga - de är ofta de aktiviteterna som leder till en ökad inkommande rådgivning för EKR.)

Tabell 2 Uppföljningsfrågor rådgivningsärenden

Tema	Frågetyp	Svarsalternativ	Kommentar
Ärendet	1. Typ av rådgivningsärende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personlig rådgivning</li> <li>• Uppsökande rådgivning</li> <li>• Kommunikationsaktivitet</li> <li>• Annat</li> </ul>	
Ärendet	2. Information om föremål för energieffektivisering	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lägenhet</li> <li>• Småhus</li> <li>• Större fastighet</li> <li>• Industrilokal</li> <li>• Transporter</li> <li>• Annat</li> </ul>	
Ärendet	3. Typ av problem/lösning	<ul style="list-style-type: none"> <li>• VVS</li> <li>• Avtalsfrågor</li> <li>• Byggteknik</li> <li>• Batteri- och laddteknik</li> <li>• Annat</li> </ul>	
Ärendet	4. Tidsåtgång	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tid (tim, min)</li> </ul>	Inklusive research, förberedelser etc.
Rådsökande	5. Kontaktuppgifter	<ul style="list-style-type: none"> <li>• E-postadress</li> <li>• Telefonnummer</li> <li>• Kommun</li> </ul>	Frivillighet, Samtycke
Rådsökande	6. Målgrupp	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Småhusägare</li> <li>• Lägenhetsinnehavare</li> <li>• Bostadsrätts- eller hyresrättsförening</li> <li>• Företag</li> <li>• Fastighetsägare</li> <li>• Övriga organisationer</li> </ul>	
Rådsökande	7. Hur många var direkt berörda av aktiviteten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Antal</li> </ul>	Till exempel om rådgivningen riktas till flera individer, antal deltagare på ett event osv.

### 6.3.2 Uppföljningsfrågor till rådsökande vid personlig rådgivning

Uppföljning av personlig rådgivning begränsas till ett fåtal frågor så att uppföljningen upplevs som meningsfull och inte bidrar till mer börda än nödvändigt för respondenterna.<sup>93</sup>

Frågorna fokuserar på om rådsökande upplever att de har fått kunskap för att kunna gå vidare och ta självständiga beslut, om de är nöjda med tjänsten,<sup>94</sup> samt vilka typer av åtgärder som rådgivningen lett till.<sup>95</sup> Vårt förslag till frågor för uppföljning av rådsökandes kontakter med den kommunala energi- och klimatrådgivningen framgår av Tabell 3. Frågorna är fokuserade på prestationer och direkta resultat av rådgivningen, snarare än uppskattningar av mer långsiktiga effekter.

Tabell 3 Uppföljningsfrågor till rådsökande

Tema	Frågetyp	Svarsalternativ	Kommentar
Nöjdhet	1. Nöjdhet rådgivning	• Skala 1–5	
Nöjdhet	2. Skattning om erhållen kunskap motsvarar behov	• Skala 1–5	
Nöjdhet	3. Rekommendera tjänsten till andra	• Skala 1–5	
Åtgärder	4a) Har rådgivningen lett till beslut om åtgärd	• Ja • Nej • Vet ej	
Åtgärder	4b) Om ja, vad	• Teknisk installation • Ansökan om bidrag • Annat (öppet svar)	
Åtgärder	4c) Om ja, när bedömer ni i tid att ni kommer att genomföra åtgärden	• Om X månader (antal)	
Långtidsuppföljning	5. Intresse att medverka i långtidsuppföljning/fördjupad studie/utvärdering	• Ja • Nej	Genererar urval till långtidsuppföljning/utvärdering av åtgärder

<sup>93</sup> SCB, "Frågor och svar- om frågekonstruktion i enkät- och intervjuundersökningar", 2016

<sup>94</sup> Enkät till rådgivare: "nöjda kunder" är den främsta indikatorn på att EKR har gjort ett "bra jobb

<sup>95</sup> Konkreta tekniska installationer som byte av värmekälla, installation av solceller etcetera samt åtgärder kopplade till skattereduktioner eller bidrag är, enligt energi- och klimatrådgivarna, de typer av åtgärder som är lättast att mäta och följa upp avseende energieffektivisering

## 6.4 Viktiga förutsättningar för ett välfungerande uppföljningssystem

Uppföljningssystemet ska skapa ett värde för energi- och klimatrådgivningen utan att riskera att arbetet bidrar med onödigt merarbete. I uppföljningssystem är det en utmaning att avgränsa och rikta in uppföljningen så att den verkligen fångar det väsentliga i verksamheten och skapar underlag för eventuella behov av omprioriteringar.<sup>96</sup> Uppföljningen får inte bli för omfattande och kostsam, och ska inte samla in mer resultat än vad EKR och Energimyndigheten har för avsikt att använda. Avslutningsvis ger vi några summerande medskick angående uppföljningssystemet:

### ***Keep it simple***

- Begär inte in information som inte kommer till användning eller återkopplas till användarna
- Undvik att samla in uppföljningsdata som inte lätt kan motiveras och förklaras (eller vars resultat inte kommer att återkopplas till rådgivarna)
- Separera mellan löpande uppföljning som fokuserar på prestationer och direkta resultat på ärendenivå och mer långsiktiga frågor såsom resultat, kompetensbehov, prioriteringsfrågor. De långsiktiga frågorna bör följas upp vid särskilda tillfällen
- Matcha kraven på inrapportering med den kapacitet som finns hos Energimyndigheten för att göra adekvata analyser och återkoppla dessa till EKR

### **Ge tydliga instruktioner**

- Konstruera en kortfattad guide som beskriver varje fråga och vilken information som skall matas in av rådgivaren. Detta för att säkerställa att inrapportering sker på ett enhetligt sätt

### **Skapa kopplingar och analytisk relevans mellan uppföljningsdata**

- Skapa en koppling mellan aktuellt rådgivningsärende och uppföljningsenkät till rådsökande (till exempel genom en unik kod eller dylikt). På så vis behöver inte samma frågor ställas till både rådgivare och rådsökande utan relevant information kan kopplas ihop automatiskt av systemet
- Utnyttja logiska kopplingar mellan frågor i uppföljningen för att möjliggöra fördjupade analyser/utvärderingar av systemets effekter. Exempelvis möjliggör fråga 4c till rådsökande (se Tabell 3) att om de ger sitt medgivande till långtidsuppföljning (i fråga 5), automatiskt generera en långtidsuppföljning vid en angiven tidpunkt som då den rådsökande bedömer att hen kommer att ha genomfört en åtgärd. Då kan mer detaljerade uppföljningsdata av högre kvalitet avseende energieffektivisering genereras över tid. Dessa uppgifter kan sedan användas som underlag för fördjupade effektanalyser eller -utvärderingar av EKR

---

<sup>96</sup> Ekonomistyrningsverket, "Processen för planering och uppföljning", ESV 2017:60

## 7 Slutsatser och rekommendationer

---

I föreliggande kapitel presenteras våra avslutande slutsatser, reflektioner och rekommendationer. Dessa baseras på det underlag från enkäter, rådgivningsstatistik, intervjuer, dokumentstudier samt tidigare genomförda utvärderingar, uppföljningar och studier som presenterats i föregående kapitel. Detta underlag har därefter analyserats i ljuset av tidigare erfarenheter och ett analytiskt ramverk som tar sin utgångspunkt i effektlogiken för energi- och klimatrådgivningen.

### 7.1 Slutsatser och reflektioner

#### *7.1.1 EKR är mer mångfacetterat än "endast" ett verktyg för energieffektivisering genom direkt rådgivning*

Som verktyg är EKR mångfacetterat, både när det gäller aktiviteter och utfall. Grundstommen för EKR är rådgivning gällande energieffektiviserande, energisparande och klimatsmarta åtgärder. Utöver detta genomförs utåtriktade aktiviteter såsom deltagande i mässor, seminarier, platsbesök, pop up-rådgivning samt kommunikationsaktiviteter såsom nyhetsbrev, annonsering, sociala medier eller mediekampanjer.

Rådgivningen fyller även en funktion som kanal utåt för Energimyndigheten där fokus kan koncentreras på satsningar och intresseområden som myndigheten upplever extra relevanta. Detta genomförs delvis genom insatsprojekten och möjliggör ett utökat deltagande i, och nyttjande av, Energimyndighetens satsningar och finansieringsinstrument. Utöver detta möjliggör funktionen även inhämtning av information på kommunal och regional nivå som kan nyttjas i myndighetens strategiska arbete.

De olika aktiviteterna och synergier genererar flera olika typer av resultat såsom konkreta energibesparande åtgärder, trygghet inför beslut, beteendeförändringar, ökad kompetens och medvetenhet samt påskyndade implementeringsprocesser.

#### *7.1.2 EKR är uppskattat bland rådsökande och bidrar till konkreta åtgärder samt ökad medvetenhet och kompetens*

Vi kan konstatera att en av rådgivarnas absolut högsta prioritering är att bistå med relevant kunskap och råd som leder till att de rådsökande lämnar rådgivningen med mer kunskap, större trygghet inför sina beslut och med sina frågor och funderingar besvarade. Detta förefaller även i stor utsträckning vara den gängse uppfattningen hos de rådsökande vilka både uppger att rådgivningen bidragit till ökad medvetenhet och kompetens och att de skulle rekommendera tjänsten. Vi kan även se att rådgivningen bidrar till att de rådsökande genomför konkreta åtgärder och att den bidrar till energibesparing för målgrupperna.



Som presenterats i avsnitt 4.3 anger 94 procent av de rådsökande som besvarat enkäten att det är sannolikt eller mycket sannolikt att de skulle rekommendera EKR till andra som vill se över sin energianvändning. Det framgår även tydligt i rådgivarenkätens fritextsvar att det som rådgivarna anser vara det viktigaste tecknet på att de gjort ett bra jobb är nöjda rådsökande som upplever att de fått det stöd de efterfrågat och ökat sin kunskap inom området.

Vidare framgår det i avsnitt 4.3 att nio av tio rådsökande uppger att rådgivningen bidragit till energibesparing för dem. Vi ser även i Figur 15 att 63 procent av de rådsökande anger att rådgivningen bidragit i hög eller mycket hög grad till att de genomfört konkreta åtgärder och att ytterligare 31 procent uppger att rådgivningen bidragit till det i viss grad.

### *7.1.3 Det finns stora skillnader i förutsättningar och behov både mellan kommuner och mellan regioner*

I underlaget kan vi utläsa att det finns många signifikanta skillnader i de olika regionerna och kommunerna. Variationen i förutsättningar omfattar aspekter såsom demografi, geografi, klimat och individuella rådgivares etablering. Behoven är ofta kopplade till de rådande förutsättningarna, där exempelvis en etablerad och erfaren rådgivare kan ha ett brett nätverk och kontinuerligt inkommande rådgivningsärenden medan en nyare rådgivare kan ha ett större behov av att genomföra utåtriktade aktiviteter och kommunikationsinsatser för att generera uppmärksamhet och intresse. Ett annat exempel är att ett platsbesök inbegriper en större tidsåtgång till resande i kommuner med låg befolkningstäthet än kommuner med hög befolkningstäthet. Detta kan öka behovet av rådgivning på distans och att webinarier kan vara att föredra framför seminarier.

Dessa skillnader innebär att även om mycket av verksamheten är generaliserbar så bör den lokala kontexten beaktas och bevaras. Däri ligger ett stort ansvar på respektive RUL som utgör kopplingen mellan rådgivarna och Energimyndigheten. Detta ansvar har härtill axlats väl och har under 2022 vidareutvecklats genom att tillsätta en särskilt utsedd samordnare. Som tidigare nämnts skulle möjligheten till kommunala och regionala utdrag av uppföljningsdata utgöra ett stöd i detta lokalanpassade strategiarbete.

### *7.1.4 EKR:s roll som medborgerlig tjänst har ytterligare förtydligats under 2022 års energikris*

Antalet inrapporterade inkommande rådgivningar har ökat avsevärt sedan 2021 och även efterfrågan från massmedia att genomföra intervjuer och tillhandahålla information om energibesparande åtgärder. Rådgivningen förefaller tillgodose en efterfrågan på oberoende rådgivning inom energi- och klimatområdet i en tid där mycket av den tillgängliga informationen tillhandahålls av aktörer med egenintresse inom området, såsom försäljare eller tillverkare av specifika produkter eller tjänster.

## 7.2 Rekommendationer

### 7.2.1 Utveckla uppföljningssystemet

Nuvarande uppföljningssystem består i stor utsträckning av relevanta frågor för en ändamålsenlig uppföljning och de föreslagna frågor som presenterats närmare i avsnitt 5.3 utgår i hög grad från det nuvarande systemet. Det som dock kan konstateras är att nuvarande system både är tidskrävande och att inrapporterade data är av låg kvalitet med återkommande osäkerheter.

Våra övergripande rekommendationer i förhållande till uppföljningssystemet presenteras översiktligt i Figur 22 och mer ingående i kapitel 6.

Figur 22 Rekommendationer för nytt uppföljningssystem

Skapa ett webbaserat uppföljningssystem med en central databas hos Energimyndigheten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minskar arbetsbelastningen</li> <li>• Minimerar risken för felinmatningar</li> </ul>
Utgå från få och lättbesvarade frågor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minskar tidsåtgången</li> <li>• Ökar kvaliteten på inrapporterade data</li> </ul>
Automatisera utskick av frivilliga och anonyma uppföljningsenkäter till rådsökande via SMS/E-post	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Undviker skattning av egen prestation</li> <li>• Genererar nyttig input till rådgivare, RUL och Energimyndigheten</li> </ul>
Nyttja verktyg och applikationer som redan finns tillgängliga på marknaden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Det finns många exempel på existerande och fungerande tekniska lösningar</li> </ul>
Fokusera på prestationer och direkta resultat av rådgivningen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desto längre bort från aktiviteter vi rör oss i effektkedjan, desto svårare blir det att på ett effektivt sätt generera tillförlitliga data</li> </ul>
Ge tydliga direktiv	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se till att det är tydligt <u>vad</u> som krävs att det rapporteras in</li> <li>• Se till att det är tydligt <u>hur</u> det ska rapporteras in</li> </ul>
Återkoppla inrapportering till både rådgivare och RUL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Genererar ökad legitimitet för inrapportering</li> <li>• Det skapar bättre förutsättningar för strategisk styrning på kommunal, regional och nationell nivå</li> </ul>



### *7.2.2 Överväg att skapa en gemensam kommunikationsplattform utåt, där generella informationsunderlag kan tillgängliggöras*

Mycket av den informationsspridning och kommunikation som i dagsläget genomförs på kommunal eller regional nivå är generaliserbar på en nationell nivå. Vår bild är att informationsspridningen och kommunikationen utåt skulle kunna effektiviseras genom att upprätta en gemensam plattform där generella informationsunderlag såsom informationsbroschyrer och goda exempel kan tillgängliggöras för allmänheten och respektive rådgivare eller RUL kan hänvisa till. Detta skulle även möjliggöra att uppdaterad information om stöd och subventioner kan centraliseras och kommuniceras likformigt för samtliga regioner och kommuner.

### *7.2.3 Överväg åtgärder för att tillse det ökande behovet av teknisk kompetens*

Som presenterats i avsnitt 4.4.3 har energi- och klimatrådgivarna i stor utsträckning den kompetens som efterfrågas av de rådsökande, dock upplever flera rådgivare att den generella kompetensen hos de rådsökande ökar och att det efterfrågas mer teknisk kunskap på detaljnivå. Vi rekommenderar därför Energimyndigheten att överväga åtgärder för att tillse det ökande behovet av teknisk kompetens. Vilka teknikområden som spetskompetens efterfrågas inom kommer med största sannolikhet skifta över tid och denna utveckling behöver kontinuerligt följas upp. Dessa områden kan identifieras antingen genom en analys av uppföljningsdata och de ämnesområden som förefaller vara av störst intresse för de rådsökande, eller genom särskilda förfrågningar till rådgivare och regionala utvecklingsledare kring deras upplevda behov.

Vi ser två huvudsakliga sätt att tillgodose behovet:

- Erbjud generella fördjupningskurser inom efterfrågade områden.
  - Dessa erbjuds samtliga rådgivare för frivilligt deltagande.
- Skapa interna "expertgrupper" av rådgivare som erhåller specifik teknisk kompetens inom olika områden.
  - En andel av arbetstiden för dessa individer eller grupper avsätts för att genomföra rådgivningar av mer fördjupad karaktär.
  - Dessa grupper kan hänvisas till av samtliga rådgivare i landet.



## Bilaga A Intervjupersoner och deltagare på workshops och tolkningsseminarium

---

### A.1 Intervjupersoner

Morgan Dahlman	Energimyndigheten
Liv Balkmar	Energimyndigheten
Anna Wistrand	Energimyndigheten
Gustaf Wiklund	Energikontoret Skåne
Tommy Wiklund	Energikontor Sydost AB

### A.2 Deltagare på workshop 1 – programlogik

Morgan Dahlman	Energimyndigheten
Liv Balkmar	Energimyndigheten
Anna Wistrand	Energimyndigheten
Sebastian Eriksson Berggren	Faugert & Co Utvärdering AB
Bo Sandberg	Faugert & Co Utvärdering AB
Daniel Holmberg	Faugert & Co Utvärdering AB

### A.3 Deltagare på workshop 2 – Ansats till systematisk uppföljning

Morgan Dahlman	Energimyndigheten
Liv Balkmar	Energimyndigheten
Anna Wistrand	Energimyndigheten
Karin Fant	Energimyndigheten
Erika Strömvall	Energimyndigheten
Peter Stern	Energimyndigheten
Sebastian Eriksson Berggren	Faugert & Co Utvärdering AB
Bo Sandberg	Faugert & Co Utvärdering AB

### A.4 Deltagare på tolkningsseminarium

Morgan Dahlman	Energimyndigheten
----------------	-------------------



Peter Stern	Energimyndigheten
Sebastian Eriksson Berggren	Faugert & Co Utvärdering AB
Vera Stafström	Faugert & Co Utvärdering AB
Love Edander Arvefjord	Faugert & Co Utvärdering AB
Catharina Palm	Faugert & Co Utvärdering AB
Göran Melin	Faugert & Co Utvärdering AB



## Bilaga B      Enkät till rådgivare

---

### Uppföljning av energi- och klimatrådgivningen

Tack för att du väljer att delta i enkätundersökningen. Det tar ca 15 minuter att besvara enkäten. Svara gärna så snart du har möjlighet, men inte senare än onsdagen den 31:a augusti 2022.

### Bakgrund

#### Vänligen ange hur många år du arbetat som EKR:

(Fritext)

#### Hur många EKR är ni i kommunen/kommunsamarbetet?

(Fritext)

#### Vilken/vilka kommun/-er representerar du?

(Fritext)

#### Vilken är din organisatoriska tillhörighet i kommunen (d.v.s. där du är formellt anställd)?

(Fritext)

#### Har du en annan tjänst utöver EKR i kommunen?

- Nej
- Ja, vänligen ange vilken:

#### Har du en akademisk utbildning inom området?

- Nej
- Ja, vänligen ange vilken:

#### Varför vänder sig rådsökande till EKR?

- Huvudsakligen av ekonomiska skäl dvs. för att spara pengar
- Huvudsakligen av ideologiska skäl kopplat till hållbarhet och klimatfrågorna
- För att de vill ha en oberoende part som bekräftar rådsökandes beslut
- Annat, vänligen beskriv:

#### Kommentera gärna ditt svar:



## Kompetens hos rådgivare och rådsökande

### I vilken grad upplever du att din kompetens som EKR inom området motsvarar det som rådsökande efterfrågar?

*(Inte alls, I låg grad, i viss grad, I hög grad, I mycket hög grad, Kan ej bedöma)*

### Kommentera gärna ditt svar:

### Vilka typer av kompetens hos dig som EKR har varit av störst betydelse för att ge bra stöd till rådsökande? (Det är möjligt att ange upp till tre alternativ.)

- Allmän teknisk kompetens om byggnader
- Kompetens om belysning
- Kompetens om solceller
- Kompetens om elbilar och laddinfrastruktur
- Kompetens om smart resande, kollektivtrafik, cykling etc.
- Kompetens om kommunens tillståndsprocesser
- Kompetens om möjliga bidrag att söka samt skatter och styrmedel
- Kompetens om energipriser eller avtal – el, elnät, fjärrvärme, gas etc.
- Ett bra nätverk av specialister som jag kan rådfråga eller hänvisa till
- Kompetens om klimatfrågan
- Annat, vänligen beskriv:

### Hur har du förvärvat din kompetens som EKR? (Det är möjligt att ange upp till tre alternativ.)

- Tidigare akademisk utbildning (före uppdraget som EKR)
- Energimyndighetens grundutbildning
- Nationella kommunikationsstödet
- Regionala vidareutbildningar genom RUL
- Andra vidareutbildningar på eget/arbetsgivarens initiativ
- Genom egen research
- Genom att delta på olika mässor, föreläsningar etc.
- Annat, vänligen beskriv:

### I vilken utsträckning bedömer du att din rådgivning som EKR bidragit till att rådsökande höjt sin kompetens inom följande områden:

*(Inte alls, I låg utsträckning, i viss utsträckning, I hög utsträckning, I mycket hög utsträckning, Kan ej bedöma)*

- Investering i lösningar för att öka sin energieffektivitet



- Investering i lösningar för att öka sin användning av förnybar energi
- Energibesparing i hem eller lokal (exv. vädra mycket men kort, släcka lampor, köra diskmaskinen full)
- Energibesparing i transport (exv. val av transportmedel, miljöeffektiv körning osv.)
- Annat, vänligen ange:

**Finns det någon kompetens som du i rollen som EKR skulle behöva stöd från Energimyndigheten för att utveckla/förbättra för att förstärka din rådgivning till rådsökande?**

(Fritext)

**Hur stor andel av arbetstiden lägger du som EKR generellt på följande delar?**

(Möjlighet att ange upp till hundra procent fördelat på de olika alternativen)

- Inkommande rådgivning
- Utåtriktade aktiviteter
- Kommunikation och media
- Uppföljning
- Återstående värde

**Vänligen beskriv kortfattat hur du arbetar med uppföljning av din rådgivning (både från inkommande rådgivning och utåtriktade aktiviteter).**

(Fritext)

### **Mobilisering av aktörer**

**Har du som EKR sammanfört externa aktörer, till exempel fastighetsägare, tjänsteföretag, andra delar av offentlig sektor, som tidigare inte hade något utbyte eller samverkan med varandra i syfte att stärka rådgivningen eller rådsökande?**

- Ja
- Nej

**Kommentera gärna ditt svar:**

**Har ditt arbete som EKR lett till att kommunala funktioner gör något nytt inom området energieffektivisering och användning av förnybar energi?**

- Ja
- Nej

**Kommentera gärna ditt svar:**



## Effekter i målgruppen

**Tycker du att kommunens arbete med energi- och klimatrådgivning har lett till förändringar i inställningen till energieffektiviseringar och förnybar energi hos rådsökande?**

- Ja
- Delvis
- Nej

**Kommentera gärna ditt svar:**

**Hur ofta upplever du att den rådgivning du ger leder till att rådsökande genomför energibesparande åtgärder och/eller ökar sin användning av förnybar energi?**

- Aldrig
- Sällan
- Ganska ofta
- Ofta
- Alltid
- Kan ej bedöma

**Kommentera gärna ditt svar:**

**Inom vilka målgrupper bedömer du att rådgivningen har störst effekt? (Det är möjligt att ange upp till tre alternativ.)**

- Småhusägare
- Bostadsrättsägare
- Företag
- Bostadsrätts- och hyresrättsföreningar
- Fastighetsägare
- Övriga organisationer (idrottssällskap m.fl.)

**Kommentera gärna ditt svar:**

**Inom vilken aktivitet bedömer du att rådgivningen har störst effekt?**

- Inkommande rådgivning
- Utåtriktade aktiviteter
- Kan ej bedöma

**Kommentera gärna ditt svar:**



## I vilken utsträckning bedömer du att rådsökande till EKR efter rådgivning är mer benägna att söka stöd från Energimyndigheten (ekonomiskt eller annat) än de var innan rådgivning?

*(Inte alls, I låg utsträckning, i viss utsträckning, I hög utsträckning, I mycket hög utsträckning, Kan ej bedöma)*

**Kommentera gärna ditt svar:**

### Uppföljning

På denna sida ber vi er besvara frågor som gäller det nuvarande uppföljningssystemet där ni ombeds inrapportera ärenden, aktiviteter och resultat utifrån er roll som energi- och klimatrådgivare. Det vill säga statistikmallen för rådgivningsärenden EKR.

### Vänligen värdera följande påståenden om nuvarande uppföljningssystem:

*(Inte alls, I låg grad, i viss grad, I hög grad, I mycket hög grad, Kan ej bedöma)*

- Omfattningen på efterfrågad inrapportering är ändamålsenlig
- Återkopplingen på inrapporteringen är tillräcklig
- Det är tydligt vad som ska inrapporteras
- Mallarna för inrapportering är ändamålsenliga
- Syftet med inrapporteringen är tydligt
- Det finns en kontinuitet i vad som efterfrågas gällande inrapportering
- Det är enkelt att värdera resultat av rådgivningen

**Kommentera gärna ditt svar:**

### Vilka typer av åtgärder som rådgivningen leder till är lättast att mäta och följa upp avseende energieffektivisering?

(Fritext)

### Samlar nuvarande system in något som du upplever saknar relevans för ditt arbete?

- Nej
- Ja, vänligen ange vad
- **Tycker du att uppföljningssystemet fångar upp huruvida du som rådgivare har 'gjort ett bra jobb'?**
- Ja
- Nej
- Vet ej

### Vad tycker du själv är det främsta tecknet på att du 'gjort ett bra jobb' i rådgivningen?

(Fritext)





**Vilka är de främsta förändringarna/förbättringarna som du skulle vilja se i ett framtida uppföljningssystem av EKR?**

(Fritext)

**Vad tycker du är viktigast att följa upp i den kommunala energi- och klimatrådgivningen?**

(Fritext)

**Finns det något ytterligare som du skulle vilja lägga till eller framföra till utvärderarna?**

(Fritext)

**Dina svar har registrerats! Tack för att du tagit dig tid att besvara undersökningen. Din input är viktig för oss.**



## Bilaga C Enkät till rådsökande

---

Tack för att du tar dig tiden att besvara denna enkät, dina synpunkter är viktiga för att ge en bild av hur rådgivningen tas emot och vad den kan resultera i. Vänligen notera att inga frågor är obligatoriska, du kan hoppa över de frågor som du upplever inte är relevanta för dig. Svaren sparas när du byter sida, om du skulle vilja avbryta enkäten och återkomma till den vid ett senare tillfälle.

### I vilken roll sökte du rådgivning?

- Småhusägare (privatperson)
- Bostadsrättsägare (privatperson)
- Organisation
- Företag
- Annat, vänligen ange:

### Hur enkelt var det att komma i kontakt med energi- och klimatrådgivningen?

<<< << < | > >> >>>

Mycket svårt        Mycket enkelt

### Hur sannolikt är det att du skulle rekommendera andra som vill se över sin energianvändning att kontakta energi- och klimatrådgivningen?

<<< << < | > >> >>>

Mycket osannolikt        Mycket sannolikt

### Möjlighet att lämna kommentarer:

#### I vilken utsträckning upplever du att rådgivningen varit ett viktigt underlag/stöd i ditt beslutsfattande?

(Inte alls, I låg grad, i viss grad, I hög grad, I mycket hög grad)

#### I vilken utsträckning upplever du att rådgivningen kunnat ge svar på de frågor eller funderingar du sökt svar på?

(Inte alls, I låg grad, i viss grad, I hög grad, I mycket hög grad)

### Möjlighet att lämna kommentarer:



### Vänligen värdera följande påståenden. Rådgivningen har...

*(Inte alls, I låg utsträckning, i viss utsträckning, I hög utsträckning, I mycket hög utsträckning, Kan ej bedöma)*

- ... ökat min medvetenhet om energifrågor
- ... ökat min medvetenhet om klimatfrågor
- ... ökat min kompetens om min energianvändning
- ... ökat min kompetens om energibesparande lösningar
- ... ökat förtroendet för mitt/vårt beslut
- ... lett till att jag/vi genomfört konkreta åtgärder
- ... lett till andra eller oväntade resultat, vänligen ange vad:

### Möjlighet att lämna kommentarer:

**Vänligen ange om rådgivningen har eller förväntas leda till någon form av energibesparing för dig/er**

- Ja
- Nej

**Om ja på föregående fråga, vänligen ange hur mycket (om möjligt).**

(Fritext)

**Om du har några övriga kommentarer om energi- och klimatrådgivningen så är du välkommen att lämna dem här.**

(Fritext)

**Dina svar har registrerats! Tack för att du tagit dig tid att besvara undersökningen. Din feedback är viktig för oss.**



**technopolis**  
group 

[www.technopolis-group.com](http://www.technopolis-group.com)