

Översyn av den kommunala energi- och klimatrådgivningen

- Uppdrag 10 i Energimyndighetens regleringsbrev för budgetåret 2021

ER 2021:23

Energimyndighetens publikationer kan laddas ner eller
beställas via www.energimyndigheten.se

Statens energimyndighet, september 2021

ER 2021:23

ISSN 1403-1892

ISBN (pdf) 978-91-7993-031-8

Tryck: Arkitektkopia, Bromma

Förord

Energi- och klimatrådgivningen har i över 40 år gett råd till hushåll, organisationer och mindre företag. Råden har inte bara lett till energibesparingar utan även bidragit till att öka kompetensen och förmågan att fatta välgrundade energieffektiviseringsbeslut i målgrupperna. Genom åren har rådgivningen utvecklats för att följa förändringar i samhället.

Den senaste tiden har en rad olika nya samhällsförändringar kunnat ses som på olika sätt har påverkan på behovet av rådgivning och hur den bör utformas.

Några av de förändringar som ses är

- ett ökat digitalt användande som en följd av att pandemin begränsade möjligheten till fysiska möten,
- förändringar i det säkerhetspolitiska läget har aktualiserat ett behov av en ökad krisberedskap och en återuppbyggnad av det civila försvaret, samt
- vissa effekter av klimatförändringarna har blivit tydligare genom de senaste årens allt mer extrema väder, vilket aktualiserar behovet av energi- och klimatrådgivningen och att den är lättillgänglig.

I denna översyn ges flera förslag på förändringar av energi- och klimatrådgivningen för att rådgivningen på ett bättre sätt ska kunna bemöta dessa nya förutsättningar. Förslagen syftar dels till att öka användningen av rådgivningen genom att göra den mer känd, dels till att effektivisera och anpassa rådgivarnas arbete till den nya verkligheten. Energimyndigheten ser att rådgivningen har en ännu större potential än vad som föreslås inom ramen för denna översyn, men för att den ska förverkligas krävs att regelverket för rådgivningen ses över.

Denna rapport redovisas resultaten från den översyn av energi- och klimatrådgivningen som gjorts med anledning av Energimyndighetens uppdrag i regleringsbrevet för 2021.



Robert Andrén
Generaldirektör

Innehåll

Sammanfattning	6
1 Inledning	8
1.1 Uppdraget	8
1.2 Syfte, mål och avgränsningar	8
1.3 Energi- och klimatrådgivningen idag	10
1.4 Översynens förutsättningar och ställningstaganden	12
2 Fokusområden med förbättringsförslag	15
2.1 Digitala stöd	15
2.2 Uppföljning av energi- och klimatrådgivningen	18
2.3 Krisberedskap och civilt försvar	19
2.4 Rådgivning mot företag	21
2.5 Kännedom om rådgivningen i samhället	22
3 Plan för rådgivning på andra språk än svenska	24
3.1 Nuläge	24
3.2 Utformning av rådgivning på andra språk	24
3.3 Aktiviteter och kommunikationskanaler	28
4 Energi- och klimatrådgivningens framtida möjligheter	30
5 Referenslista	32
Bilaga	34
Utredningens genomförande	34

Sammanfattning

Förbättringsförslag

I denna rapport presenteras sex förbättringsförslag som Energimyndigheten bedömer skulle leda till att energi- och klimatrådgivningen blir mer effektiv och ändamålsenlig i syfte att bidra till de energi- och klimatpolitiska målen.

- Effektivisera kommunikationsarbetet genom att skapa en gemensam webbplats för rådgivningen och vidareutveckla samarbetsytan Kontakten.
 - Energimyndigheten bedömer att skrivningen av anslagsändamålet för 1:10 kan behöva ses över för att möjliggöra en gemensam webbplats som riktar sig mot rådgivningens målgrupper. Förslaget kräver ytterligare personalresurser på Energimyndigheten.
- Specificera kraven på resultatredovisning för att bättre kunna följa upp rådgivningens resultat och effekter.
 - Energimyndigheten avser att fortsätta utvecklingsarbetet för att säkerställa att uppföljningen av rådgivningen mäter resultat och effekter.
- Stärk rådgivarnas förmåga och roll att ge råd kring krisberedskap och civilt försvar.
 - Energimyndigheten avser att vidare utreda vilken roll energi- och klimatrådgivningen kan och bör ha för att stärka det pågående och kommande arbetet med krisberedskap och civilt försvar.
- Skapa nätverk mellan rådgivare för att stärka rådgivningen mot företag.
 - Energimyndigheten bedömer att för att nätverk mellan rådgivare ska bli effektiva behöver det finnas incitament för mer erfarna rådgivare att delge sin kunskap. Regelverket för rådgivningen begränsar delvis denna möjlighet idag. Energimyndigheten avser att ytterligare undersöka möjligheten till detta inom ramen för befintligt regelverk, men vill samtidigt lyfta alternativa lösningsförslag.
- Samordna kommunikationsinsatser för att öka kännedomen om rådgivningen hos målgrupperna.
 - Energimyndigheten bedömer att skrivningen av anslagsändamålet för 1:10 kan behöva ses över för att möjliggöra gemensamma och samordnade kommunikationsaktiviteter som riktar sig mot rådgivningens målgrupper. Förslaget kräver ytterligare personalresurser på Energimyndigheten.

- Plan för rådgivning på andra språk än svenska.

Förbättringsförslagen bedöms kunna genomföras utan förändringar i förordning (2016:385) om bidrag till kommunal energi- och klimatrådgivning som styr rådgivningen. Vissa av förslagen innebär ökade kostnader för Energimyndigheten.

Plan för rådgivning på andra språk än svenska

I uppdraget är att ta fram en plan för rådgivning på andra språk än svenska särskilt utpekad. Av den framtagna planen framgår att på det sätt som rådgivningen genomförs idag så finns det ett litet behov av att ge rådgivning på andra språk. Om rådgivningen ska nå målgrupper i behov av rådgivning på andra språk behöver det genomföras riktade insatser mot dessa målgrupper. I planen lyfts två målgrupper som bedöms ha ett behov av rådgivning på andra språk.

- Privatpersoner som är i behov av rådgivning på andra språk än svenska bor ofta i lägenhet, företrädesvis hyresrätt, och har behov av grundläggande rådgivning om hur de kan påverka sin elanvändning och hur olika elavtal fungerar.
- Småföretagare som är i behov av rådgivning på annat språk än svenska och som inte känner till vilken hjälp de kan få av energi- och klimatrådgivningen för att minska företagets energianvändning.

Rådgivning föreslås tillhandahållas på enkel svenska, engelska och arabiska. Information om rådgivningen bör dessutom finnas på de nationella minoritetsspråken och svenskt teckenspråk.

Rådgivningens framtida möjligheter

Under översynen har det framkommit att det finns en utvecklingspotential för rådgivningen som ligger utanför ramen för denna översyn.

Energimyndigheten redovisar därför sin avsikt att vidareutveckla energi- och klimatrådgivningen för att ytterligare anpassa den till samhällets nya och kommande förutsättningar. Myndigheten bedömer att rådgivningen kan spela en viktig roll i den stora omställning som samhället står inför, där exempelvis elektrifieringen och digitaliseringen är viktiga delar. Ytterligare utvecklingsarbete behöver genomföras och under den aktuella utredningstiden har tre utvecklingsområden identifierats.

Uppdraget och genomförande

I regleringsbrevet för 2021 fick Energimyndigheten ett uppdrag att genomföra en översyn av energi- och klimatrådgivningen. Utifrån uppdragets inriktning fokuserar rapporten på områdena digitalisering, pandemins konsekvenser, kännedom om rådgivningen i samhället, samt rådgivning på andra språk än svenska.

1 Inledning

1.1 Uppdraget

I denna rapport redovisas resultaten av den översyn som genomförts av energi- och klimatrådgivningen. Bakgrunden till översynen är uppdrag 10 i Energimyndighetens regleringsbrev för 2021.

I regleringsbrevet står: *Statens energimyndighet ska göra en översyn av energi- och klimatrådgivningen som helhet för att passa samhällets nya förutsättningar, såsom digitalisering och pandemins konsekvenser samt säkerställa att rådgivningen sker på ett effektivt och ändamålsenligt sätt i enlighet med styrmedlets syfte att bidra till måluppfyllelse av de energi- och klimatpolitiska målen. En utgångspunkt för översynen ska vara "Svenskt ramverk för digital samverkan" som Myndigheten för digital förvaltning fastställt.*

Statens energimyndighet ska särskilt ta fram en plan för hur energi- och klimatrådgivning på andra språk än svenska kan utformas och genomföras. I uppdraget ligger bl.a. att redogöra för i vilka former och på vilka språk rådgivning ska tillhandahållas samt beskriva lämpliga kommunikationsinsatser för att nå ytterligare målgrupper.

Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet (Infrastrukturdepartementet) senast den 30 september 2021.

Uppdraget kopplar till anslagspost 3. Energi- och klimatrådgivning som beskriver hur anslagsposten får användas. Där står:

Anslagsposten får användas för åtgärder som genomförs i enlighet med förordningen (2016:385) om bidrag till kommunal energi- och klimatrådgivning samt för kompetensutveckling och organisering av den kommunala energirådgivningen och de regionala energikontorens samordning av den kommunala energirådgivningen samt planering, utveckling av verksamheten (t.ex. digitalisering), utvärdering och uppföljning av verksamheten. Anslagsposten får även användas för energi- och klimatrådgivning genom andra kanaler än kommunerna om det bedöms mer ändamålsenligt för att nå olika målgrupper, t.ex. vid rådgivning på andra språk än svenska.

Anslagsposten får även användas för spridning av metoder och kunskaper om energieffektivisering, förnybar energi och minskad klimatpåverkan till kommuner.

1.2 Syfte, mål och avgränsningar

Syftet med uppdraget är att genomföra en översyn av energi- och klimatrådgivningen utifrån samhällets nya förutsättningar, för att

säkerställa att rådgivningen sker på ett effektivt och ändamålsenligt sätt och bidrar till de energi- och klimatpolitiska målen.

Uppdragets tidsbegränsning har gjort att översynen omfattar utvalda delar av energi- och klimatrådgivningen. Fokus har legat på de områden som framgår av uppdraget:

- digitalisering,
- pandemins konsekvenser,
- kännedom om rådgivningen i samhället, samt
- rådgivning på andra språk än svenska.

Digitalisering

Utifrån uppdragets formulering och tidsram har fokus för digitalisering varit hur *digitala stöd* kan stärka och effektivisera rådgivningen. De digitala stöden ger också möjlighet att skapa nya arbetssätt och nya möjligheter att samverka för att nå gemensamma mål. Med en bredare ansats skulle digitalisering kunna ses ur ett vidare perspektiv. Förslag och tankar kring detta presenteras i kapitlet Energi- och klimatrådgivningens framtida möjligheter.

Pandemins konsekvenser

Begreppet *pandemins konsekvenser* har i uppdraget tolkats som att det består av tre områden. Dessa områden har fått ett ökat fokus under pandemin och har en tydlig koppling till rådgivningen.

- *Digitala stöd* – I och med pandemin försvårades möjligheten till fysiska möten vilket drivit på den digitala mötesformen både i samhället i stort och inom rådgivningen.
- *Krisberedskap och civilt försvar* – I början av pandemin blev det tydligt hur viktigt det är att både privatpersoner och det offentliga förbereder sig för olika typer av krissituationer. Även om pandemin inte har haft stora konsekvenser för energisystemet så väcker det tankar kring vikten av att förbereda sig inför exempelvis ett långvarigt strömavbrott. Frågor kring krisberedskap och civilt försvar har även aktualiserats i och med förändringar i vår omvärld.
- *Rådgivning mot företag* – När människor plötsligt slutade träffas i och med pandemin blev det ett hårt slag för många små och medelstora företag som förlorade en stor del av sina inkomster. Energi- och klimatrådgivningen ger företag råd kring hur de kan minska sina energikostnader och på så sätt stå lite mer robusta inför framtiden.

Kännedom om rådgivningen i samhället

Hur välkänd rådgivningen är i samhället är inte ett utpekat område i uppdraget, men under genomförandet av översynen har det tydliggjorts att det är viktigt att rådgivningen är känd i samhället. Det är en viktig

pusselbit för att rådgivningen ska vara effektiv och ändamålsenlig. Med en god kännedom skapas förutsättningar för att fler rådsökande tar kontakt med rådgivningen när de behöver hjälp.

Rådgivning på andra språk än svenska

Enligt uppdraget ska en plan för rådgivning på andra språk än svenska utformas för att nå nya målgrupper. Att nå nya målgrupper kräver riktade insatser som i sin tur kräver resurser. Planen för rådgivning på andra språk har därför avgränsats till att skapa ett gemensamt arbetssätt för att ge rådgivning på andra språk och riktade insatser på ett fåtal språk för att nå nya målgrupper. När arbetssättet blivit implementerat kan planen utvecklas med fler språk vid behov.

1.2.1 Mål

Uppdraget redovisas i en rapport där förslagen ska utgå från hur energi- och klimatrådgivningen bidrar till de energi- och klimatpolitiska målen.

Rapporten ska innehålla följande:

- Förslag på förändringar i energi- och klimatrådgivningen utifrån samhällets nya förutsättningar. Förslagen ska utgå ifrån uppdragets fokusområden.
- En plan för hur energi- och klimatrådgivningen kan utformas och genomföras för att kunna ge rådgivning på andra språk än svenska. Planen ska omfatta:
 - i vilka former och på vilka språk som rådgivningen ska tillhandahållas, samt
 - beskriva lämpliga kommunikationsinsatser för att nå nya målgrupper och vilka kommunikationskanaler som kan användas.

1.2.2 Avgränsningar

För översynen har följande avgränsningar gjorts:

- översynen avgränsas till att behandla de definierade fokusområdena,
- översynen hanterar endast energi- och klimatrådgivningen,
- översynen omfattar inte förslag som kräver att förordning (2016:385) ändras, samt
- översynen omfattar inte implementering av förslagen.

1.3 Energi- och klimatrådgivningen idag

Den kommunala energi- och klimatrådgivningen har funnits i över 40 år. Den tillhandahåller kostnadsfri och oberoende rådgivning till hushåll, organisationer och mindre företag om frågor gällande energieffektiviserande åtgärder, förnybar energi och minskad klimatpåverkan utifrån lokala förutsättningar. Den kommunala energi-

och klimatrådgivningen bidrar även till att uppfylla krav om rådgivning till konsumenter enligt bland annat EU:s direktiv om energieffektivisering samt förnybar energi.

Kommunal energi- och klimatrådgivning finns i 99 procent av landets kommuner. 22 procent av kommunerna bedriver verksamheten i egen regi och 78 procent samarbetar med en eller flera andra kommuner. Omkring 200 personer är verksamma som kommunala energi- och klimatrådgivare varav ungefär lika många kvinnor som män. Inom ramen för rådgivningen finansierar Energimyndigheten även samordnings- och utvecklingsfunktioner via de regionala utvecklingsledarna på energikontoren. Vissa energikontor har även ansvar för koordinering och projektledning av särskilda satsningar.

I och med att budgetpropositionen för 2021 beslutades förlängde Riksdagen stödet till den kommunala energi- och klimatrådgivningen och rådgivningen gjordes till en permanent satsning.

1.3.1 Analyser och utvärderingar

Energimyndigheten genomför kontinuerligt utvärderingar av rådgivningen. Utifrån resultaten i dessa utvärderingar sker korrigeringar i syfte att uppnå en ändamålsenlig och effektiv verksamhet. Nedan beskrivs ett antal aktuella underlag.

Kvalitativ utvärdering

Under 2019 lät Energimyndigheten genomföra en kvalitativ utvärdering¹ för att se om de förändringar som genomförts efter översynen 2015 fått önskad effekt. Utvärderingen visade att förändringarna har bidragit till en mer rättvis fördelning och användning av stödet samt ett ökat kommunalt engagemang och förankring av rådgivningen. Dessutom har kommunernas samarbeten blivit effektivare och Energimyndighetens krav och prioritering av insatser blivit tydligare.

Effektanalys

Under 2020 lät Energimyndigheten genomföra en effektanalys² i syfte att undersöka i vilken omfattning och hur rådgivningen som styrmedel bidrar till nytta/effekt på samhällsnivå.

Några slutsatser från effektanalysen är:

- det går att påvisa samband mellan rådgivningen och nytta/effekt på samhällsnivå,
- rådgivningen bidrar till att åtgärder som leder till ökad användning av förnybar energi eller energieffektivisering genomförs, samt

¹ SWECO, Utvärdering EKR – Förändrad förordning och fördelningsprinciper

² SWECO, Effektanalys EKR- En analys av energi- och klimatrådgivningens effekter

- rådgivningen kan förstärka effekten av andra satsningar.

Riksrevisionens granskning av systemet med energideklARATIONER
Riksrevisionen publicerade under juni 2021 en rapport³ som i huvudsak granskar systemet med energideklARATIONER av byggnader, men där även energi- och klimatrådgivningen granskas. I revisionen lyfts bland annat att uppföljningen av resultatet av rådgivningen borde systematiseras ytterligare. Riksrevisionen lyfter även att de ser en potential i att använda energideklARATIONER som ett verktyg i rådgivningen för att få målgruppen småhusägare att genomföra energieffektiviserande åtgärder.

1.4 Översynens förutsättningar och ställningstaganden

Beslutet av budgetpropositionen för 2021 gjorde Energi- och klimatrådgivningen till en permanent satsning. Detta har varit en utgångspunkt för genomförandet av översynen då möjligheterna att se på rådgivningen i ett längre perspektiv blir tydligare och enklare att motivera.

1.4.1 Rådgivningens framgångsfaktorer och utvecklingsmöjligheter

Den översyn⁴ som genomfördes av energi- och klimatrådgivningen 2015 visade på framgångsfaktorer och utvecklingsmöjligheter för rådgivningen. De framgångsfaktorer som då togs fram bedöms fortfarande vara aktuella och viktiga att bevara.

De framgångsfaktorer som lyftes upp var:

- oberoende och trovärdig rådgivning,
- kostnadsfri rådgivning,
- lokal förankring,
- nationell täckning,
- bred kompetens och brett uppdrag,
- kompetenstillskott till kommunerna, samt
- kontinuitet.

De utvecklingsmöjligheter som lyftes upp i rapporten och som bedöms kvarstå är:

- varierande kvalitet på rådgivningen, och
- inte tillräckligt bra uppföljning.

Förbättringsförslagen i denna översyn är utformade för att bidra till att förverkliga dessa utvecklingsmöjligheter. På detta sätt bidrar översynen till en förbättring av rådgivningen som helhet, i enlighet med uppdragets

³ Riksrevisionen, Systemet med energideklARATIONER – tydligt syfte men oklart mål

⁴ Energimyndigheten, Översyn av den kommunala energi- och klimatrådgivningen

formulering att rådgivningen sker på ett effektivt och ändamålsenligt sätt och bidrar till de energi- och klimatpolitiska målen.

1.4.2 Olika typer av rådgivning

Energi- och klimatrådgivningen spänner inte bara över ett stort kunskapsområde och breda målgrupper utan behöver även hantera olika typer av rådgivning. Förenklat går det att utgå från två typer av rådgivning, inkommande rådgivning och uppsökande rådgivning. Dessa två typer av rådgivningar går in i varandra, men det finns aspekter kopplat till denna indelning som är intressanta att belysa.



Figur 1. Generella skillnader i förutsättningarna för inkommande respektive uppsökande rådgivning.

Inkommande rådgivning har fördelen att rådgivningen sker vid rätt tidpunkt för den rådsökande. Den rådsökande är motiverad att ta till sig rådgivningen och har större benägenhet att genomföra de råd som hen får. Denna typ av rådgivning kräver att rådsökande känner till att rådgivningen finns och förstår att den kan vara relevant för hen. Vid inkommande rådgivning har rådgivaren inte lika stor möjlighet att lyfta de frågor som är prioriterade inom rådgivningen.

Uppsökande rådgivning har fördelen att rådgivningen kan inriktas på specifika målgrupper för att uppnå specifika mål/insatser med rådgivningen. Utmaningen med uppsökande rådgivning är att lyckas ge rådgivningen vid den tidpunkt när den rådsökande behöver hjälp.

För att rådgivningen ska fungera på ett ändamålsenligt och effektivt sätt är det viktigt att rådgivningen omfattar båda typerna av rådgivning. Rådsökande behöver ha möjlighet att kunna söka och få den rådgivning som de behöver för att fatta välgrundade beslut om energieffektiviserande åtgärder samtidigt som rådgivningen behöver kunna styras mot att fokusera på vissa utpekade områden eller målgrupper, genom exempelvis insatsprojekt.

Både digitalisering och rådgivning på andra språk än svenska fokuserar på aspekter som kopplar till inkommande rådgivning. Båda dessa områden grundar sig på att förbättra rådgivningens tillgänglighet och kännedom i samhället.

1.4.3 Svenskt ramverk för digital samverkan

I enlighet med uppdraget ska en av utgångspunkterna för översynen vara Svenskt ramverk för digital samverkan⁵ som Myndigheten för digital förvaltning (DIGG) har tagit fram. Ramverket består av 13 grundläggande principer för digital samverkan samt rekommendationer för offentliga organisationer.

De grundläggande principerna lyfter bland annat aspekter kopplat till samverkan och återanvändning, öppenhet, säkerhet, juridik, användarvänlighet, tillgänglighet, inkludering samt förenklad administration. Exempelvis lyfts att minst en digital kanal ska finnas för att använda en offentlig tjänst, att digitalt ska vara ett förstahandsval, att det ska finnas en kontaktpunkt när flera aktörer samverkar för att tillhandahålla en tjänst samt att uppgifter endast ska behöva anges en gång.

Ambitionen har varit att de grundläggande principerna och rekommendationerna i ramverket ska genomsyra arbetet inom översynen, främst kopplat till digitalisering. Inom översynen har Energimyndigheten undersökt behovet av olika digitala stöd, inhämtat erfarenheter och tankar från bland annat Hallå konsument och energirådgivningen.se för att minska risken för dubbelarbete. För att säkerställa att principerna och rekommendationerna följs är det viktigt att även beakta dessa vid genomförandet av förbättringsförslagen.

⁵ Myndigheten för digital förvaltning (DIGG), Svenskt ramverk för digital samverkan 1.3.

2 Fokusområden med förbättringsförslag

2.1 Digitala stöd

Förbättringsförslag: Effektivisera kommunikationsarbetet genom att skapa en gemensam webbplats för rådgivningen och vidareutveckla samarbetsytan Kontakten.

Energimyndigheten bedömer att skrivningen av anslagsändamålet för 1:10 kan behöva ses över för att möjliggöra en gemensam webbplats som riktar sig mot rådgivningens målgrupper. Förslaget kräver ytterligare personalresurser på Energimyndigheten.

2.1.1 *Motivering*

Energimyndigheten bedömer att en gemensam webbplats för rådgivningen skulle bidra till rådgivningens effektivitet, kvalitet och likvärdighet.

Energimyndigheten bedömer att Kontakten behöver vidareutvecklas för att öka samverkan mellan rådgivarna. Kontakten ska vara den främsta kommunikationskanalen som används mellan rådgivarna och Energimyndigheten.

2.1.2 *Nuläge*

I dagsläget innehåller rådgivningen få samordnade digitala inslag. Under 2020 genomfördes en omvärldsanalys⁶ för hur en digital vidareutveckling av rådgivningen skulle kunna se ut. Omvärldsanalysen omfattade preliminära beskrivningar av mål för en digitalisering av rådgivningen, scenarier för hur en digital tjänst skulle kunna användas och kartläggning av nio digitala tjänster som har liknade upplägg som rådgivningen.

Sedan ett tiotal år tillbaka finns det en samarbetsyta för rådgivarna, Kontakten. Kontakten är en plattform för kunskapsutbyte och diskussion mellan energi- och klimatrådgivare, energikontor och delar av Energimyndigheten.

2.1.3 *Gemensam webbplats för energi- och klimatrådgivningen*

Det finns önskemål om att öka de digitala inslagen för att göra rådgivningen mer tillgänglig och effektiv.

Informationen på en gemensam webbplats kan fokuseras på gemensamma frågor och de lokala/regionala sidorna kan fokusera på lokala/regionala frågor, events och kontaktvägar. Syftet med en gemensam webbplats

⁶ KnowIT, Omvärldsanalys för vidareutveckling av EKR

skulle vara att erbjuda rådsökande en gemensam digital ingång till rådgivningen. En webbplats skulle utgöra ett komplement till den ordinarie rådgivningen och förhindra dubbelarbete.

Det övergripande målet med en gemensam webbplats är att rådgivningen blir mer tillgänglig och effektiv.

Detta ska nås genom att:

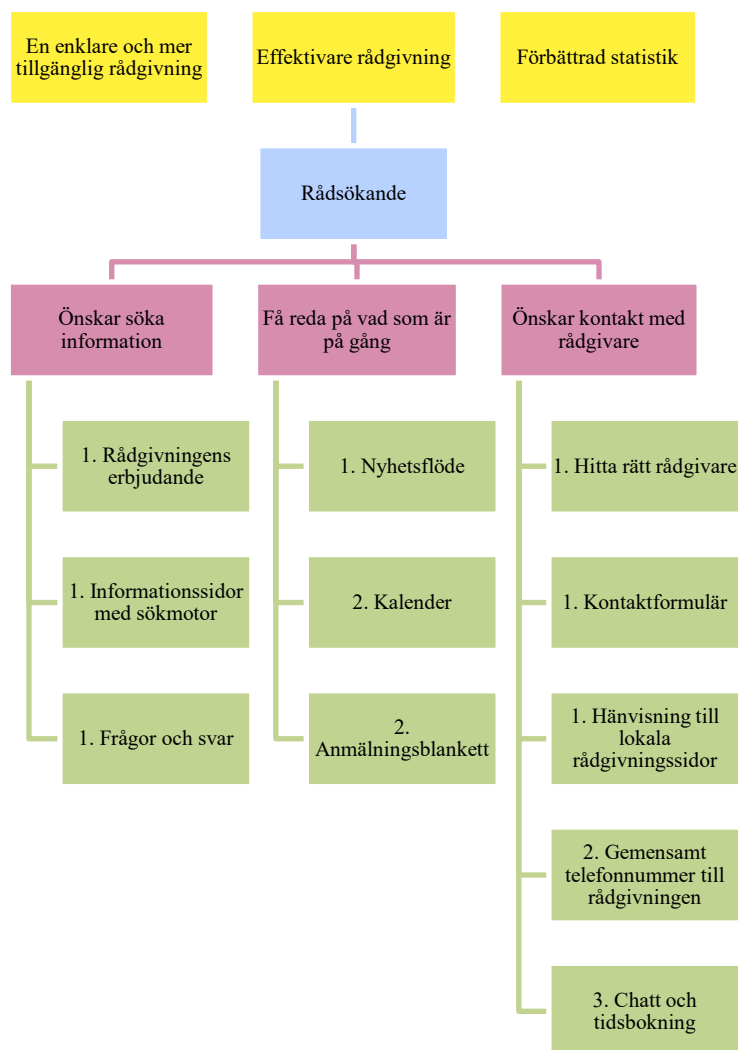
- det blir lättare för rådsökande att komma i kontakt med rådgivare med rätt kompetens, och
- rådgivarnas tid används på ett bättre sätt, genom till exempel ett ökat samarbete.

Utöver det övergripande målet förväntas även en gemensam webbplats bidra till andra mervärden, bland annat:

- öka kännedomen om rådgivningen,
- samordningsvinster genom gemensam faktabank,
- rådgivningsinformation finns samlad på ett ställe,
- tydligare gemensamt grafiskt manér för rådgivningen,
- en mer likvärdig rådgivning, samt
- minska behovet av underhåll av lokala/regionala webbplatser och annat informationsmaterial.

Önskemål och behov för en gemensam webbplats

En webbplats kan utformas på en mängd olika sätt. För att hitta rätt ambitionsnivå så har en effektkarta (figur 2) tagits fram för att synliggöra önskemål och behov som en webbplats för rådgivningen bör uppfylla.



Figur 2. Effektkarta som illustrerar önskemål och behov för den gemensamma webbplatsen. Önskemålen är prioriterade från 1 till 3, där 1 är saker som webbplatsen måste ha, 2 är saker som webbplatsen bör ha och 3 är saker som ger guldskatt till webbplatsen.

Utvecklad samarbetsyta för rådgivarna

Under översynen har det framkommit att det finns ett fortsatt behov av en samarbetsyta för rådgivarna. Den nuvarande samarbetsytan, Kontakten, behöver utvecklas för att bättre matcha rådgivarnas och Energimyndighetens önskemål.

2.2 Uppföljning av energi- och klimatrådgivningen

Förbättringsförslag: Specificera kraven på resultatredovisning för att kunna följa upp rådgivningens resultat och effekter.

Energimyndigheten avser att fortsätta utvecklingsarbetet för att säkerställa att uppföljningen av rådgivningen mäter resultat och effekter.

2.2.1 Motivering

För Energimyndigheten är det viktigt att kunna visa på resultat och effekter som rådgivningen ger och hur stödet bidrar till uppfyllandet av de energi- och klimapolitiska målen. Energimyndigheten möter även ökade önskemål från andra aktörer att visa på resultat och effekter för rådgivningen. Senast lyftes frågan i Riksrevisionens granskning av energideklarationerna⁷. För att kunna möta dessa önskemål behöver uppföljning av rådgivningen ske kontinuerligt på ett systematiskt sätt som möjliggör en förenklad bearbetning av data.

Energimyndigheten bedömer att det finns ett behov av att tydliggöra kraven på resultatredovisning. Kraven behöver tydliggöras för att säkerställa att alla rådgivare lämnar de uppgifter som Energimyndigheten behöver och på det sätt som myndigheten önskar, för att kunna följa upp rådgivningen på ett tillfredställande sätt.

Energimyndigheten kan med stöd av nuvarande bemyndigande i 21 § förordningen (2016:385) om bidrag till kommunal energi- och klimatrådgivning föreskriva om vilka uppgifter en redovisning enligt 17 § samma förordning ska innehålla. Enligt Energimyndighetens tolkning omfattar bemyndigandet en rätt för myndigheten att föreskriva om att redovisningen ska innehålla sådana uppgifter som gör det möjligt för Energimyndigheten att följa upp resultatet av den rådgivning som bidragsmottagaren gett.

Enligt Energimyndighetens bedömning krävs en ändring av Statens energimyndighets föreskrifter (STEMFS 2016:3) om bidrag till kommunal energi- och klimatrådgivning för att ett sådant uppgiftskrav ska föreligga. Energimyndigheten har därför påbörjat arbetet med att se över föreskrifterna i syfte att bland annat tydliggöra krav på resultatredovisning av rådgivningen.

2.2.2 Nuläge

Vid årliga läges- och slutrapporter redogör rådgivarna för sin rådgivningsverksamhet kopplat till målen i projektbesluten. Rapporteringen ska följa upp målen i beslutet, men det finns inte

⁷ Riksrevisionen, Systemet med energideklarationer – tydligt syfte men oklart mål

gemensamma instruktioner kring hur resultaten av rådgivningen ska redovisas. Uppföljningen av rådgivningen sker via läges- och slutrapporter som varierar i sin utformning vilket gör det svårt att sammanställa och följa upp rådgivningen. Resultaten från insatsprojekten redovisas direkt till insatsledarna, vilket underlättar uppföljningen.

2.2.3 Hur kan resultatredovisning samlas in

Om resultat från rådgivningen ska samlas in av myndigheten på ett mer strukturerat sätt behövs ett system för att göra detta. Inom översynen har två möjliga tillvägagångssätt för att möjliggöra en regelbunden uppföljning av rådgivningen diskuterats:

- *Regelbunden uppföljning via exempelvis Kontakten*
Förslagsvis skulle inrapporteringen ske två-tre gånger per år. Detta underlättar sammanställningen av uppgifterna, men data behöver bearbetas för att få ut exempelvis grafer. Denna typ av inrapportering av uppgifterna kräver att Energimyndigheten diarieför varje rapportering på respektive ärende.
- *Kundvårdssystem för rådgivningen*
Detta alternativ innebär att Energimyndigheten upphandlar ett kundvårdssystem för rådgivningen, liknande det som Konsumentverket använder sig av för Hallå konsument. Detta alternativ skulle på sikt kunna vara en smidig lösning då ingen rapportering krävs för att kunna följa upp rådgivningen. Införande av ett kundvårdssystem är förenat med både tekniska och juridiska svårigheter som först behöver lösas.

2.3 Krisberedskap och civilt försvar

Förbättringsförslag: Stärk rådgivarnas förmåga och roll att ge råd kring krisberedskap och civilt försvar.

Energimyndigheten avser att vidare utreda vilken roll energi- och klimatrådgivningen kan och bör ha för att stärka det pågående och kommande arbetet med krisberedskap och civilt försvar.

2.3.1 Motivering

I och med nuvarande och kommande satsningar på krisberedskap och civilt försvar ser Energimyndigheten att energi- och klimatrådgivningen skulle kunna ha en tydligare roll i detta arbete.

Ett första steg är att ta fram och genomföra en utbildningsinsats för rådgivarna i syfte att öka deras kompetens kring krisberedskapsfrågor och hur dessa frågor kan lyftas in i rådgivningen. Utbildningsinsatsen bör även kopplas samman med en riktad insats för att aspekter kopplat till krisberedskap och civilt försvar oftare lyfts upp i rådgivningen.

2.3.2 Nuläge

Den 1 mars 2021 överlämnades slutbetänkandet *Struktur för ökad motståndskraft*⁸ till inrikesminister Mikael Damberg. Ett av förslagen i utredningen är att utse tio sektorsansvariga myndigheter med mandat att inrikta och samordna arbetet inom sektorn. Enligt förslaget skulle Energimyndigheten vara en av dessa myndigheter. Utredningen innehåller även förslag om en ny lag om kommuners och regioners beredskap. Om förslagen realiseras kommer Energimyndighetens roll på området ytterligare att förstärkas.

Kopplingar finns även till lag (1977:439) om kommunal energiplanering som tillkom för att främja en god energihushållning och nyttjande av spillvärme inom kommunens geografiska område.⁹ De senare årens förändrade hotbild innebär nya typer av utmaningar och risker, inte minst gällande den lokala försörjningstryggheten och motståndskraften mot störningar. En aktualiserad lagstiftning skulle kunna inrikta kommunernas planering mer mot detta område.

Energi- och klimatrådgivningens uppdrag bygger på de energi- och klimatpolitiska målen varav försörjningstrygghet är ett. Energimyndigheten ser en möjlighet att på ett tydligare sätt koppla ihop energi- och klimatrådgivningen med det arbete som bedrivs på Energimyndigheten för att informera privatpersoner, företag och organisationer om hur de kan förbereda sig för en kris som påverkar energiförsörjningen. En sådan kris kan uppstå plötsligt och oväntat, och därför är förberedelser avgörande.

Översynen visar på att aspekter kopplat till krisberedskapsfrågor sällan lyfts upp i rådgivningen. Cirka 85 procent av rådgivarna anger att de aldrig eller endast någon gång per år lyfter aspekter kopplat till krisberedskap i sin rådgivning. Enkäten visar även att 80 procent av rådgivarna och de regionala utvecklingsledarna önskar mer kunskap i dessa frågor.

⁸ SOU 2021:25

⁹ Sedan lagen (1977:439) om kommunal energiplanering trädde i kraft 1977 har utvecklingen av de svenska energimarknaderna inneburit att förutsättningarna för Sveriges kommuner att bedriva energiplanering i enlighet med lagens intentioner kraftigt har förändrats. Tillförsel och distribution av el, värme och andra energibärare utförs i dag i stor utsträckning på konkurrensutsatta marknader. Det finns även delar i lagen som numera regleras i andra lagar. Regeringen avsåg i prop. 2017/18:228 återkomma till riksdagen i fråga om hanteringen av lagen om kommunal energiplanering.

2.4 Rådgivning mot företag

Förbättringsförslag: Skapa nätverk mellan rådgivare för att stärka rådgivningen mot företag

Energimyndigheten bedömer att för att nätverk mellan rådgivare ska bli effektiva behöver det finnas incitament för mer erfarna rådgivare att delge sin kunskap. Regelverket för rådgivningen begränsar delvis denna möjlighet idag. Energimyndigheten avser att ytterligare undersöka möjligheten till detta inom ramen för befintligt regelverk, men vill samtidigt lyfta alternativa lösningsförslag (Se kapitel om rådgivningens framtida möjligheter).

2.4.1 Motivering

Energimyndigheten ser ett behov av att utveckla och stärka rådgivningen mot företag och föreslår därför att nätverk skapas mellan rådgivare. Inom nätverken skulle rådgivare kunna utbyta erfarenheter mellan varandra, främst regionalt men även nationellt.

Nätverken skulle underlätta erfarenhetsutbyte och kunskapsöverföring, mellan rådgivarna och göra det enklare för mer ovana rådgivare att börja med rådgivning mot företag. Inom nätverken kan rådgivare med mer erfarenhet av rådgivning mot företag stötta de som behöver mer kunskap. För att nätverken ska bli lyckade behöver det finnas incitament för de erfarna rådgivarna att dela med sig av sina erfarenheter och kunskap, så att deras egen rådgivning inte blir lidande.

2.4.2 Nuläge

Under perioden 2014 – 2021 har Energimyndigheten drivit ett program med stöd från europeiska regionala utvecklingsfonden med en totalbudget på 560 miljoner kronor¹⁰. Programmet omfattade ett tiotal nationella regionalfondsprojekt och syftade till att stödja energieffektivisering i små och medelstora företag. De nationella regionalfondsprojekten har bland annat tagit fram stödmaterial, utbildningar och framgångsrika arbetssätt som rådgivningen skulle kunna använda i sin verksamhet.

Under de nationella regionalfondsprojektens genomförande har det varit dess insatser som varit det främsta stödet inom energiområdet för små och medelstora företag. I och med att de nationella regionalfondsprojekten har fokuserat på företag så har energi- och klimatrådgivningen fokuserat på att utveckla rådgivningen till andra målgrupper. De nationella regionalfondsprojekten avslutas under 2021, men små och medelstora företag behöver fortsatt stöd i sitt energiarbete. Energi- och

¹⁰ Dnr 2016–3488, Preliminär Slutrapport för NR-programmet

klimatrådgivningen är en viktig mottagare av material och erfarenheter från de nationella regionalfondsprojekten. Energimyndigheten avser att bygga vidare på den erfarenhet och kompetens som byggts upp.

En majoritet av rådgivarna efterfrågar mer kunskap och metoder för rådgivning mot företag. Samtidigt som det finns flera rådgivare som anser att de har fördjupande kunskaper inom rådgivning mot företag. Detta visar på att det finns förutsättningar för ett ökat samarbete och kunskapsutbyte mellan rådgivarna.

2.5 Kännedom om rådgivningen i samhället

Förbättringsförslag: Samordna kommunikationsinsatser för att öka kännedomen om rådgivningen hos målgrupperna.

Energimyndigheten bedömer att skrivningen av anslagsändamålet för 1:10 kan behöva ses över för att möjliggöra gemensamma och samordnade kommunikationsaktiviteter som riktar sig mot rådgivningens målgrupper.

2.5.1 Motivering

För att rådgivningen ska kunna bedrivas på ett effektivt och ändamålsenligt sätt är det viktigt att kännedomen om att rådgivningen finns är god i samhället. Att potentiella rådsökande känner till att rådgivningen finns och känner förtroende för den är en grundförutsättning för att de ska kunna ta kontakt med energi- och klimatrådgivningen.

För att öka rådgivningens kännedom bland målgrupperna bedömer Energimyndigheten att det krävs samordnade insatser på nationell, regional och lokal nivå. Inom översynen har tre områden identifierats som kräver extra insatser:

Undersök målgruppernas kännedom om rådgivningen

Energimyndigheten anser att en ny undersökning kring kännedomen behöver genomföras och utifrån resultaten i den kan sedan aktiviteter planeras för att öka kännedomen generellt och/eller i specifika målgrupper.

Ta fram ett gemensamt grafiskt manér för rådgivningen

Energimyndigheten bedömer att rådgivningen skulle tjäna på att i större utsträckning ha en mer likriktad grund för kommunikation för att rådgivningen ska bli mer känd i samhället. Energimyndigheten föreslår därför att ett gemensamt grafiskt manér för rådgivningen tas fram. Ett grafiskt manér bedöms kunna bidra till att skapa en gemensamhet för rådgivningen och tydliggöra för rådsökande att energi- och klimatrådgivningen finns i hela landet och att rådgivarna samarbetar.

Genomför gemensamma och samordnade kommunikationsaktiviteter

Energimyndigheten anser att gemensamma och samordnade kommunikationsaktiviteter bör utformas för att öka kännedomen om rådgivningen i samhället, vad rådgivningen kan hjälpa rådsökande med och hur rådsökande får kontakt med rådgivningen.

2.5.2 Nuläge

Den senaste undersökningen¹¹ av rådgivningens kännedom i samhället genomfördes i början av 2015, det vill säga i samband med den förra översynen. Den undersökningen visade att kännedomen för rådgivningen låg på cirka 27 procent. Bland olika boendeformer så var rådgivningen mest känd bland dem som äger egen villa eller radhus, där låg kännedomen på cirka 30 procent.

I samband med Riksrevisionens granskning av energideklarationerna för byggnader¹² genomförde de en enkätundersökning bland personer som köpt hus mellan 2018–2020. Den undersökningen visade bland annat att två tredjedelar av husköparna inte kände till att deras kommun har en energi- och klimatrådgivning. Fyra procent svarade att de hade haft kontakt med rådgivningen i samband med husköpet, medan nio procent hade kontakt med rådgivningen i samband med beslut om att energieffektivisera huset.

¹¹ SCB, Allmänhetens energieffektivisering och kännedom om energi- och klimatrådgivare

¹² Riksrevisionen, Systemet med energideklarationer – tydligt syfte men oklart mål

3 Plan för rådgivning på andra språk än svenska

Att ge råd på andra språk än svenska fyller flera funktioner, men den främsta anledningen är att göra rådgivningen tillgänglig för nya målgrupper. Rådgivning på andra språk kan delas upp i två delar. Dels så kallade behovsspråk som ofta riktar sig till nyanlända som inte kan ta till sig rådgivning på svenska. Dels de nationella minoritetsspråken och svenskt teckenspråk där det finns lagstadgade rättigheter att kunna få information på dessa språk.

3.1 Nuläge

Inom rådgivningen har inga samordnade insatser genomförts för att ge rådgivning på andra språk än svenska. Respektive rådgivare har löst det när ett behov uppstått. Nio av 110 rådgivare har rådgivningssamtal någon gång i månaden med rådsökande som saknar kunskap i svenska. Nästan hälften av rådgivarna har aldrig eller färre än ett rådgivningssamtal per år med någon som saknar svenska språkkunskaper.

De rådgivare som någon gång har genomfört rådgivning på annat språk än svenska har oftast utfört den på engelska. Några få rådgivare har utfört rådgivning på ytterligare annat språk och av dessa är det få som känner sig bekväma med att ge rådgivning på det språket. Totalt har 47 rådgivare svarat att de känner sig bekväma att ge rådgivning på ett annat språk (varav 44 på engelska).

3.2 Utformning av rådgivning på andra språk

Nedan beskrivs ett förslag på upplägg och hur prioriteringar för rådgivning på andra språk skulle kunna utformas på ett effektivt och ändamålsenligt sätt.

3.2.1 Målgrupper och budskap

Idag kommer rådgivare sällan i kontakt med rådsökande som har behov av att kommunicera på andra språk än svenska eller engelska. De rådsökande som är i behov av energi- och klimatrådgivning på ett annat språk än svenska är oftast från ett nordiskt grannland eller från Tyskland eller Nederländerna. I dessa kontakter fungerar det oftast att ge rådgivning på engelska.

Samlade insikter utifrån förstudien är:

- energi- och klimatrådgivningen är okänd bland utrikes födda som är nya i Sverige,
- rådgivning kring energi- och klimatfrågor erbjuds i dagsläget inte på andra språk,

- de som har störst behov av att kommunicera på sitt modersmål är generellt sett de som har bott en kortare tid i Sverige,
- som ny i Sverige kan det vara svårt att sätta sig in i information om hur det fungerar med elavtal och hur man kan påverka sin energianvändning. Många har frågor om sin elräkning, men vet inte vart de ska vända sig för att få svar,
- den första bostaden i Sverige är oftast en hyresrätt, vilket gör att till exempel hyresvärdar kan vara en kanal för att nå nya målgrupper, samt
- företagare som är i behov av rådgivning på annat språk än svenska är oftast småföretagare.

Prioriterade målgrupper och budskap

- Personer som är i behov av rådgivning på annat språk än svenska bor ofta i lägenhet, företrädesvis hyresrätt. I lägenheter ingår oftast värme och varmvatten i hyran, medan hyresgästen betalar hushållselen. Dessa personer har ofta ett behov av rådgivning om hur de kan påverka sin elanvändning och hur olika elavtal fungerar. En insats med denna inriktning bör genomföras i samarbete med Konsumenternas Energimarknadsbyrå.

- Småföretagare som är i behov av rådgivning på annat språk än svenska och som inte känner till vilken hjälp de kan få av energi- och klimatrådgivningen. Förslagsvis utformas informationen som praktiska råd och tips om hur de med enkla medel kan påverka företagets energianvändning och sänka energikostnaderna.

Dagens energi- och klimatrådgivning når endast i liten utsträckning ut till målgrupper som är i behov av rådgivning på andra språk än svenska, men det finns ett behov av rådgivning hos dessa målgrupper. Förstudien visar på att det därför finns ett värde i att nå ut med riktad information till utrikes födda som är nya i Sverige och/eller är i behov av kommunikation på sitt modersmål.

3.2.2 Format

Förutsättningen för att nå ut brett med informationen till målgrupperna är att samma budskap och information finns i olika format. För att inkludera fler rekommenderas texter i kombination med ljud och bild. De olika formaten möjliggör för energi- och klimatrådgivningen att nå ut med sitt budskap i sin uppsökande rådgivning och även via till exempel sociala medier.

3.2.3 Språk

I vissa situationer behövs information på modersmålet – i andra fall kan det räcka med andra- eller tredjespråket. En person som befunnit sig i Sverige en tid kan ha stor nytta av enkel information på svenska kompletterat med tydliga instruerande bilder. Vilket även tydliggör textens innehåll för dem som har svenska som modersmål.

Vid de tillfällen rådgivning sker på ett annat språk än svenska uppger rådgivarna att det ofta fungerar att kommunicera på engelska. Engelska är därmed ett språk som det bör finnas information på, även om invandringen från engelsktalande länder är liten.

De utrikes födda personer som har störst behov av rådgivning på annat språk är ofta förhållandevis nya i Sverige. Val av språk utgår ifrån vilka födelseländer som är vanligast bland personer som haft uppehållstillstånd i Sverige 0–6 år. Statistik över modersmål dokumenteras inte i Sverige. Det gör att man endast kan utgå från födelseland och det språk som majoriteten i landet talar.

Prioriterade språk

Följande språk prioriteras för översättning och rådgivning:

Enkel svenska – med en tydlig och enkel svenska når man ut till personer som är nya på språket oavsett ursprung eller första språk.

Engelska – det språk som rådgivarna i dagsläget i viss utsträckning använder i sin kontakt med rådsökande. I dessa fall är engelska vanligtvis den rådsökandes andra språk.

Arabiska – det andra största språket i Sverige. Syrien är det land den största invandringen skett ifrån de senaste åren. Även Irak återfinns bland de fem länder med flest invandrare som haft uppehållstillstånd 0–6 år.

Behovet av rådgivning på andra språk behöver kontinuerligt ses över. Dels utifrån upplevt behov av översättningar från rådgivarna, dels utifrån framtida statistik för att se förändringar i ursprung på de som invandrar till Sverige. Om fler språk ska tas in för översättning och rådgivning behövs en konsekvensanalys genomföras med hänsyn till bland annat de totala förvaltningskostnaderna.

De nationella minoritetsspråken

Lag (2009:724) om nationella minoriteter och minoritetsspråk är en ramlag som anger principer, mål och riktlinjer för språkanvändningen.

Lagen fastslår att organisationer som bedriver offentlig verksamhet har ett särskilt ansvar för att skydda och främja de nationella minoritetsspråken. Skyldigheten innebär att tillgängliggöra information om de nationella minoriteterna och deras språkliga rättigheter, på svenska och på respektive minoritetsspråk. Rättigheten gäller för sverigefinnar, tornedalingar och samer inom vissa geografiska förvaltningsområden. Rättigheten omfattar bara ärenden som har anknytning till förvaltningsområdet. Sådan anknytning kan vara att den enskilde är bosatt inom området, att ärendet rör en verksamhet som bedrivs inom området eller en fastighet som är belägen inom området.

Nationella minoritetsspråk för översättning

Förslagsvis tas översättningar fram på nedanstående dialekter/varianter av de nationella minoritetsspråken.

- suomi/finska
- julevusámegiella/lulesamiska
- davvisámegiella/nordsamiska
- áarjelsaemiengiele/sydsamiska
- romani čhib arlikane/romska arli
- romani chib kalderašicko/romska kalderash
- romani chib kálo/romska kale
- romani chib lovaricka/romska lovara
- trader romani/resanderomska
- meänkieli
- jiddisch (hebreisk skrift) alternativt (latinsk skrift)

Inför översättning bör en dialog föras med översättare, minoritetsorganisationer och berörda invånare för att göra det slutgiltiga urvalet. Det är dock en utmaning att hitta översättare till alla nationella minoritetsspråk.

Svenskt teckenspråk

Enligt 9 § i språklagen (2009:600) ska samhället skydda och främja det svenska teckenspråket i samhället. Det ska vara möjligt att använda det svenska teckenspråket i offentlig verksamhet via teckenspråkstolkar. När det gäller offentliga verksamheter bör grundläggande information erbjudas på svenskt teckenspråk. Det finns dock inte särskilt reglerat vilken information som bör finnas tillgänglig på svenskt teckenspråk.

Behovet av svenskt teckenspråk kan se annorlunda ut jämfört med exempelvis de nationella minoritetsspråken, då det är ett visuellt språk utan skriftlig form.

3.2.4 Flerspråkiga rådgivare och tolk

För att kunna erbjuda rådgivning på de prioriterade språken är ett alternativ att rådgivare samarbetar över kommungränserna. Rådgivning på

andra språk kan då genomföras via ett digitalt möte eller per telefon på det önskade språket. En sådan funktion förutsätter att det finns språkkompetens bland rådgivarna ute i landet. Utifrån svaren på enkäten finns denna kompetens på engelska men inte för arabiska.

För att kunna erbjuda rådgivning på arabiska inom en snar framtid behöver en tolktjänst avropas av Energimyndigheten. Rådgivarna skulle vid behov kunna använda denna tolktjänst för rådgivning på arabiska på distans.

3.3 Aktiviteter och kommunikationskanaler

För att nå ut till rådsökande i behov av rådgivning på annat språk än svenska behöver rådgivarna aktivt arbeta med att nå dessa nya målgrupper genom riktade insatser.

3.3.1 Informationsmaterial på andra språk

Informationsmaterial som riktar sig till rådsökande i behov av rådgivning på annat språk än svenska behöver tas fram på enkel svenska och översättas till engelska och arabiska. Kännedomen om framtaget informationsmaterial behöver sedan spridas till energi- och klimatrådgivarna. En ordlista med facktermer förklarade på enkel svenska och även översatt till andra språk behöver också tas fram.

3.3.2 Utbildning av rådgivare

Rådgivarna bör erbjudas en grundläggande utbildning i kulturell förståelse och kommunikation på enkel svenska. Förutom praktiska tips och råd kan det ge deltagarna möjlighet att reflektera över situationer då de kan behöva anpassa sitt sätt att prata eller skriva utifrån sin yrkesroll. Vilket även är bra för dem som har svenska som modersmål. Utbildningstillfället kan också erbjuda deltagarna kunskap i vad de bör tänka på när de ger rådgivning via tolk.

3.3.3 Kommunikationskanaler för rådgivare

Rådgivningen bör anpassas till respektive kommuns behov av att nå ut med information till rådsökande i behov av rådgivning på annat språk än svenska.

Några exempel på kanaler som rådgivarna kan använda sig av för att nå rådsökande i behov av rådgivning på annat språk än svenska är:

- Erbjud informationsmaterial till alla boende via bostadsbolagens kommunikationskanaler.
- Delta i boskolor hos de bostadsbolag som erbjuder det till sina nya hyresgäster.
- Samarbeta med lokala föreningar och religiösa samfund i kommunen.
- Kontakt med bibliotek för informationsspridning och att erbjuda öppen rådgivning på bibliotek och i andra samlingslokaler.

- Samarbeta med medborgarkontor för informationsspridning.
- Sprida informationsmaterial på andra språk till handläggare inom socialtjänsten som handlägger ekonomiskt bistånd till personer som är nya i Sverige och som befinner sig i etableringsprocessen.
- Delta i lokala event som många i målgruppen besöker.
- Samhällsorientering är en gratis kurs som kommuner erbjuder till personer som har fått uppehållstillstånd i Sverige som ges på olika språk. Kursen behandlar bland annat frågor om boende i Sverige där praktiska boendefrågor tas upp. Informationen på andra språk kan med fördel spridas till arrangörerna för samhällsorienteringen i kommunerna.

3.3.4 *Spridning i sociala medier och andra myndigheters digitala kanaler*

Den digitala information som tas fram på enkel svenska och andra språk kan med fördel även spridas centralt. Bild och rörlig information är det som fungerar för uppmärksamhet och spridning i sociala medier. Vid produktion av filmer för webben bör de anpassas i längd och format för spridning via sociala medier.

Informationen kan också spridas via andra relevanta myndigheters kanaler, till exempel Hallå konsument.se och Informationsverige.se.

3.3.5 *Ytterligare insatser för att nå rådsökande i behov av rådgivning på annat språk än svenska*

Vid behov kan ytterligare aktiviteter genomföras för att nå rådsökande i behov av rådgivning på annat språk än svenska. Två förslag är olika köpta mediekanaler och att ta fram ett utbildningsmaterial som kan användas inom utbildningen svenska för invandrare.

4 Energi- och klimatrådgivningens framtida möjligheter

Fortsatt utveckling av rådgivningen för ökad effektivitet och ändamålsenlighet.

Energimyndigheten ser flera utvecklingsmöjligheter för att energi- och klimatrådgivningen skulle kunna bli än mer effektiv, ändamålsenlig och tydligare kunna bidra till de energi- och klimatpolitiska målen i framtiden.

Enligt uppdragsbeskrivningen ingår det att säkerställa att energi- och klimatrådgivningen sker på ett effektivt och ändamålsenligt sätt i enlighet med styrmedlets syfte att bidra till måluppfyllelse av de energi- och klimatpolitiska målen. Uppdragets tidsbegränsning har medfört att översynen fokuserat på förslag som inte kräver regeländringar. Energimyndigheten vill dock understryka att rådgivningen har en större potential än vad som kunnat föreslås inom ramen för denna översyn, men då krävs att regelverket för rådgivningen utvecklas. Myndigheten bedömer att rådgivningen kan spela en viktig roll i den stora omställning som samhället står inför, där exempelvis elektrifieringen och digitaliseringen är viktiga delar. Ytterligare utvecklingsarbete behöver genomföras, och under den aktuella utredningstiden har tre utvecklingsområden identifierats.

- *Ökad samverkan och specialisering* - Energimyndigheten bedömer att ett ökat samarbete mellan rådgivare är en utveckling som behövs för att bibehålla och öka kvalitén på rådgivningen utifrån det breda uppdraget. En utveckling av rådgivningen på detta sätt skulle kunna innebära att rådgivarna inte begränsas av de kommunala gränserna på samma sätt som idag. Rådgivarna ges möjlighet att specialisera sig och regionala samarbeten skapar möjligheter där inte alla rådgivare behöver kunna och göra allt. Den sammantagna kompetensen hos rådgivarna skulle tas tillvara på ett bättre sätt och samtidigt får rådsökande en rådgivning med högre kvalitet.
- *Satsningar och förväntade effekter* - Energimyndigheten finner det viktigt att de satsningar och prioriteringar som rådgivningen har/får till sig stämmer överens med de resultat och effekter som rådgivningen förväntas leda till. Om fokus ligger på en ökad kännedom i samhället betonas främst den inkommande rådgivningen. Om fokus ligger på målgrupper med störst besparingspotential så är

den allmänna kännedomen för rådgivningen inte lika viktig. I dessa fall bör rådgivningen istället fokusera på uppsökande rådgivning riktad mot utvalda målgrupper. Vid utformningen av olika satsningar samt vid utvärdering av rådgivningen är det viktigt att tänka på detta. En annan viktig aspekt är att flera insatser som bedöms som viktiga för rådgivningen inte direkt resulterar i genomförda energieffektiviseringsåtgärder eller sparade kilowattimmar.

- *Rådgivningen som en del i en större helhet* - Energimyndigheten ser en möjlighet i att det framtida stödet till energi- och klimatrådgivningen i större utsträckning skulle kunna samordnas mer med andra stöd och satsningar på lokal och regional nivå. På detta sätt skulle rådgivningen på ett naturligt sätt ingå som en del i en större helhet. Ett bredare lokalt och regionalt stöd skulle kunna erbjuda olika typer av insatser, där kunskapshöjande i form av energi- och klimatrådgivningen är en del. Denna typ av upplägg av lokalt och regionalt stöd skulle kunna verka mer flexibelt och bättre matcha olika ambitionsnivåer, behov och förutsättningar.

Anslaget för rådgivningen är idag ett rent sakanslag där Energimyndighetens egna kostnader inte kan belasta anslaget. I det fortsatta utvecklingsarbetet kan myndigheten komma att återkomma med ett förslag om detta.

5 Referenslista

Energimyndigheten, Energimyndighetens arbete med civilt försvar 2021–2025, Dnr 2019–3793.

Energimyndigheten, Riktlinjer för kommunikation för kommunal energi- och klimatrådgivning - Riktlinjer för Energimyndigheten, funktionerna kommunal energi- och klimatrådgivning, operativa kommunikatörer samt regional utvecklingsledning. 2021.

Energimyndigheten, Slutrapport - Informationsplattform för solel (2019-09-03).

Energimyndigheten, Översyn av den kommunala energi- och klimatrådgivningen, ER 2015:14.

Energimyndigheten, Dnr 2016–3488 Preliminär programslutrapport NR-programmet.

Kapi, Energi- och klimatrådgivning på andra språk - Förstudie med rekommendationer kring hur energi- och klimatrådgivningen kan nå målgrupper som har behov av kommunikation på andra språk än svenska. (2021-06-11).

KnowIT, Omvärldsanalys för vidareutveckling av EKR (2020-11-13).

Myndigheten för digital förvaltning (DIGG), Svenskt ramverk för digital samverkan 1.3.

Palm A., Lantz B., 2020. Information dissemination and residential solar PV adoption rates: The effect of an information campaign in Sweden.

Riksrevisionen, Systemet med energideklarationer – tydligt syfte men oklart mål, RIR 2021:21.

Statens offentliga utredningar, Struktur för ökad motståndskraft – slutbetänkande av utredningen om civilt försvar. SOU 2021:25. (2021).

Statistiska centralbyrån (SCB), Allmänhetens energieffektivisering och kännedom om energi- och klimatrådgivare. (2015).

SWECO, Utvärdering EKR – Förändrad förordning och fördelningsprinciper 2016 (2019-06-04).

SWECO, Effektanalys EKR- En analys av energi- och klimatrådgivningens effekter (2020-02-14).

Enkätundersökning genomförd av Energimyndigheten till energi- och klimatrådgivare och regionala utvecklingsledare, mars/april 2021.

Workshoppar genomförda av Energimyndigheten med energi- och klimatrådgivare och regionala utvecklingsledare.

- Workshop om rådgivning på andra språk än svenska, 2021-04-29.
- Workshop om rådgivning mot företag, 2021-05-04.
- Workshop om informationskampanj, 2021-05-07.
- Workshop om digitalisering, 2021-05-17.

Bilaga

Utredningens genomförande

Genomförandet av översynen kan övergripande beskrivas i fyra steg:

- identifiering av uppdragets omfattning och sammanställning av befintligt kunskapsläge,
- inhämtning av synpunkter internt och externt,
- framtagande av förbättringsförslag och kvalitetsgranskning, samt
- plan för rådgivning på andra språk än svenska.

Identifiering av uppdragets omfattning och sammanställning av befintligt kunskapsläge

Översynen inleddes med interna diskussioner på Energimyndigheten kring uppdragets omfattning, fokusområden och det befintliga kunskapsläget.

Inhämtning av synpunkter internt och externt

En betydande del av översynen har bestått av att samla synpunkter kring hur olika aktörer som arbetar med rådgivningen vill att rådgivningen ska utvecklas. En enkätundersökning genomfördes under mars/april 2021 och skickades ut till alla omkring 200 energi- och klimatrådgivare och till de 14 regionala utvecklingsledarna. Totalt svarade 122 personer på enkäten.

Enkäten innehöll frågor om:

- digitalisering,
- rådgivarnas fördjupade kunskaper i specifika områden,
- rådgivning till företag,
- krisberedskap och civilt försvar,
- rådgivning på andra språk än svenska,
- rådgivningens målgrupper,
- kännedomen i samhället om rådgivningen, samt
- om respondenten var intresserad av att bidra ytterligare till översynen genom att delta i till exempel intervju, workshop eller fokusgrupp.

Svarsfördelningen på flervalsfrågorna visualiserades grafiskt medan fritextsvaren bearbetades för att tydliggöra tendenser. De bearbetade svaren har legat till grund för det fortsatta arbetet, antingen direkt eller som utgångspunkt för fördjupade workshoppar. Efter enkätundersökningen genomfördes workshoppar med de rådgivare och regionala utvecklingsledare som anmält intresse för detta.

Workshoppar genomfördes inom områdena:

- rådgivning på andra språk,

- digitalisering,
- rådgivning mot företag, samt
- rådgivningens kännedom med fokus på nationell informationskampanj.

Sammantaget bedöms enkätundersökningen och workshopparna ha gett en tydlig bild av de vanligaste önskemålen och behoven av utveckling av den nuvarande rådgivningen.

Som ett komplement till ovanstående har även workshoppar genomförts internt på Energimyndigheten, främst med personer som arbetar med energi- och klimatrådgivningen. Vid behov har även samtal förts med olika verksamheter och personer, internt och externt, för att komplettera den bild som vuxit fram via enkät och workshoppar.

Framtagande av förbättringsförslag och kvalitetsgranskning

De önskemål som samlats in har analyserats. Utifrån önskemålen har förbättringsförslag formulerats som stämts av emot hur de bidrar till uppfyllelsen av uppdragets syfte. Dessa har sedan kvalitetsgranskats internt på Energimyndigheten, bland annat av kompetenser inom juridik, kommunikation och IT för att säkerställa att de förbättringsförslag som arbetats fram är realistiska att genomföra.

Plan för rådgivning på andra språk än svenska

Framtagandet av planen för rådgivning på andra språk än svenska har genomförts på ett annat sätt än uppdraget i övrigt. För att utreda hur rådgivning på andra språk bäst skulle kunna genomföras upphandlades en konsult som genomförde en förstudie¹³. Kontakt har även tagits med Institutet för språk och folkminnen, som bland annat ansvarar för de nationella minoritetsspråken.

Förstudien genomfördes med syfte att undersöka:

- om och hur rådgivning på andra språk bedrivs idag,
- hur behovet ser ut, samt
- vilka målgrupper som bör prioriteras.

Datainsamlingen har skett genom intervjuer och workshoppar med energi- och klimatrådgivare, intervjuer med personer som i sitt yrke har nära kontakt med rådsökande i behov av rådgivning på annat språk än svenska, samt en enkätundersökning och inköpt statistik från statistiska centralbyrån (SCB).

¹³ Kapi, Energi- och klimatrådgivning på andra språk - Förstudie med rekommendationer kring hur energi- och klimatrådgivningen kan nå målgrupper som har behov av kommunikation på andra språk än svenska.

Utifrån rekommendationerna i förstudien har Energimyndigheten arbetat fram en plan för rådgivning på andra språk än svenska.