D4.3 Operation manual for RenoHUb hotspot operators

RenoHUb H2020 project

MAIN AUTHOR: Energiaklub

DATE: 07/03/2022

PUBLIC

Project **RenoHUb**
"Integrated Services to Boost Energy Renovation in Hungarian Homes"

Grant Agreement no. 845652

LC-SC3-EE-2-2018-2019

Version 1.0, 14/04/20

Disclaimer excluding Agency responsibility Responsibility for the information and views set out in this document lies entirely with the authors

This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under Grant Agreement No 845652.

Document Factsheet

Project duration	From November 2019 to November 2022
Project website	http://renohub-h2020.eu/
Work Package	WP4 Stakeholder awareness and capacity buildings
Deliverable Number	D4.3
Deliverable Name	Operation manual (in pdf format) for RenoHUb hotspot operators
Task Number	T 4.3
Task Name	Training of RenoHUb operators
Version	1
Main Author	Energiaklub
Contributors	MEHI, AACM, IMRO, MCSTE
Reviewers	Energiaklub
Type of deliverable	Report
Dissemination level	Pulblic

Table 1: Document Factsheet

Document History			
Version	Date	Main modification	Entity
Draft 1	23/12/2021	First draft	Energiaklub
Draft 2	23/12/2021	Second draft	Energiaklub
Draft 3	29/12/2021	Third draft	Energiaklub
Draft 4	04/01/2022	Fourth draft	MEHI
Draft 5	13/02/2022	Fifth draft	Energiaklub, MEHI
Draft 6	02/03/2022	Sixth draft	Energiaklub, MEHI
Final version	07/03/2022	Final version	Energiaklub, MEHI

Table 2: Document History

TABLE OF CONTENT

1. Objectives of the RenoHUb project *6*

2. Presentation of WP4 ..... *6*

3. Description of T4.3 and D4.3 ..... *7*

3.1. *Operation manual* *7*

4. List of annexes *8*

5. Operation manual *8*

PROJECT PARTNERS

AACM: AACM Central Europe Llc
ENERGIAKLUB: Energiaklub Climate Policy Institute and Applied Communications Association
IMRO: IMRO-DDKK Non-profit Ltd
MCSTE: Hungarian Family House Owner Organization
MEHI: Hungarian Institute for Energy Efficiency

1. Objectives of the RenoHUb project

The energy demand of the residential sector accounts for approximately one-third of the final energy consumption in Hungary. The domestic residential building stock has an enormous potential for energy savings. Based on recent estimates, approximately twothirds of the 4.4 million homes in Hungary are energetically outdated, and with appropriate energy renovation approximately 40 to 50 percent of the final energy currently used could be overall saved. Besides the reduction of energy overhead cost, deep energy renovation of residential buildings offers an increase in the real estate value. At the same time, energy refurbishment at large scale can significantly contribute to meeting the national climate and energy policy targets. According to estimations by experts, approximately 80-100 thousand apartments would need to be refurbished each year in order to prevent further aging of the building stock, whilst the actual yearly renovation rate is far below. RenoHUb aims to trigger a significant upscale of the energy retrofits of the Hungarian residential building-stock. The project is based on the assumption, that the rate of the energy renovation of homes can be significantly increased by eliminating the technical, financial and legal barriers of the refurbishment process and providing adequate technical support to the homeowners.

The key outcome of RenoHUb will be the implementation of a Renovation Hub (RenoHUb) model that is based on a “one-stop-shop” scheme, aiming to support the energy renovation of the Hungarian residential building stock. The “one-stop-shop” model is proved to be powerful instrument to accelerate home retrofits, and it successfully works in several European countries. RenoHUb will consist of an Online Platform and network of information offices (called RenoPont offices). RenoHUb services will be able to seamlessly cover the entire spectrum of energy renovation process for both the multi- apartment and single-family buildings.

2. Presentation of WP4

Stakeholder awareness and capacity buildings

WP4 aims to raise awareness of the primary target group of the project about:

- To position energy efficiency as an investment in the future and a sustainable way of cutting energy bills >> benefits of home refurbishments, promote reliable technologies, products and installers
- To build a new brand and raise awareness to the services provided by RenoHUb>> financial means, best practices,
- To get people visit RenoHUb website and become active users of provided services, platform and hotspots,
- To invite installers to join the platform.

Reaching out to multi-family buildings and single-family houses will be designed so that each of these target groups will be targeted based on their specific needs. During the work package, the information needs of stakeholders and key target groups will be analysed, in order to provide targeted outreach. This will serve as a basis for developing the structure, content and communication methods. Stakeholders will be identified, missing information of different stakeholder groups will be analysed, formal and informal training needs will be assessed. Based on these activities education and communication modules will be identified to make OSS model popular, appropriate training and communication campaign contents will be developed, and training sessions, roadshows will be held.

RenoHUb is predicted to trigger 9.5 GW (equivalent to 1,970 tons) and 88.3 GW (equivalent to 18,277 tons) energy saving by the last year of the project implementation and after five years of the project lifetime, respectively. Investments in sustainable energy triggered by the project 5.1 and 55.5 million EUR, respectively.

Role of partners: Energiaklub, MEHI, AACM, IMRO, MCSTE

Under the WP4 work package a total number of 4 tasks (T4.1-T4.4) are specified. This document (D4.3) build on the results obtained during the development of the task T4.3 (Training RenoHUb operators).

3. Description of T4.3 and D4.3

T4.3 – Training RenoHUb operators

As discussed earlier, the RenoHUb structure will include apart from the online platform information hotspots hosted by MEHI in Budapest and hosted by IMRO in Nagykanizsa. The staff of the hotspot offices will receive targeted training which prepares them for providing the appropriate responses to the users' inquiries. More specifically this means tobe able:

- to translate the user's need into practical implementation steps;
-to provide guidance concerning the further activities required, paper/documents to use, whom to turn to with specific technical questions, available financing products, etc.
- to train future operators of newly established Hotspots in the country.

The training material will be developed by the experts of the consortium members(Energiaklub, MEHI, AACM, IMRO,MCSTE).

The training is planned as a 40-hour in-house training course for the RenoHUb operators with trainees delegated from the consortium member organizations (approx. 10-12 persons). Trainers of the sessions will come from the group of the authors of the training material. The training sessions will be facilitated by an external expert.

The training of the operators will be not be limited to the staff of the RenoHUb information hotspots. The project team will examine the possibility of adjusting the training material to the specific human resources needs of municipalities and interested NGOs as well in order to help the exploitation activities of the project.

Task 4.3 will be carried out by Energiaklub, MEHI, AACM, IMRO and MCSTE.

D4.3 : Operation manual for RenoHUb hotspot operators

As part of the training material for hotspot operators, a manual for operating hotspots will be made by the partners.

The manual will give practical guidance on how to set up and maintain a RenoHUb hotspot. It will be available in pdf format, and will be downloadable from the RenoHUb Platform.

3.1. Operation manual

As part of the training material for hotspot operators, a manual for operating hotspots will be made by the partners. The manual will give practical guidance on how to set up and maintain a RenoHUb hotspot. It will be available in pdf format, and will be downloadable from the RenoHUb Platform.

The Manual introduces operators to the two basic pillars of RenoPont: the complex, user-friendly RenoPont Online Platform and the RenoPont office network with a unified image (so-called consulting offices). They can also get to know the concept and services of the one-stop-shop (OSS) system.

Operators need to know all of the available information about the potential customers, i.e. the renovators. Who are the target groups? What are the motivations and fears of renovators? In addition, data on the energy

renovation of domestic residential buildings and future renovation plans will also support their work in order to help their clients as a competent and trustworthy expert.

One of the most important purposes of the Manual is to introduce the Customer Path Process. The operator should learn about the entire service process and its steps. RenoPont is available to their customers in 8 stages, and at every stage of consulting, it is important to know what our clients are aiming for and inform them where they could find relevant informations and answers about their renovation plans.

The services of both the Online Platform and the RenoPont offices are detailed in the Manual. Through the services, the operators could learn about what a good consultant is like, what their responsibilities are and what communication guidelines it is recommended to serve.

In connection with the renovation process, the Document Library will assist the work of our operators. In line with the 1-1 renovation steps, very important documentation and templates help our customers throughout the process.

Potential financing solutions are a main point in the client's final decisions as well. Therefore, the operators should be aware of the State aids, tenders or other financial possibilities in order to inform their clients. The renovators do not necessarily know all of the possibilities and may end up being able to manage from a larger budget during the comprehensive home renovation than they originally thought.

4. List of annexes

Research on homeowners motivations, drivers and obstackes
https://renohub-h2020.eu//content/uploads/2020/08/D2.1.-Research-on-homeowners-motivations-drivers-and-obstacles-deliverable-14.04.2020_v2.pdf

Document Library:
https://renopont.hu/tudasbazis/dokumentumtar

Financial opportunities:
https://renopont.hu/tudasbazis/penzugyi-lehetosegek

Image Manual

5. Operation manual

RENO PONT Energetikai Otthonfelújítási Központ

Az energiatudatosság otthon kezdődik.

RenoPont Tanácsadó Kézikönyv

Hatályos: 2022. március 8-tól

Ez a projekt az Európai Unió Horizon 2020 kutatási és innovációs programjának támogatásában részesült, a 845652. sz. támogatási szerződés keretében.
Jelen dokumentum tartalma a RenoHUb konzorcium kizárólagos felelőssége, és nem feltétlenül tükrözi az Európai Unió hivatalos álláspontját.

Tartalom

1. A RenoHUb projekt ... 2
1.1 A projekt háttere ... 2
1.2 A projekt célja ... 2
2. Mi az a RenoPont? ... 2
2.1 A RenoPont rendszer két alappillére ... 3
2.2 Az egyablakos (OSS) koncepció és a szolgáltatások ... 3
2.3 Az arculat ... 4
2.4 A RenoHUb üzleti modell ... 6
2.4.1 Stratégiai keret ... 6
2.4.2 RenoPont honlap ... 6
2.4.3 A RenoPont modell működése ... 8
2.4.4 A RenoPont működésének finanszírozása ... 10
3. Az ügyfél, azaz a felújító ... 10
3.1 Célcsoportok ... 10
3.2 A felújítók motivációi és félelmei ... 12
3.3 A hazai lakóépületek energetikai felújítása ... 13
3.4 Jövőbeli felújítások – tervek 2020-2025-re ... 16
3.5 Tanulságok, avagy miért van szükség RenoPont irodákra? ... 17
3.6 Szolgáltatás meghatározása kommunikációs szempontból és főbb üzenetek ... 18
4. A RenoPont szolgáltatás eszközrendszere ... 20
4.1 Az RenoPont honlap és a tanácsadó irodák szolgáltatásai ... 20
4.2 A felújítási folyamat – dokumentumtár ... 22
4.2.1 Családi ház és társasházi lakásfelújítók dokumentumai ... 22
4.2.2 Társasházi dokumentumok ... 25
4.3 Finanszírozás – pénzügyi lehetőségek ... 27
5. Ügyfélút ... 29
5.1 Az ügyfélút lépései ... 29
5.2 Az ügyfélúthoz kapcsolódó célok és szolgáltatások ... 30
5.3 Első tanácsadás – kérdések és válaszok ... 31
5.4 Tanácsadás társasházi képviselőknek ... 35
5.4.1 Előkészítés ... 35
5.4.2 A tanácsadás 3+1 lába ... 35
5.4.3 Tanácsadás folyamata a Projectdoctorral (Budapest, Pest megye) ... 36
5.4.4 Tanácsadás folyamata az IMRO DDKK-val (Nagykanizsa, Nyugat-Magyarország) ... 37
6. Az RenoPont honlap valamint a RenoPont irodák működési rendje ... 38
6.1 Iroda működtetés ... 38
6.2 RenoPont honlap - adatkezelési feladatok és tudnivalók ... 38
6.3 Az tanácsadó adminisztrációs feladatai ... 41
6.3.1 CRM ... 41
6.3.2 Admin felület ... 44
6.3.3 Az tanácsadó adminisztrációs, adatkezelői és irodakezeléssel kapcsolatos feladatai ... 46
7. Mellékletek ... 48

1. A RenoHUb projekt

A RenoHUb projekt az Európai Unió Horizon 2020 kutatás-fejlesztési és innovációs keretprogramja keretében valósul meg. A projekt végrehajtója az Energiaklub Szakpolitikai Intézet és Módszertani Központ által vezetett konzorcium.

1.1 A projekt háttere

A lakossági energiafogyasztás Magyarország végső energiafelhasználásnak egyharmadát teszi ki. A hazai lakossági épületállomány hatalmas energiamegtakarítási potenciállal rendelkezik. A 4,4 millió lakás kétharmada energetikai szempontból korszerűtlen. Megfelelő energetikai felújítás elvégzésével a lakosság által jelenleg felhasznált energia 40-50 százaléka megtakarítható lenne. A lakóépületek energetikai korszerűsítése a lakossági rezsiköltség csökkentésének és az ingatlanérték növelésének egyik eszköze, és egyben jelentős hozzájárulás lehet a Magyarország által vállalt klíma- és energiapolitikai célkitűzések teljesítéséhez. A becslések szerint ahhoz, hogy az épületállomány ne öregedjen tovább, a mainál lényegesen több, csaknem évi 80-100 ezer lakásnak kellene komplett energetikai felújításon átesnie.

1.2 A projekt célja

A hazai lakóépület állomány energetikai korszerűsítésének léptékváltás jellegű dinamizálása. A projekt keretében Magyarországon egy egyablakos, a lakóépületek energetikai felújítását támogató rendszer jön létre.

A bevezetendő rendszer mintája a több európai országban sikeresen működő ún. one-stop-shop modell. Az egyablakos rendszer szolgáltatásai a családi- és társasházak energetikai korszerűsítési folyamatának teljes spektrumát lefedik, egyebek között előzetes energiamegtakarítás kalkulációt, egyéni felmérést és műszaki tanácsadást nyújt, kiegészítve finanszírozási lehetőségekkel, modell dokumentumokkal (pl. kivitelezői ajánlatkérés, szerződés), útmutató anyagokkal, piaci tanulmányokkal, továbbá minősített energetikai és műszaki szakértők és kivitelezők ajánlásával, szakmai képzésekkel és esettanulmányok bemutatásával.

2. Mi az a RenoPont?

A RenoHUb projekt által létrehozni kívánt RenoPont Energetikai Otthonfelújítási Központ (röviden: RenoPont) elnevezésű szolgáltatás a számos európai országban már sikeresen működő egyablakos tanácsadói rendszer (one-stop shop) hazai adaptációja.

A RenoPont szolgáltatás egy nonprofit, piacsemleges támogató szervezet, és nem egy új, versengő piaci szereplő. Célja a lakástulajdonosok széleskörű támogatása a lakóépületek energiahatékonysági jellemzőinek kézzelfogható javítása céljából és ennek elérése érdekében szorosabb, átláthatóbb kapcsolatok kialakítása a lakossági energetikai felújítás piac érintettjei között.

Szolgáltatásunk célja, hogy

- minden szükséges **jogi, műszaki, illetve pénzügyi jellegű tudnivalóval** ellássuk az energiahatékonysági felújítást (pl. hőszigetelést, fűtéskorszerűsítést, a nyílászárók cseréjét) tervező érdeklődőket,
- **személyre szabottan adjunk tanácsot** és biztosítsuk mindazokat a **szakembereket**, akik segítségével szakszerűen valósíthatók meg a rezsicsökkentő hatású lakásfelújítások.

2.1 A RenoPont rendszer két alappillére

A RenoPont szolgáltatás egy komplex, felhasználóbarát RenoPont honlapra (www.renopont.hu) és egy egységes arculattal rendelkező RenoPont irodahálózatra (ún. tanácsadó irodákra) osztható szét. Az tanácsadóiroda-hálózat első egységeit (nagykanizsai, illetve kettő budapesti iroda) a RenoHUb projekt saját költségvetése terhére hozta létre, és annak bővítését együttműködő partnerekkel képzeli el.

2.2 Az egyablakos (OSS) koncepció és a szolgáltatások

A one-stop-shop, azaz OSS koncepció minden szükséges információt és szolgáltatást egy fedél alatt kínál ügyfeleinek (egyablakos koncepció).

Bár a gyakorlatban ez sokféle modell keretében megvalósulhat, általában teljeskörű szolgáltatást igyekszik nyújtani beleértve a tanácsadást, független energiaauditot, kivitelezői és egyéb szakemberek közvetítését, finanszírozásban való segítséget stb.

Milyen vásárlói problémákat oldunk meg a szolgáltatásunkkal?

A one-stop-shop koncepció lehetőséget teremt arra, hogy ügyfél szempontból egy élethelyzetre, illetve egy fogyasztói igényre egyablakos megoldást nyújthassunk. Ennek alapját a felépített tudásbázis és annak ügyfélbarát kommunikációja adja. Kiindulópont, hogy egy komplex kihívást (energetikai felújítás), a fogyasztó szempontjából időt, pénzt spórolva tudjunk áthidalni. A tervezés, felkészülés és kivitelezés problematikája egy laikus felújítani készülő ügyfélre túl sok terhet róhat. Ami nagyon fontos a megoldásban az a flexibilitás, tehát minden érdeklődő annyit visz haza a koncepció megvalósítása során amennyire éppen igénye van. Egy tanácsadási órától, a forrásteremtésen át akár a szakaszos felújítás kulcsrakész kivitelezésének projektmenedzsmentjéig a RenoPont végig igény szerint “fogja az ügyfél kezét”.

Szolgáltatások

- A teljes felújítási folyamatot segítjük, fogjuk a felújítók kezét.
- Személyes tanácsadás: segítünk dönteni független, kipróbált szakemberek segítségével.
- Az energetikai felújítás legfontosabb tudnivalóinak bemutatása.
- Profi tervet készítünk az ügyfél igényei és a lakás/ház lehetőségei alapján, tervünk, hogy több forgatókönyv közül választhatják majd ki a megfelelőt, a számukra legjobb ár-érték arányút.
- Energetikai felmérés: a profi tervvel és az általunk ajánlott, ellenőrzött kivitelezőkkel nem mehet félre semmi a felújítás során.
- A felújítás előkészületei: pénzügyi, hatósági ügyek, kivitelezők keresése és szerződéskötés. Mindhez számos anyagot gyűjtöttünk a weboldalon található Tudástárunkba.
- Pénzügyi lehetőségek felmérése és a felújítási terv véglegesítése.
- A folyamat közben és végén mindenképpen van műszaki ellenőrzés is. Kivitelezéshez műszaki ellenőr biztosítása, hogy szakember ellenőrizze a kivitelezők munkáját.
- Átvétel és tanúsítás: az új energiatanúsítvánnyal már hivatalos, hogy energiahatékony az ingatlan.
- Visszajelzés, garanciák, megfelelő használat – tippek és tanácsok a honlapon.

2.3 Az arculat

A szolgáltatás, mely fizikailag az irodahálózat helyszínein, virtuálisan pedig az RenoPont honlap felületén érhető el, 2021 szeptemberében megkapta nevét, logóját, arculatát és szlogenjét (lásd: RenoPont Arculati Kézikönyv). Az arculati elemek következetes és egységes használata erősíti a RenoPont brandet és hitelességet közvetít. A gyakorlatban ez azt jelenti, hogy az irodákban, az offline platformokon és az RenoPont honlapokon, illetve csatornákon a közös márkajegyeket kell hangsúlyozni. Az elsődleges arculati elemek (logó, szlogen, színhasználat, tipográfia) mellett másodlagosan illusztratív elemekkel kell dolgoznunk, hogy közérthetően tudjuk a RenoPont “egyablakos ügyintézését” és edukatív módon a szolgáltatások gyakorlati hasznát bemutatni.

A RenoPont mint márka hazai piacra való bevezetése folyamatának részeként minden újonnan nyíló iroda RenoPont elnevezést kap, kiegészítve az adott helyszín (régió, város, városrész vagy kerület) megnevezésével. Így utalva az elnevezéssel a szóban forgó irodára és egyszersmind

megkülönböztetve azt a többitől: RenoPont – Főváros, RenoPont – Józsefváros, RenoPont Nagykanizsa.

A tanácsadóknak is fontos szerep jut a RenoPont brand erősítésében és a hitelesség közvetítésében. Fontos ügyelniük arra, hogy az iroda megjelenése tükrözze az arculatot, kommunikációjuk közvetítse a RenoPont legfontosabb üzeneteit, adminisztratív munkájuk során pedig mindig az elérhető sablonokkal dolgozzanak, továbbá a logót és egyéb arculati elemeket minden esetben körültekintően használják. Vegyenek részt abban, hogy minél több ügyfél minél átfogóbban ismerje a RenoPont szlogenjét, célkitűzéseit és a legfontosabb mondanivalóink – az arculatunk megismerésével összhangban - az emlékezetükbe vésődjenek.

Az Arculati Kézikönyv a RenoPont Energetikai Otthonfelújítási Központ logó megjelenését és arculati eszközeinek használatát szabályozza. A RenoPont logó a teljes kommunikációs arculat részét képezi. Ennek következetes használata minden érintett közös feladata, ezért elengedhetetlenül fontos a szabályozásnak megfelelően alkalmazni a RenoPont nevét, logóját, betűtípusát és színkódjait. A logó szabályszerű alkalmazása nagyban hozzájárul ahhoz, hogy a magas színvonalú szakmai munkavégzés mellett a RenoPont megjelenése a különböző kommunikációs folyamatokban korszerűséget, felkészültséget és profizmust mutasson.

Az Arculati Kézikönyvet az ***1. számú melléklet*** tartalmazza.

2.4 A RenoHUb üzleti modell

Az üzleti modell célja a RenoHUb integrált lakásfelújítási szolgáltatások szervezeti kereteinek megteremtése. A modell más európai kezdeményezésekhez hasonlóan egyablakos megközelítést alkalmaz, de sok szempontból a magyar lakossági energiahatékonysági piac sajátosságaihoz igazodik.

A RenoPont irodák tekintetében a projekt két RenoPont kísérleti iroda felállítását finanszírozza. Az egyik Nagykanizsán az IMRO DDKK Nonprofit Kft. közreműködésével már 2021 február közepe óta működik, a másik pedig Budapesten nyílt meg 2021 év végén. A kísérleti irodák két különböző működési megoldás gazdasági életképességét tesztelik. A nagykanizsai RenoPont iroda előfutára a vállalkozási modellnek, alapja a RenoHUb és egy piaci szereplő közötti intézményi együttműködés. A budapesti iroda a partnerségi modellen alapul, ahol a nonprofit RenoPont irodának a MEHI-vel együttműködve egy jelentős önkormányzati partner ad otthont. A kísérleti RenoPont irodákat a projekt életciklusán túl ki kell terjeszteni, és RenoPont irodák hálózatává fejleszteni.

A fentiekkel párhuzamosan az egyik konzorciumi tag, az MCSTE önálló energiafelújítási tervet dolgoz ki a családi házak számára. Az üzleti modell közvetlenül támogatja az MCSTE kezdeményezés piaci növekedését is.

Az üzleti modell végső célja egy pénzügyileg életképes intézményi keret létrehozása annak biztosítása érdekében, hogy az RenoPont honlap és a RenoPont irodahálózat folyamatos működése hosszútávon fenntartható legyen.

2.4.1 Stratégiai keret

A családi házak és a társasházak két jellemzően megkülönböztetett célcsoportot jelentenek. A felújítás tekintetében a motivációk és mozgatórugók, az információ és szabványosítás szintje, gyakran a technikai megoldások, az egységárak és hitelképesség különbözőek. Családi házak energetikai célú átalakítása ezek mellett még mélyebb tervezési és irányítási ismereteket is igényel.

A lakossági épületállomány átfogó felújítása azonban egyértelműen messze meghaladja az közszféra finanszírozási képességét, amely tény teljes szemléletváltást tesz szükségessé a lakossági energiahatékonysági beruházások finanszírozására szolgáló piaci alapú megoldások fokozatos bevezetése érdekében.

A RenoPont szorosabb együttműködési kapcsolatokat kíván létesíteni a pénzintézetekkel, hogy azok specifikusabb finanszírozási rendszereket hozzanak létre, ideértve a célzott hiteleket, kölcsönöket /kevert hiteleket, termékcsomagokat, garancia és kockázatmegosztási lehetőségeket.

2.4.2 RenoPont honlap

Az RenoPont honlap általános célja, hogy zökkenőmentesen lefedje a teljes felújítási folyamatot („vásárlói út”). Az üzleti modell meghatározza a RenoPont honlap fő funkcióit.

- **Tájékoztatás és képzés modul**

A tájékoztatás és képzés modul a látogatók bevonását szolgálja, valamint bemutatja hogyan kell használni és kihasználni a RenoPont honlap által nyújtott információkat.

- Bevezető útmutatás, képzési és oktatási anyagok, tudatosságnövelő esettanulmányok (videók, írásos anyagok)
- Útmutató „miért és hogyan kell használni a RenoPont honlapot?”
- Irodai hálózat bemutatása (elérhetőségek, munkatársak, szolgáltatások stb.)
- Strukturált linkgyűjtemény
- Gyakori kérdések

- **Értékelés támogató modul**

A modul a lakástulajdonosok döntéshozatalát támogatja azáltal, hogy a tervezett felújítási forgatókönyveik tekintetében becsléseket ad az energia- és költségmegtakarításokról. Az eszközök elsősorban a következőket tartalmazzák:

- Energia megtakarítási kalkulátor
- A bevált gyakorlatok és esettanulmányok bemutatása a költség-haszon forgatókönyvek tekintetében

- **Felújítás támogató modul**

A modul lépésről lépésre végig vezeti az érdeklődőt a megvalósítási folyamaton. Az eszközök vagy alrendszerek elsősorban a következőket tartalmazzák:

- Eszköztár (folyamatleírás és mintadokumentumok) mind családi házakhoz, mind társasházakhoz
- Szakemberek listája (mérnökök, energetikai szakértők, hitelkérelem írók, műszaki ellenőrök)
- Kivitelezők bemutatkozó felülete.

- **Finanszírozási modul**

A modul a felújítás tervezésének szerves részeként nyújt információkat a projekt finanszírozásáról. A modul a következő szempontokkal foglalkozik:

- Információ nyújtása a piacon jelenlévő finanszírozási lehetőségekről (célzott kölcsönök, támogatott kölcsönök, megtakarítási rendszerek, garanciavállalások stb.)
- Útmutatás nyújtása a pénzügyi tervezés és a finanszírozás igénylés támogatásához,
- Az energetikai felújítás hozzáadott értékeinek ismertetése (azaz az energiaszámlák csökkenése, a vagyoni értékre gyakorolt hatás, egészségügyi kérdések)

- **Kommunikáció és a szolgáltatás eredményeinek terjesztése modul**

- Online hírek
- Hírlevél (letölthető és automatikusan megosztva a regisztrált RenoPont honlap felhasználóival)
- Visszajelzés, észrevételek

- **Ügyfélkapcsolat-kezelési (CRM) Modul**

- Hatásszámláló (a honlap és az irodák működésének a mérése)
- Egy adminisztrációs felület, amely segíti a RenoPont honlap felhasználói értékelését.

2.4.3 A RenoPont modell működése

A RenoPont irodák működtetése

Az Információs Pontok nonprofit alapon működnek, nem vagy csak kismértékben fizetős szolgáltatásokkal.
Minden információs pontot egy befogadó szervezettel együttműködve a RenoHUb jogi személy állít fel. Befogadó szervezetek lehetnek

- elsősorban a nagyobb önkormányzatok (Budapest fővárosa és kerületei, megyei önkormányzatok),
- megyei jogú városok,
- helyi önkormányzatok társulásai,
- piaci alapon működő szakmai cégek,
- zöld civil szervezetek
- és potenciálisan bankok.

Az Információs Pontokra elsők között elvártak azon Önkormányzatok, melyek a Polgármesterek Szövetségének tagjai, mivel ezek várhatóan nagyobb felelősséggel viszonyulnak a lakossági szektor zöld átmenetének támogatásához, amelyre a RenoPont képes átfogó know-how-t kínálni.

A működési költségeket jellemzően a befogadó szervezet fedezi a költségvetéséből pénzügyi hozzájárulással, ezt egészít ki a szolgáltatási díjból származó bevétel. Ezen túlmenően az állami és a magánszektor szponzorai további források bevonását is fontolóra vehetik az egyes helyszíneken.

A RenoHUb rendelkezik azokkal az erőforrásokkal, amelyek az alábbi módszerek alkalmazásával hozzájárulhatnak további Információs Pontok létrehozásához:

- Know-how átadása egységes megjelenési forma mellett;
- Képzés biztosítása a munkatársak számára;
- Hozzáférés biztosítása a teljes dokumentumtárhoz (a RenoPont honlapon közzétett dokumentumokon kívüliekhez is), beleértve a promóciós anyagokat, esettanulmányokat; és
- Az üzleti modell ismertetése, amely biztosítja a RenoPont honlap és az Információs Pont hálózat folyamatos fejlesztését és hosszú távú pénzügyi fenntarthatóságát.

Az Információs Pontok korlátozott számú helyi energetikai tanácsadóval állnak partneri viszonyban, akiket versenyeztetés útján választanak ki. Annak érdekében, hogy a RenoHUb hosszú távú és megbízható munkakapcsolatot tudjon fenntartani velük gondosan ellenőrzik a szakmai alkalmasságukat (szakmai előélet, munkatársak tapasztalata és képesítései, pénzügyi helyzete, felelősségbiztosítása stb.).

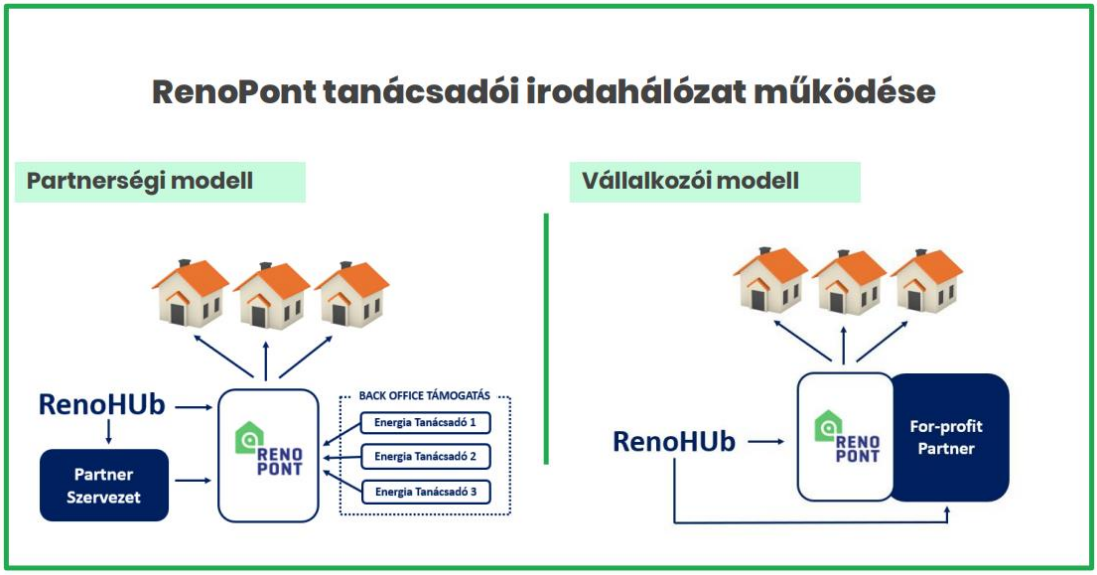
Az Információs Pontok módszertani útmutatást és alapvető szakmai (műszaki és pénzügyi) tanácsadást nyújtanak az ügyfeleknek, és kapcsolatot tartanak a tanácsadó partnerekkel, hogy azok további technikai információkat nyújtsanak az ügyfelek számára. Az Információs Pontok feladata lesz új ügyletek létrehozása és az ügyfeleknek nyújtott szolgáltatások figyelemmel kísérése is.

A partner energetikai tanácsadók műszaki szolgáltatásokat, egyebek között energetikai-fejlesztési ütemterveket, felújítási forgatókönyveket, költségbecsléseket, felújítási terveket, banki üzleti terveket, az ajánlatkérés támogatását, a vállalkozók műszaki felügyeletét és adott esetben a hatósági engedélyeket nyújtják szolgáltatásul az ügyfeleknek.

Az Információs Pontok technikai támogatást nyújtanak az építési vállalkozók kiválasztásához, valamint a kivitelezési munkák műszaki felügyeletéhez. Ugyanakkor nem avatkoznak bele a vállalkozó kiválasztására irányuló döntésbe, és nem nyújtanak teljesítési garanciát az építési vállalkozók munkájára.

A RenoPont irodahálózat működésének vezérelvei

- Az Információs Pont hálózat egységes megjelenés formájában kerül kialakításra (lásd Arculati Kézikönyv)
- Minden Információs Pont partnerségi kapcsolatban van egy befogadó szervezettel (elsősorban a helyi önkormányzatokkal, de az együttműködés továbbra is nyitott más érdekelt felek, például energetikai tanácsadók, vállalkozók vagy beszállítók szövetségei, gazdasági kamarák, nem kormányzati szervezetek vagy pénzügyi intézmények felé).
- Minden Információs Pontnak egyedileg pénzügyileg önfenntartónak kell lennie; ez a projekt életciklusa után a RenoHUb pénzügyi támogatásával létrehozott kísérleti Információs Pontokra is vonatkozik.
- A két kísérleti Információs Ponton kívül a RenoHUb-ot minden partnerségben törvényesen képviseli egy a RenoHUb Konzorcium tagjai által létrehozott nonprofit társaság (RenoHUb jogi személyiség).
- Minden Információs Pont pénzügyileg hozzájárul az RenoPont honlap további fejlesztési és működési költségeihez. A RenoPont honlapnak hosszú távon képesnek kell lennie arra, hogy naprakész és hasznos információkkal hatékonyan támogassa az Információs Pontokat.
- A RenoPont honlap szolgáltatásai folyamatos fejlesztésének biztosítása érdekében az Információs Pont üzemeltetői rendszeres visszajelzést adnak a Renopont honlap üzemeltetőinek.
- A projekt életciklusa után a RenoPont honlap már bevételeket generál, például regisztrációs díjakat számít fel tanácsadóknak, vállalkozóknak, gyártóknak, amelyeket aztán befektet a RenoPont honlap szolgáltatások fejlesztésébe vagy az Információs Pont üzemeltetőinek oktatására fordít.



MCSTE modell változat

Az Információs Pontok létrehozásával párhuzamosan a konzorcium egyik tagja, az MCSTE kidolgoz egy energiafelújítási tervet a családi házak számára. A rendszer „kulcsrakész” megoldásokat kínál a családi ház tulajdonosoknak.

A modell három intézményi szereplőt von be a rendszerbe: az Egyesületet (MCSTE), egy beszerzési vállalatot és egy építőipari vállalatot.

Az Egyesület lehetővé teszi, hogy a tagokat közös ernyő alá vonják és így az egyes felújítási projekteket egy nagyobb csomagba összesítsék, mely irányulhat egy adott területre vagy a felújítási folyamat egy bizonyos típusára (pl. napelemes vagy hőszivattyús rendszerek).

2.4.4 A RenoPont működésének finanszírozása

Amint az fentebb bemutatásra került, a RenoPont irodák pénzügyileg várhatóan önfenntartóak lesznek partnereik hozzájárulása és a tanácsadói szolgáltatások által generált bevételek segítségével. A RenoPont honlapot és a platformszolgáltatásokat (pl. képzés, a RenoHUb know-how továbbfejlesztése, kommunikáció, imázsépítés, célzott üzletfejlesztési kampányok) pedig az alábbi bevételekből tartják fenn és fejlesztik tovább pénzügyileg:

- Az Információs Pontok pénzügyi hozzájárulása.
- A gyártók termékbemutatói (fokozatosan bevezetendő).
- Vállalkozók prezentációi (fokozatosan bevezetendő).
- Finanszírozók (pénzügyi közvetítés bankokkal, pénzügyi szervezetekkel egyedi megállapodás alapján)
- Specifikus adományozói finanszírozás (pl. képzés)

A RenoPont honlap piacsemleges lesz, de előírásokat (pl. tapasztalat, referencia projektek, munkatársak, termékekre vonatkozó minimális követelmények, felelősségbiztosítás elérhetősége) szabhat meg, hogy a termékek vagy vállalkozók jogosultak legyenek a RenoPont honlapon való megjelenésre.

3. Az ügyfél, azaz a felújító

3.1 Célcsoportok

Elsődleges célközönségünk a hazai lakás- és családiház-tulajdonosok és a társasházi közös képviselők. Ők lehetnek egyedülállók, párok, családok, jellemzően 28-65 év közöttiek. Gyakoriak a családok (energetikai felújítás első/újabb gyerek érkezésekor), illetve az empty nesterek. Lakásfelújítást tervezőket vagy azokat, akik hirtelen fellépő problémákra (elromlik valami) keresnek megoldást, egyaránt szeretnénk az energetikai felújítás felé terelni.

A releváns, ideális ügyfelek 8 különböző profilja aszerint, hogy milyen demográfiai, szociokulturális, élethelyzeti és médiafogyasztási szokásokkal rendelkeznek:

A) Életkezdő
B) Városi fiatal fészekrakó
C) Vidéki fiatal fészekrakó
D) Városi érett fészeképítő
E) Vidéki érett fészeképítő
F) Városi szépkorú felújítók
G) Vidéki szépkorú felújítók
H) Befektetési célú lakásvásárló
I) Szakmai partner:
J) Együttműködő partnerek

<u>A) Életkezdő</u>

Ők a tipikus első lakásos ügyfelek, akik jellemzően örököltek vagy családi segítséggel szereznek ingatlant. Nekünk leginkább azok az ideális ügyfelek, akik használt lakást szereznek. Használt lakás esetében sokszor előfordul, hogy „hozzá kell nyúlni”, ízléshez testreszabni kell az adott ingatlant. Ilyenkor merülhet fel az energetikai igényesség és a rezsicsökkentés kérdésköre is.

<u>B) Városi fiatal fészekrakó</u>

Ők tipikusan partnerrel rendelkeznek, közös cél a gyermekvállaláshoz nagyobb lakóteret biztosítani maguknak, de az urbánus lét identitásképző elem marad náluk. Ez a családalapításhoz kapcsolódó első igazi otthon. Megtakarítási programokkal, más ingatlanok eladásával és/vagy különböző hitelekkel 1 vagy több gyerekszobával rendelkező ingatlan vásárlása a cél. Használt lakás esetében sokszor előfordul, hogy „hozzá kell nyúlni", ízléshez testreszabni kell az adott ingatlant. Ilyenkor merülhet fel az energetikai igényesség és a rezsicsökkentés kérdésköre is.

C) Vidéki fiatal fészekrakó

Ők tipikusan partnerrel rendelkeznek, közös cél a gyermekvállaláshoz nagyobb lakóteret biztosítani maguknak, de számukra a vidéki lét vonzóbb, vagy anyagilag ez megengedhető. Ez a családalapításhoz kapcsolódó első igazi otthon, amely jellemzően itt családi házat jelent, melyhez kert is tartozik. Megtakarítási programokkal, más ingatlanok eladásával és/vagy különböző hitelekkel teremtik meg az otthonukat, amely alapvető életteret fog számukra jelenteni. Használt ingatlan esetében sokszor előfordul, hogy „hozzá kell nyúlni", ízléshez testreszabni kell az adott épületet. Ebben az esetben a vásárlást követő első időszakban merülhet fel az energetikai szempontokat is magába foglaló felújítás lehetősége.

D) Városi érett fészeképítő

Jellemzően a családalapítás már megtörtént, amely ebben az esetben nagyobb társasházi lakás vagy családi ház vásárlásához kapcsolódó felújítást vagy a meglévő ingatlan felújítását jelenti. Megtakarítási programokkal, különböző hitelekkel váltanak ingatlant vagy újítják fel a meglévő épületet. Ingatlan vásárlásakor, amennyiben az használt, számos esetben kell „hozzányúlni", ízléshez testreszabni az adott ingatlant. Ebben az esetben a vásárlást követő első időszakban merülhet fel az energetikai szempontokat is magába foglaló felújítás lehetősége.

E) Vidéki érett fészeképítő

Számukra a vidéki lét továbbra is vonzóbb, vagy anyagilag ez megengedhető. A vállalt gyermekek számának bővülésével vagy amortizáció következményként felújításra és/vagy bővítésre van szükség. Megtakarítási programokkal és/vagy különböző hitelekkel tudják a felújítást megoldani. Itt edukálni kell az érett fészeképítőket, hogy energetikai szempontokat is figyelembe kell venni az ingatlan felújításánál.

F) Városi szépkorú felújítók

Jellemzően gyermekeik „kirepültek" kisebb térben és/vagy gazdaságosabb életvitelre kell felkészülniük. Nyugdíjas éveikre egy fenntarthatóbb, költséghatékonyabb időszakra kell berendezkedniük. Ez esetben ez a családi házakról a társasházi lakásokra való váltást jelentheti felújítási szempontból.

G) Vidéki szépkorú felújítók

Jellemzően gyermekeik „kirepültek" kisebb térben és/vagy gazdaságosabb életvitelre kell felkészülniük. Nyugdíjas éveikre egy fenntarthatóbb, költséghatékonyabb időszakra kell berendezkedniük. Ez vidéki esetben a családi házak racionalizálását jelentheti felújítási szempontból.

H) Befektetési célú lakásvásárló

Üzleti potenciált, befektetési lehetőségeket látnak elsősorban a városi, frekventált helyen levő lakások megvásárlására és értéknövelő felújítására. Ennek lényegi eleme az energetikai célú felújítás is.

I) Szakmai partner:

A szakmai partnerek lehetnek szakági kivitelezők, energetikaihatékonysági termékek és szolgáltatások gyártói és forgalmazói, műszaki ellenőrök, energetikai tanúsítók, illetve egyéb műszaki szakemberek.

J) Együttműködő partnerek

Az együttműködő partnereinknek tekintjük az önkormányzatokat, az irodákat működtető vállalatokat, társasházi közös képviselőket és a pénzügyi intézeteket, illetve az energiaszolgáltatókat.

Főbb közös jellemzőik:

- Ismerik és értik ügyfeleik igényeit,
- Szignifikáns ügyfélbázisuk van
- Nyitottak az új együttműködésekre, amelyek támogatják az alapvető szolgáltatásaikat,
- Megbízhatóak és hitelesek,
- Transzparensen működnek,
- Támogató és pozitív magatartást tanúsítanak,
- RenoPont víziójával kompatibilis küldetéstudatuk és célkitűzésük van.

Motivációjuk alapvetően két pillérre épül:

- Az együttműködő partner abban érdekelt, hogy bővítse szolgáltatás portfólióját egy olyan kooperációban, amely során hatékonyabban tudja kiszolgálni meglévő ügyfélbázisát és az együttműködés során bővíteni is tudja azt, illetve ügyfelei elégedettségét növelheti.

- A RenoPont szakmai küldetése és hitvallása, illetve a presztízsértékű háttere érdekeltté teheti együttműködő partnerét abban, hogy a RenoPonttal történő, hosszú távú és referenciaértékű együttműködésben részt vegyenek.

További célcsoportok

Társasház-kezelők, közös képviselők és kisvállalkozók

3.2 A felújítók motivációi és félelmei

Hogy a RenoPont a lehető legjobban segíthesse a lakóépületek energiahatékony megújítását, első kutatásunk keretében igyekeztünk megismerni az egész felújítási folyamat legfontosabb szereplőjét: az otthonukat felújító tulajdonosokat. Egy 3 napos online blog és négy fókuszcsoportos interjúnak köszönhetően teljes képet kaptunk arról, hogy miért is szeretne valaki felújítani (motivációk), miért vág bele a felújításba (driverek), esetleg milyen félelmei, aggályai vannak, ezek beigazolódnak-e később, és hogy az egész folyamat során milyen segítségre lenne szükségük — azaz mit várnának a RenoPont szolgáltatástól. És mivel a teljes folyamat természetesen más nagyon fontos együttműködő partnereket is magában foglal, több mint tíz mélyinterjút készítettünk a felújítókkal, felújítási folyamatokat napi szinten koordináló kivitelezőkkel, energiahatékony termékeket előállító gyártókkal, közös képviselőkkel és potenciális együttműködő önkormányzatokkal, akiktől további nagyon fontos információkat kaptunk arra nézve, hogyan finomhangoljuk az üzleti modellünket.

A fókuszcsoportos interjúk legfontosabb eredményei [1]az alábbiak voltak:

[1] A hazai lakás- és háztulajdonosok energetikai korszerűsítéssel kapcsolatos motivációiról és félelmeiről, a felújítások megvalósulását segítő és akadályozó tényezőkről további információk ezen a linken olvashatók: https://renohub-h2020.eu/content/uploads/2022/01/D2.1_MEHI_magyar_osszefogl_2020.09.24._vegl.pdf

Mitől félnek a felújítást tervezők?

NYŰG Telefonok, találkozók, várakozások, nem jön a szakember, kupi, rendetlenség...	**MENEDZSMENT** Sok apró döntés, stressz, lemondások, óriási projekt nagy felelősséggel	**KONTROLLVESZTÉS** Laikusok, kiszolgáltatottak, ha nem megfelelő szakembert találtak, káoszba fulladhat a felújítás
KISZÁMÍTHATATLAN Meddig fog tartani? Mennyibe fog kerülni? Elég lesz a pénz? Jön a szakember?	**PÉNZÜGYEK** Miből fizetjük? Megtaláljuk-e a jó ár-értékű megoldást? Minőséget kapunk a pénzünkért?	**BIZALOM- ÉS INFORMÁCIÓHIÁNY** Kinek higgyek, ki ad jó tanácsot? Reális árat mondanak? Nem értem, mi történik, hogyan döntsek!

És mégis miért újítanak fel?

ESZTÉTIKA SZEBB LESZ Szép, világos, kulturált, modern otthon a ronda, lelakott, ósdi helyett	**KÉNYELEM MELEGEBB LESZ** Meleg falak, padló, a huzatos, hideg, rosszul szigetelt, fázós lakás helyett	**PÉNZ OLCSÓBB LESZ** Már a következő hónaptól kisebb rezsiköltségek, alacsonyabb számlák
KONTROLL Megbízható, jobban szabályozható, takarékos fűtés, ablak, kazán stb.	**BIZTONSÁG** Szén-monoxid biztonság, betörésvédelem	**EGÉSZSÉG** Pára, penész, megfázások és légzőrendszeri problémák megszüntetése

3.3 A hazai lakóépületek energetikai felújítása

2020 végén a MEHI egy országos reprezentatív kutatás keretében mérte fel a hazai energetikai lakóépületek felújításának trendjeit.

Az összes megkérdezett 57%-a végzett az elmúlt 5 évben valamilyen energiahatékonysági korszerűsítést.

MI VOLT A FELÚJÍTÁSOK OKA? – 2016-2020 KÖZÖTT

Hőszigetelés:

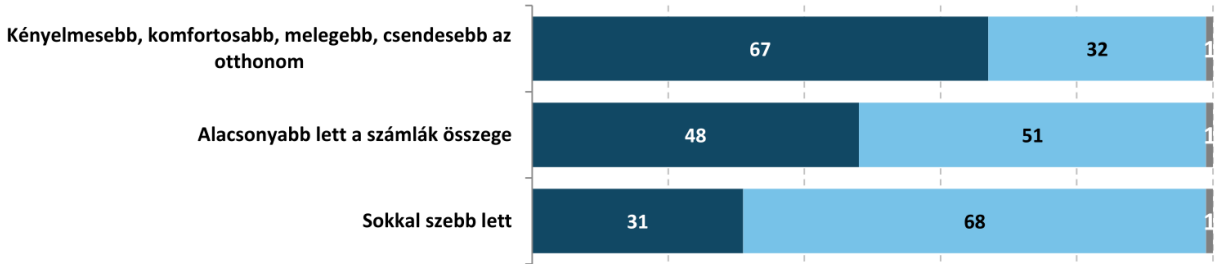
Fűtéskorszerűsítés:

Nyílászáró-csere:

A felújítások oka mindhárom (hőszigetelés, fűtéskorszerűsítés, nyílászáró csere) típusú intézkedés esetében elsősorban az volt, hogy a régebbi berendezés, elem elromlott, tönkrement, rossz állapotban volt, elöregedett. Ezt követte a komfortérzet javítása és a rezsiszámlák csökkentése, mint célok, de már jóval kisebb arányban – a legtöbb beruházás tehát egy akut problémát kezelt, nem pedig egy átgondolt, megtervezett beruházás részét képezte. Az energiahatékonyság szempontként a legtöbb esetben fel sem merült. Ezt támasztják alá a következő adatok is:

- az energetikai korszerűsítések 76%a részleges, egy-egy elemet érintő beruházás – tehát messze áll a mélyfelújításoktól és az energiamegtakarítási potenciálok kiaknázásától;
- ugyancsak 76% a műszaki, energetikai tervezés nélkül megvalósult korszerűsítések aránya;
- részben ennek következményeként állhat elő az a helyzet, hogy amíg a felújítók 93%a szerint megérte a beruházás, csak 48%-uk, azaz a felújítók kevesebb, mint fele említette meg ennek okaként, hogy alacsonyabb lett az energiaszámlájuk.

MIÉRT ÉRTE MEG A FELÚJÍTÁS?



A fentiek alapján egy olyan kép rajzolódik ki a hazai energetikai felújításokról, amely alapvetően a már tovább nem halogatható, a mindennapi életvitelt is akadályozó módon le- vagy elromlott épületelemek, gépészet ad-hoc, tűzoltásszerű cseréjét vagy javítását jelenti, döntően a saját, esetleg a szomszédok, ismerősök, vagy a kivitelező elképzelései szerint. Az energetikai korszerűsítések így csak 15-30%-ban valósulnak meg konkrétan energiahatékonysági célokkal, és csak 24%-ban terjednek ki legalább két elemre a háromból (hőszigetelés, fűtéskorszerűsítés, nyílászáró csere). Az eredmények sajnos azt mutatják, hogy mindezek következtében nemhogy nem valósul meg az adott lakóépület energiahatékonysági potenciáljának kihasználása, de kifejezetten káros, rossz eredménnyel végződő (penészesedés, hőhidak, a további elemek szakszerű korszerűsítésének ellehetetlenítése) felújítások tömegét körvonalazzák a fenti eredmények, és a technológiai lock-in tömeges előfordulását.

A Kádár-kockák esetében, amely kb. 800 000 otthont jelent, akár évi 500-600 ezer forintos fűtési költségekről beszélhetünk, tehát éves szinten százezer forintos nagyságrendű lenne a megtakarítható költség. A felmérés eredményei alapján úgy becsültük, hogy 2016-2020 között a felújítók 2500-3000 milliárd forintot költöttek el energetikai felújításra a fenti módokon. A következő 5 évben pedig további 1,4 millió (!) háztartás tervez valamilyen energetikai korszerűsítést – igen sürgető tehát, hogy a hazai felújításokat más mederbe tereljük: a komplex, műszaki terveken alapuló, az energiamegtakarítási potenciálokat kihasználó mélyfelújítások felé. Enélkül a hazai klímacélok elérése esélytelen lesz, hiszen azokat az otthonokat, amelyeket most, ezekben az években korszerűsítenek, könnyen meglehet, hogy 2050-ig már nem fogják újra szigetelni[2].

MI A FELÚJÍTÁSOK OKA? – 2020-2025-ös tervek

Hőszigetelés

Fűtéskorszerűsítés

Nyílászáró-csere:

[2] https://epiteszforum.hu/energiahatekony-epuletek-hogyan-ne-legyen-latszatzold-tevut

3.4 Jövőbeli felújítások – tervek 2020-2025-re

A háztartások 36%-a tervez energiahatékonysági beruházást a következő öt évben (1,4 millió háztartás):

- A családi házak 40%-a (927 ezer ház)
- A társasházi lakások 32%-a (323 ezer lakás)
- A panellakások 24%-a (124 ezer lakás)

Annak elkerülése érdekében, hogy ők is a trendek szerint újítsanak fel, tehát egyedi, spontán felújításokkal, szakmai tervezés nélkül - LOCK-IN hatás -, ösztönöznünk kell őket a:

- ✔ komplex,
- ✔ műszaki terveken alapuló,
- ✔ az energiamegtakarítási potenciálokat kihasználó felújítások megvalósítására

Lock-in hatásról akkor beszélhetünk, amikor egy infrastrukturális, tehát arányaiban drága és ritkán megvalósuló korszerűsítés, beruházás szuboptimális módon valósul meg, azaz nem használja ki a maximális megtakarítási potenciált. Ennek következtében a következő 10-20, akár 30 évre belakatolja, az épületek esetében szinte szó szerint bebetonozza a korszerűtlen, energiapazarló, akár egészségtelen technológiát. Az energetikai felújítások területéről pedig sajnos végtelen a rossz példák száma, amelynek a legfőbb okai az információhiány, az átgondolatlanság, a kapkodva megvalósuló megoldások, a szakember nélküli beruházás vagy szakértelemhiány, illetve mindenekelőtt a spórolás, a hosszú távú gondolkodás hiánya és a pénzügyi problémák. Így miközben egy hőszigetelésnél a beruházási költségnek csak egy kisebb részét teszi ki maga a hőszigetelő anyag, gyakran a szigetelés vastagságán próbálnak spórolni a felújítók, ezzel elesve a lehetséges energiamegtakarításoktól, vagy máshonnan nézve: egy olyan beruházásért fizetnek, amely garantálja, hogy a következő 20-30 évben is magas lesz a rezsiszámlájuk, miközben maga a felújítás egy sokáig vissza nem térő alkalom lehetett volna arra, hogy a következő évtizedekre gondoskodjanak otthonuk takarékos, komfortos és környezetbarát működéséről.

Minden más beruházás gyakorlatilag pénzkidobás, ennek ellenére sajnos találkozhatunk olyan felújításokkal, ahol 5-6 cm-es szigetelések kerülnek a falakra; ismerőstől átvett, kibontott, régi, kétrétegű ablakok kerülnek a még régebbiek helyére; vagy ugyanolyan típusú kazán kerül az elromlott helyére, miközben sokkal hatékonyabbak is vannak már a piacon. A családok pedig úgy érzik: ügyesen, okosan spóroltak, miközben nem is sejtik, hogy ha csak egy kicsivel többet áldoztak volna a felújításra, a következő 20-30 évben a rezsiköltségük akár 40-60%-kal is kevesebb lehetne, és ez lett volna a valódi spórolás.

Miért érdemes belevágni a felújításba?

Másfélszeres a szorzó a leginkább energiapocsékoló és a leginkább energiatakarékos hazai otthonok ára között, de még egy átlagos energiaigényű családi ház értékét is közel ötödével megemeli, ha alaposan korszerűsítik. Az energetikailag korszerűbb családi házak árában prémium mutatkozik, azaz a korszerűsítési felújítás árnövekedést eredményezhet.

Több mint 50 százalékkal ér többet egy nulla energiaigényű (BB) besorolású családi ház, mint egy egyébként hasonló adottságú, de legrosszabb energiahatékonyságú épület Magyarországon.

8000-nél is több magyarországi családi ház adatai alapján a közel nulla energiaigényű (BB energetikai besorolású) otthonok több mint 50 százalékkal érnek többet, mint a hasonló adottságú, de a legrosszabb energiahatékonyságú osztályba (JJ) tartozó épületek. Ezt a növekményt például egy kádárkocka mélyfelújításával is el lehet érni, amennyiben sikerül a legjobb, közel nullás energetikai kategóriába juttatni, amihez viszont a hőszigetelésen, nyílászárócserén és gépészeti korszerűsítésen kívül megújuló energiás fejlesztésre, napelemek telepítésére is szükség lehet.

A kisebb, részleges beavatkozásokhoz képest a nagyobb korszerűsítések, például mélyfelújítások, relatíve jobban emelhetik az ingatlanok értékét.[3]

3.5 Tanulságok, avagy miért van szükség RenoPont irodákra?

A lakás-és háztulajdonosok energetikai korszerűsítéssel kapcsolatos motivációiról és félelmeiről, a felújítások megvalósulását segítő és akadályozó tényezőkről szóló kutatás[4] egyik legfontosabb tanulsága, hogy a lakosság az energiahatékonyság javítását célzó projekteket az általánosan használt „házfelújítás" részének tekinti. Az ingatlantulajdonosok részére ezek az elsősorban esztétikai jellegű munkák összességében fontosabbak – főleg a beruházás nagysága és a kényelem szintjének azonnali javulása miatt –, de összességében nem kezelhetők egymástól függetlenül, leválasztva az energetikai és egyéb felújítástól, amelyek akár egy komplex projekt keretében valósulnak meg.

Az otthonokat felújító embereket elsősorban azon előnyök motiválják, amelyek azonnali (nem feltétlenül pénzügyi) megtérülést kínálnak. Ilyenek lehetnek a felújítással járó esztétikai előnyök (frissen festett falak, új ablakok), az új, kényelmesebb funkciók, egészségesebb, élhetőbb lakókörnyezet és persze az alacsonyabb energiaköltségek. Az energiahatékonyság „elméleti" aspektusai (hatékony, környezetbarát, „zöld" stb.) még nem befolyásolják szignifikánsan az emberek döntéseit.

A felújítási munkákkal kapcsolatos legfontosabb kihívások és nehézségek a munkák komplexitásából adódnak. Nagyon nagy szükség van arra, hogy a felújítási folyamat előtt és alatt az összes információhoz egyszerűen és átlátható módon, egy helyen hozzáférjenek, azaz nagy az igény az egyszerű és jól áttekinthető ***projektmenedzsmentre***. A kivitelezőkkel kapcsolatban általában hatalmas a bizalmatlanság és egyben a kockázat is: alaptalanul magas árak mellett elszállhat a költségvetés, miközben bizonytalan, hogy ezzel párhuzamosan megfelelő minőséget kapnak a pénzükért, így egy jól kidolgozott kivitelezői adatbázis nagyon vonzóvá teheti a szolgáltatás egészét. Éppen ezért alkottuk meg a ***szakember adatbázis***t.

A lakosság az energiahatékonyság javítását célzó projekteket az általánosan használt „házfelújítás" részének tekinti. Az ingatlantulajdonosok részére ezek az elsősorban esztétikai jellegű munkák összességében fontosabbak – főleg a beruházás nagysága és a kényelem szintjének azonnali javulása miatt –, de összességében nem kezelhetők egymástól függetlenül, leválasztva az energetikai és egyéb felújítástól, amelyek akár egy komplex projekt keretében valósulnak meg. Ezzel kapcsolatban fontos felfedezés, hogy a fogyasztói igények a felújítási munkálatokkal kapcsolatban sokkal szélesebbek, mint az egyablakos ügyintézés elsősorban energiahatékonysági megközelítésű koncepciója. Az energetikai felújítások költségigénye olyan egyéb tételekkel versenyez, melyek megtérülése gyakran fel sem merül, ám esztétikai, komfort- vagy státuszbeli szempontok miatt ezek mégis előnyt élvezhetnek. Ilyenek például a konyhabútor felújítása vagy egy új tévé. Ezzel szemben a hosszútávon megtérülő, gyakran nem kézzelfogható vagy átlátható előnyöket kínáló energetikai felújítások hátrányban vannak.

Az otthonokat felújító embereket elsősorban azon előnyök motiválják, amelyek azonnali (nem feltétlenül pénzügyi) megtérülést kínálnak. Ilyenek lehetnek a felújítással járó esztétikai előnyök (frissen festett falak, új ablakok), az új, kényelmesebb funkciók (szúnyogháló, billenthető ablak, távvezérlésű vagy intelligens kazán vagy bojler), egészségesebb, élhetőbb lakókörnyezet (penész eltűnése, meleg padló és falközeli helyek), és persze az alacsonyabb energiaköltségek. Az energiahatékonyság „elméleti" aspektusai (hatékony, környezetbarát, „zöld" stb.) még nem befolyásolják szignifikánsan az emberek döntéseit. Az emberek otthonuk felújítása során általában

3 https://m.hvg.hu/zhvg/20220203_energiahatekonysag_ingatlan_energetikai_korszerusites_arpremium_mehi_ksh_kutatas

4 https://renohub-h2020.eu/result/d2-1-kutatas-a-haz-es-lakastulajdonosok-motivacioirol-a-drive-okrol-es-az-akadalyokrol/

mindhárom területen végeznek beruházásokat (szigetelés, ajtók, ablakok és a fűtési rendszer korszerűsítése), bár gyakran szakaszosan teszik ezt. A szakaszos felújítási munkálatok mögött döntően pénzügyi okok húzódnak, amelyek azt mutatják, hogy óriási szükség van az adott pillanatban elérhető pályázatokkal és a ***pénzügyi támogatási lehetőségekkel kapcsolatos információk***ra. A felújítási munkákkal kapcsolatos legfontosabb kihívások és nehézségek az ilyen fajta munkák komplexitásából adódnak. Nagyon nagy szükség van arra, hogy a felújítási folyamat előtt és alatt az összes információhoz egyszerűen és átlátható módon egy helyen hozzáférjenek, azaz nagy az igény az egyszerű és jól áttekinthető projektmenedzsmentre. Miután elvárják, hogy a különböző típusú munkálatok kombinációja releváns, azonnali és hosszútávra kiható megtérülést eredményezzen szakaszos kivitelezés esetében is, elkerülhetetlen a szakértők bevonásával készülő, ***átgondolt felújítási terv*** – ellenkező esetben visszabontások, penészedő falak és csalódott felújítók lehetnek a felújítási folyamat eredményei.

A felújítások akadályaival, a félelmekkel kapcsolatban a szolgáltatásunknak világos és egyértelmű megoldásokat kell adnia, csökkentve az infomációhiányt, a költségekkel, a kivitelezőkkel és az eredménnyel kapcsolatos bizonytalanságokat. Mindennek egy vonzó, átlátható, informatív és bizalmat építő ***weboldalon***, valamint barátságos és segítőkész irodákban kell manifesztálódniuk – ezek a ***RenoPont irodák***. Az ügyféligények és a felújítások áttekintése segít megtalálni a lehetséges beavatkozási pontokat és az adott ponton a felújítók szükségleteit is. Így például a folyamat kezdetén szemléletformálásra, az előnyökről való tájékoztatásra van szükség; később a felújítási folyamat lépéseinek áttekintésére, böngészhető termékválasztási döntéstámogató anyagokra; megfelelő szakemberek elérhetőségeire, segítségre a felújítási opciók közötti választásra, a finanszírozás kialakítására és megbízható kivitelezők kiválasztására valamint minőségbiztosításra.

Fontos azonosítani azokat a helyzeteket, életeseményeket, amelyek mentén az emberek “közel sodródnak” egy lehetséges felújításhoz, amikor is szolgáltatásunknak meg kell tudnia őket szólítani, és ezekből a helyzetből elősegíteni a minőségi felújítások megvalósulását. Ilyen helyzetek például a lakástakarékpánztárak lejárata vagy egy ingatlan adásvétele, ami gyakran átalakításokkal jár. Ezzel párhuzamosan azonosítani szükséges azokat a multiplikátor szereplőket, akik gyakran és sok potenciális felújítóval találkoznak, és véleményük nagy befolyással bír rájuk – az ő megszólításuk, szemléletformálásuk szintén elengedhetetlen. Ilyenek például a kivitelező szakemberek, a közös képviselők, lakásszövetkezetek vezetői, önkormányzati munkatársak, ingatlanügynökök stb.

3.6 Szolgáltatás meghatározása kommunikációs szempontból és főbb üzenetek

Tanácsadó fókuszú szolgáltatás csomagokkal szeretnénk a felhasználóknak segíteni a RenoPont működésével. Ezt kell szem előtt tartani a kommunikációs csatornákon és üzenetekben egyaránt.

Kommunikációs szempontból az alábbi kulcsszavakat szükséges szem előtt tartania az tanácsadóknak

- Egyablakos, koordináló koncepció:
  Szolgáltatásunk célja, hogy
  - minden szükséges jogi, műszaki, illetve pénzügyi jellegű tudnivalóval ellássuk az energiahatékonysági felújítást (pl. hőszigetelést, fűtéskorszerűsítést, a nyílászárók cseréjét) tervező érdeklődőket,
  - személyre szabottan adjunk tanácsot és biztosítsuk mindazokat a szakembereket, akik segítségével szakszerűen valósíthatók meg a rezsicsökkentő hatású lakásfelújítások.
- Energetikai tudásbázis és kompetencia-bázis
  - Legyen szó bármilyen felújítási munkáról, mi csak megbízható, kipróbált, komoly szakembereket ajánlunk, ezzel is rengeteg bosszúságot, kárt megelőzve.
- Komplex kihívások egyszerű és rugalmas megoldása
  - A honlapon való tájékozódás után az ügyfél a RenoPont tanácsadói irodákban vagy online konzultáción keresztül, a RenoPont munkatársak segítségével személyre szabott tanácsadáshoz juthat hozzá, megkönnyítve ezzel a lakásfelújítással kapcsolatos döntéseket.
- Minősített szakmai partnerhálózat:

    - Irodai konzultáció után elérhető a szakember-adatbázisunk, ahol a felújításhoz szükséges szakemberek (energetikus, mérnök, kivitelező, gépész, villamossági kivitelező) között választhat az ügyfél az ingatlanja közelében.
- Minőségi garancia: szakmailag megalapozott felújítási folyamat
    - Az energetikai felújítás végleges műszaki tartalmának eldöntése után számos gyakorlati teendő vár az ügyfélre: kiválasztani a legjobb ár-érték arányú termékeket, beszerezni a hatósági engedélyeket, megbízható szakembereket találni, tőlük árajánlatot kérni, velük szerződést kötni. A RenoPont mindezekben segíti őt.
- Ügyfélcentrikus szolgáltatások
    - A RenoPont tanácsadók munkája csökkenti a kockázatokat, az információhiányt, a beruházási költségeket, a kivitelezők iránti bizalmatlanságot, miközben felkészült szakértő partnereink segítségével magas minőségben valósul meg az átfogó energetikai felújítás folyamata.
- Különböző csomagok és árkategóriák
- Komfort, esztétika, fenntarthatóság és költségcsökkentés
    - A konzultációs folyamat szakértői tanácsadással kezdődik, és végigkíséri az ügyfeleket az energiahatékonysági felújításon a döntéselőkészítéstől egészen a jókora rezsicsökkentést lehetővé tevő beruházás megvalósulásig.

Energetikai felújítás tartalma lehet, amelyek elemei külön-külön is kommunikálhatóak:

- falak külső-belső hőszigetelése
- homlokzatok és födémek hőszigetelése
- nyílászárók cseréje-korszerűsítése: ajtó, ablak csere
- árnyékoló vagy árnyékvető szerkezetek beépítése
- fűtési és/vagy használatimelegvíz-rendszerek cseréje, korszerűsítése: kazáncsere, padló-falfűtés kialakítása, kémény korszerűsítés
- hővisszanyerő berendezés korszerűsítése
- meglévő bel- és kültéri világítási rendszerek energiatakarékos átalakítása
- megújuló energia felhasználása
- lift korszerűsítése
- villamos hálózat és világítás korszerűsítése

Legfőbb üzenetek

- Energiát és pénzt takaríthat meg otthona energetikai felújításával
- A RenoPont a teljes energetikai felújítási folyamatban segít Önnek a megalapozott jó döntésektől a tervezésen keresztül a kivitelezésig
- Az energiatudatosság otthon kezdődik
- RenoPont irodák szolgáltatásai komplex feladatokra adnak egyszerű megoldást annak érdekében, hogy minden a lehető legegyszerűbb és kiszámítható legyen
- Vegye fel velünk a kapcsolatot, hogy segíteni tudjunk tervei megvalósításában

Üzenetek mondanivalója, célja

- A projekt keretében célunk az egyablakos tanácsadói rendszer meghonosítása Magyarországon, hogy segítsük a felújításokat.
- Célunk az energetikai felújítások mennyiségi és minőségi fejlesztése Magyarországon, enélkül nem tudjuk elérni a hazai klímacélokat.
- Az RenoPont honlapon olyan hiánypótló szolgáltatások érhetők majd el, mint a termékválasztási tanácsadó, szakértői/kivitelezői adatbázis, felújítási kalkulátor.
- A RenoPont az energetikai felújítások teljes folyamatán végigsegíti a felújítókat, biztosítja a költséghatékony tervek kiválasztását, a minőségi eredményt, a valós energiamegtakarítást.
- A RenoPont szolgáltatás egy non-profit, hazai szakmai szervezetek által létrehozott és működtetett kezdeményezés, ami technológia- és márkasemleges.

Kommunikációs irányelvek, avagy milyen a jó tanácsadó?

- ✔ Kedves, udvarias
- ✔ Személyes, ügyfélközpontú megközelítéssel bír, empatikus – pontosan ismerje ügyfele kihívásait
- ✔ Szakmailag felkészült
- ✔ Az ügyféligényt hamar felismeri
- ✔ Piacfüggetlen
- ✔ Nem eladni akar valamit, hanem optimális megoldást keres az ügyfél problémájára
- ✔ Hiteles
- ✔ Sokféle érvet fel tud sorolni az energetikai felújítás mellett, megtalálja az ügyfélnek legmeggyőzőbbet
- ✔ Rugalmas
- ✔ Mindenkivel szót ért
- ✔ Ügyfélpanaszokat jól kezeli
- ✔ Szakembereknek visszajelzést ad
- ✔ Intézményi érdeklődőknél felismeri az együttműködési lehetőséget
- ✔ Közérthető kifejezések használata: igyekezzen a teljesen laikus ügyfelek számára is érthetően fogalmazni
- ✔ Ha valamit nem tud azonnal, e-mailben adjon utólag tájékoztatást

4. A RenoPont szolgáltatás eszközrendszere

A RenoPont szolgáltatás két fő elemből áll:
1) a RenoPont RenoPont honlapból, illetve a 2) RenoPont Energetikai Otthonfelújítási Központ tanácsadóiroda-hálózatból (röviden RenoPont irodák).

4.1 Az RenoPont honlap és a tanácsadó irodák szolgáltatásai

Az RenoPont honlap elsődleges célja az ügyfelek tájékoztatása, illetve a RenoPont irodákba való becsatornázása.

RenoPont honlap, avagy a tanácsadók „jobb keze”: renopont.hu

- Előzetes kalkulációt végezhet online kalkulátorunkkal, hogy lássa, nagyságrendileg mennyibe fog kerülni a kívánt energetikai felújítás és ezzel mennyi energiát takaríthat meg. A szerkezetek hőveszteségét és minőségét is látni fogja, valamint azt is, hogy mit érdemes felújítani, melyek az energetikailag leggyengébb pontok az otthonában.
- Kapcsolatfelvétel, időpontfoglalás bármely irodába, személyes vagy online tanácsadáshoz.
- Közérthető anyagok: a felújítás előnyei, lépései, megfontolandó szempontok, összehasonlítható megoldások.
- Technológia- és márkafüggetlen tanácsadás (az irodában is).
- Termékválasztási segédanyag (műszaki információk): mire figyeljük, bizonyos esetekre mi a javasolt műszaki megoldás.
- Támogatási és finanszírozási lehetőségek (pénzügyi információk): Tájékoztatás pályázati támogatásokról, hitelekről, megtakarítási lehetőségekről és ezek igényléséről.
- Garanciavállalással, szerződésekkel, jogorvoslati lehetőségekkel kapcsolatos jogi információk
- Letölthető sablondokumentumok: szerződések, árajánlatkérők stb.
- Szakember és kivitelező adatbázis minősített és értékelhető szakemberek (kivitelezők, energetikusok, műszaki ellenőrök stb.) elérhetőségeivel és referenciákkal.
- Fogalomtár: a felújítás alatt felmerülő műszaki, jogi fogalmak tisztázása.
- Hírek
- Jó gyakorlatok: konkrét, megvalósult példák bemutatása.
- Visszajelzések, értékelés: mind a szolgáltatás, mind a szakemberek munkáját értékelni lehet több szempont alapján

> *Bízunk benne, hogy az RenoPont honlapon keresztül átláthatóan, megbízhatóan és magas szakmai színvonalon tudjuk informálni a felújítás előtt álló, vagy akár a megkezdett felújítási folyamatban lévő családi ház és lakás tulajdonosokat.*

A tanácsadó irodák

- Személyes találkozás és tanácsadás lehetősége
- Az RenoPont honlapon való tájékozódás után, az ügyfél a RenoPont tanácsadói irodákban, vagy online konzultáción keresztül a RenoPont munkatársak segítségével személyre szabott tanácsadáshoz juthat hozzá.
- A konzultációs folyamat szakértői tanácsadással kezdődik, és végig kíséri az ügyfeleket az energiahatékonysági felújításon a döntéselőkészítéstől egészen a beruházás megvalósulásig.
- A fontosabb döntések is itt születnek, ha valaki nem egyedül szeretne dönteni: szempontokat adunk a megfelelő döntéshez, illetve megbízható szakembereket ajánlunk, akik komplexen látják a felújítási folyamatokat.

> A RenoPont tanácsadók munkája csökkenti a kockázatokat, az információhiányt, a kivitelezők iránti bizalmatlanságot, miközben felkészült szakértő partnereink segítségével magas minőségben és jelentős energiamegtakarítást eredményezve valósul meg a felújítási folyamat a lehető legjobb ár-értékarányban.

Az irodákban elérhető szolgáltatások

- Díjmentes első tanácsadás
- Energetikai felújítási koncepció, opciókkal és előzetes költségbecsléssel
- Energetikai audit, felújítási terv
- Projektmenedzsment szolgáltatás
- Kulcsrakész kivitelezésről tájékoztatás (MCSTE)
- Általános pénzügyi tanácsadás
- Kivitelezéshez műszaki ellenőr ajánlás
- Pénzügyi lehetőségekről tájékoztatás
- Jogi, egyéb kérdésekben segítség
- Szakember adatbázishoz hozzáférés: a szakember adatbázis hitelességét és praktikusságát többek között a mesteremberek referenciájával illetve a felhasználók személyes véleményével lehet növelni. Mivel a jó kivitelezők legalább 3 hónapra, de van, hogy egy évre előre le vannak kötve, és így a haváriák (elromlott készülékek) javítása sok esetben gondot okozhat, szerencsés lehet, ha erre is megoldást nyújthat az adatbázis, például a kisebb munkákat is vállaló mesterek külön jelölésével. Az adatbázis továbbá lehetőséget nyújt kitágítani a szolgáltatást a nem szorosan energetikai felújítás elemei felé, így idővel akár festők, lakberendezők is megjelenhetnének az adatbázisban.

Az tanácsadók szerepe

- (Időpontra) bejelentkezett ügyfeleknek általános, személyre szabott **tanácsadás**
- Érdeklődő ügyfeleknek általános **tájékoztatás**
- Segítségnyújtás a felújítási döntésekben (**energetikai felmérés**, mélyfelújítás felé terelni az ügyfelet)
- Segítségnyújtás az **online kalkulátor** használatában
- Ügyfelek és a megfelelő **szakemberek** (energetikus, pénzügyi szolgáltató, kivitelező, műszaki ellenőr) összekötése. Információ átadás a szakember adatbázisban található szakemberek leterheltségéről, kivitelezői kapacitásáról
- Segítségnyújtás **dokumentum** nyomtatásban, kitöltésekben, **ügyintézésekben**
- **Panaszbejelentések** kezelése
- **Szakember értékelés** moderálása
- Intézményi érdeklődőknek tájékoztatás **együttműködésről** (önkormányzatok, pénzügyi szolgáltatók, pályázatírók, stb)

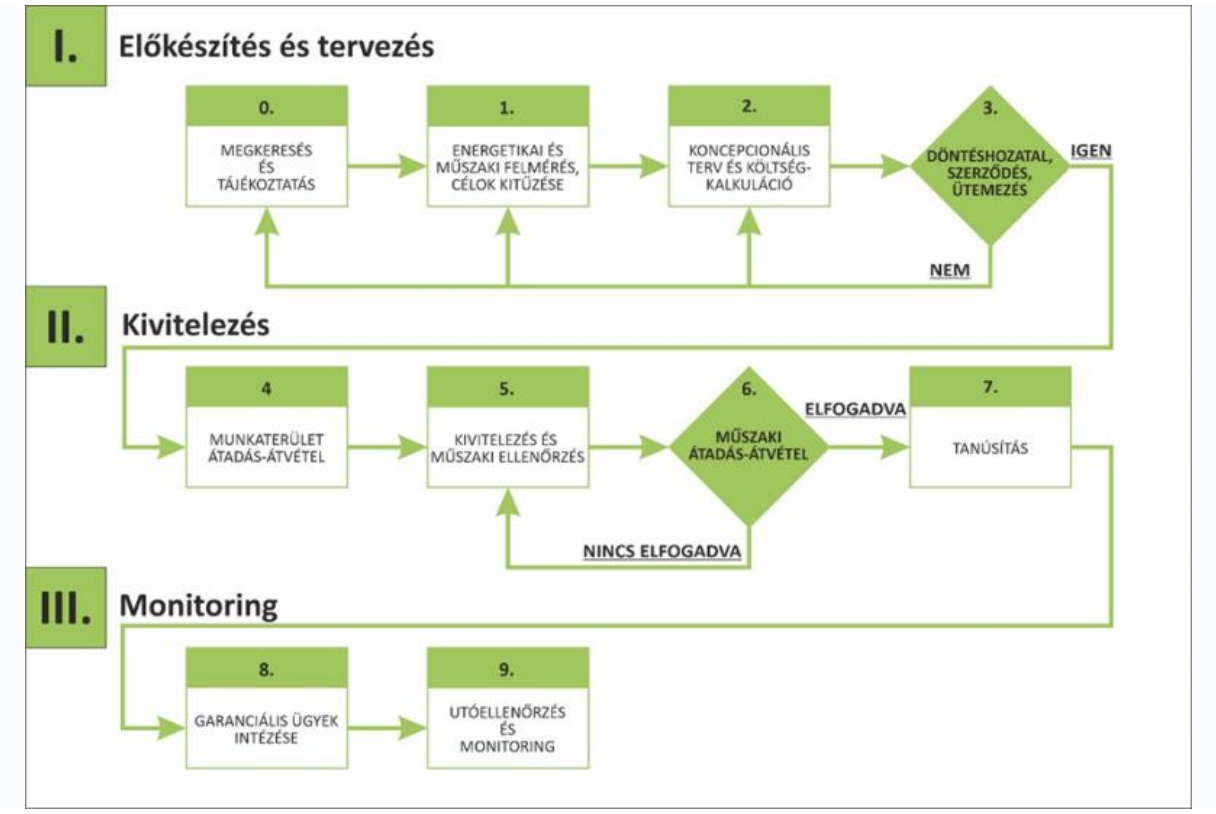
- Jó gyakorlatok, **referenciák** becsatornázása
- Szükség esetén tanácsadás megvalósítása külsős helyszíneken (**kitelepülés**)
- **Szaktudásának** folyamatos naprakészen tartása
- Új felújítói igények becsatornázása (pl. **online tanácsadás**)
- **Ad-hoc feladatok** (pl. együttműködő partnereink kérdőíveinek lekérdezése)
- Visszajelzések eljuttatása a RenoHUb konzorciumi tagoknak a honlap működéséről, az irodák működéséről, az ügyfelekről, a szolgáltatásról, a partnerekről

4.2 A felújítási folyamat – dokumentumtár

Ahhoz, hogy jelentős energiamegtakarítást lehessen elérni a felújítással, nagyon fontos az energetikai felmérés, a felújítási terven alapuló döntés, a megfelelő szerződések és a műszaki ellenőr alkalmazása a kivitelezés stádiumában.

4.2.1 Családi ház és társasházi lakásfelújítók dokumentumai

A családi ház és társasházi lakásfelújítás az **előkészítéssel és tervezéssel** kezdődik, ami megalapozza a jó minőségű, jelentős energiamegtakarítást hozó korszerűsítést. A megalapozott tervek **kivitelezését** műszaki ellenőr felügyelje, majd átadás után az **utóellenőrzés** és az esetleges garanciális ügyek következnek.



Előkészítés és tervezés

Az előkészítés és tervezés során dől el, hogy milyen energiamegtakarítást hozó beruházást, felújítást valósítunk meg, amihez elengedhetetlen az energetikai felmérés, majd a felújítási terven és a költségkalkuláción alapuló megalapozott döntés. Mielőtt bármi történne, írásban le kell fektetni, hogy pontosan milyen minőségű, fajtájú, vastagságú stb. anyagok, szerkezetek lesznek beépítve.

Tájékoztatók

- Tájékoztató családi ház felújítási folyamatról
- Előkészítés, vevőtájékoztatás
- Lehetséges energiamegtakarítási értékek
- Tájékoztatás jótállásról, szavatosságról
- Épületfelújítási folyamat szükséges dokumentumai

Szerződések, tanúsítvány

- Megbízási szerződés műszaki felmérésre és energiatanúsítványra
- Energetikai minőségtanúsítvány minta

Kivitelezés dokumentumai

Mivel az energetikai felújítási folyamat esetenként több millió forint elköltésével is járhat, csak megfelelő tartalmú és részletességű szerződések aláírása javasolt **megbízható, leinformált vállalkozóval.** Az ügyfél ebben is számíthat ránk. A **műszaki ellenőr** alkalmazása pedig a felújítás minőségét garantálja.

Kivitelezői szerződések

- Kivitelezői árajánlattételi felhívás
- Generálkivitelezői szerződés
- Kivitelezői vállalkozói szerződés
- Építési munkaterület átadási-átvételi jegyzőkönyv

Monitoring dokumentumai

A monitoring (utánkövetés) azért fontos, hogy ellenőrizni lehessen, hogy a tervezett energiamegtakarítást sikerült-e elérni a korszerűsítéssel, valamint garanciális kérdések is előkerülhetnek ebben a fázisban.

Teljesítési igazolás, tanúsítvány

- Teljesítési igazolás
- Energetikai minőségtanúsítvány minta
- Kezelési és karbantartási dokumentumok

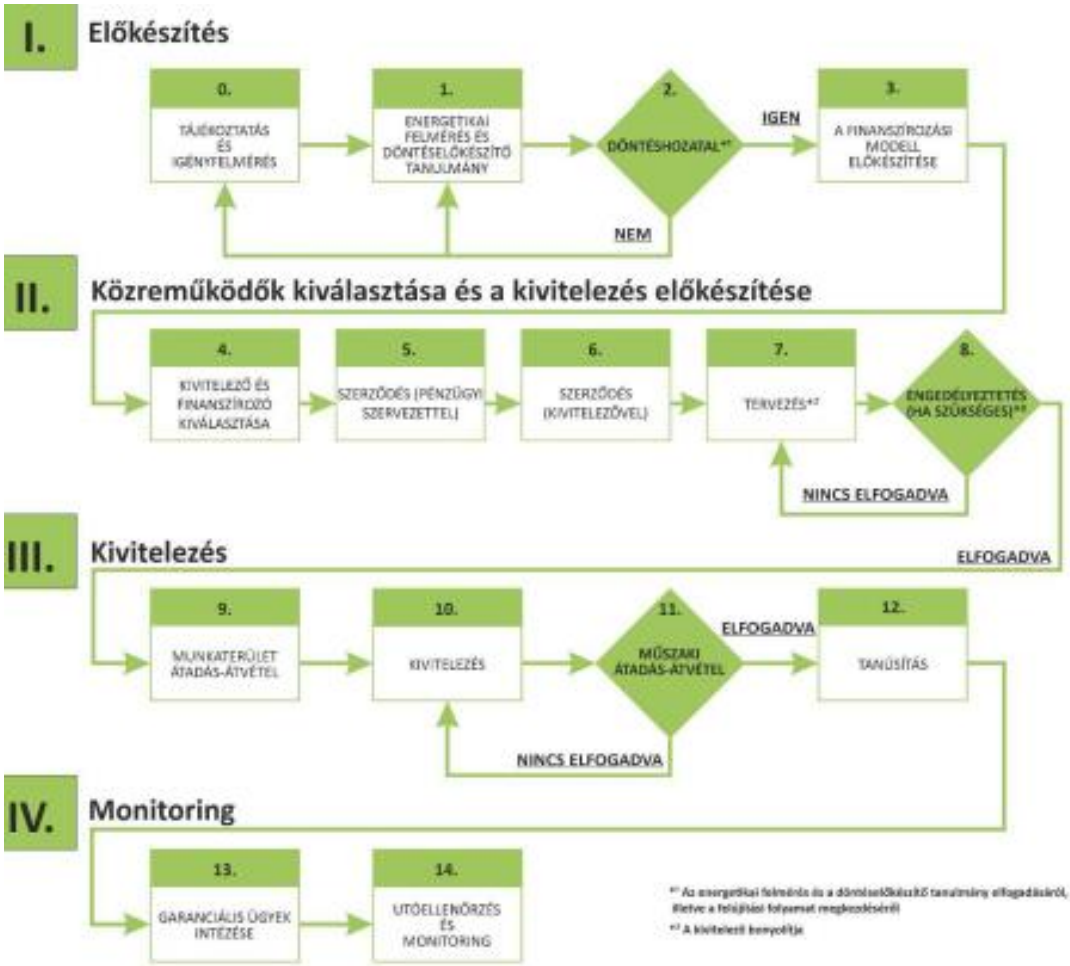
A felújítás folyamatának egyes lépéseit és a lehetséges szakértői beavatkozási tevékenységeket és eszközöket összefoglaló táblázat a családi házas szegmens esetében:

Fő munkafázis	Lépés	Lépés neve	Lehetséges szakértői beavatkozási tevékenységek és eszközök
I. Előkészítés és tervezés	0.	Megkeresés, tájékoztatás	- Háttéranyagok, tájékoztatók (Online Platformon és/vagy személyesen, kiadványok segítségével) - Költség és megtakarítási becslések bemutatása - Esettanulmányok, jó gyakorlatok
	1.	Energetikai és műszaki felmérés, célok kitűzése (Találkozó I.)	- Szakértői háttér biztosítása a műszaki felméréshez, célkitűzések meghatározásához - Energetikai felméréshez szakembert biztosítás
	2.	Koncepcionális terv	- Koncepcionális terv és költségterv elkészíttetése - Ajánlattételi dokumentum kiküldése az ügyfél részére - Finanszírozási lehetőségek felkutatása
	3	Döntés/ütemezés/szerződés (Találkozó II.)	- Kommunikáció (koncepcionális terv és költségterv bemutatása) - Finanszírozási lehetőségek ismertetése és pénzügyi ütemezés, anyagköltségek tervezése az igények alapján
II. Kivitelezés	4.	Munkaterület átadás	- Alapállapot dokumentálása
	5.	Kivitelezés	- Folyamatos tájékoztatás a felújítás állásáról - Egyéb szolgáltatások szervezése (cserelakás, folyamat dokumentálása és "felhőben" történő közlése) - Panaszkezelés (online platform segítségével) - Tanácsadás, amennyiben nem az Egyesületen keresztül történik a kivitelezés - Műszaki ellenőr biztosítása az Egyesületen keresztül
	6.	Műszaki átadás-átvétel	- Műszakit átadás-átvétel
	7.	Tanúsítás	- A szükséges dokumentumok begyűjtése és az energetikai szakértő részére történő átadása
III. Monitoring	8.	Garanciális ügyek intézése	- Garanciális igények előkészítése és benyújtása (formanyomtatványon vagy az Online Platformon keresztül) - A garanciális igények kommunikációja a kivitelező felé
	9.	Utóellenőrzés (monitoring)	- Fogyasztási, megtakarítási és költség adatok nyomon követése - Kommunikáció az ügyféllel - Szervízkönyv aktualizálása

4.2.2 Társasházi dokumentumok

A teljes társasház felújítása a lakók tájékoztatásával, igényeik felmérésével kezdődik. Az energetikai felmérés és a finanszírozási modell megalkotása után következik a kivitelezők kiválasztása és az engedélyeztetés. A kivitelezés minőségét egy műszaki ellenőr tudja biztosítani. A folyamatot az új állapot energiatanúsítása, a garanciális ügyek és az utóellenőrzés zárja.

A társasházi felújítási folyamat elemei:



Előkészítés dokumentumai

A teljes társasház felújítása a lakók tájékoztatásával, igényeik felmérésével kezdődik, és érdemes a közösségi tervezés módszereit használni a lakógyűléseken. Szükség lehet konfliktuskezelésre is, amennyiben a lakók között régebben fennálló ellentétek húzódnak. Közgyűlési határozattal lehet elvégeztetni az energetikai felmérést és a finanszírozási modell megalkotását.

Energetikai felmérés

- Megbízási szerződés műszaki felmérésre és energiatanúsításra
- Energetikai minőségtanúsítvány

Közgyűlés szerepe, dokumentumai

- Társasházi közgyűlés összehívása
- Lakógyűlés mintaprezentáció
- Konfliktuskezelési útmutató
- Társasházi közgyűlés jegyzőkönyv
- Társasházi közgyűlés határozati javaslat
- Társasházi alapító okirat, illetve szervezeti és működési szabályzat

Közreműködők kiválasztása és a kivitelezés előkészítése

A kivitelezők, a finanszírozó és a műszaki ellenőr kiválasztásához közgyűlési határozat szükséges, az előkészítésbe a hatósági engedélyek beszerzése is beletartozik. A kivitelező leinformált, társasházi referenciákkal rendelkező, átláthatósági nyilatkozatot adó vállalkozó legyen!

Szerződések

- Kivitelezői árajánlattételi felhívás
- Kivitelezői megbízási szerződés
- Megbízási szerződés műszaki ellenőri tevékenységre
- Átláthatósági nyilatkozat

Közgyűlés dokumentumai

- Társasházi közgyűlés összehívása
- Beszerzési eljárás döntési jegyzőkönyv
- Társasházi közgyűlés jegyzőkönyv
- Társasházi közgyűlés határozati javaslat

Kivitelezés dokumentumai

A kivitelezés minőségét egy műszaki ellenőr tudja biztosítani, de fontos, hogy a munkaterület átadása is rendeltetésszerűen történjen. Az átadás-átvételi jegyzőkönyvben lehet rögzíteni az eredeti állapotot, hibákat, a későbbi „már ilyen volt” kezdetű vitákat megelőzendő.

Munkaterület átadás, műszaki ellenőr

- Építési munkaterület átadási-átvételi jegyzőkönyv
- Építési munkaterület átadási-átvételi jelenléti ív
- Megbízási szerződés műszaki ellenőri tevékenységre

Monitoring dokumentumai

A kivitelezés, energetikai felújítás végén energiatanúsítványt kell készíttetni az új, korszerűsített állapotról, és fontos még az utóellenőrzés, ami a tervezett energiamegtakarítás megvalósulását teszteli, valamint a garanciális javítások is ebben a fázisban történnek.

Átadás-átvétel, energiatanúsítvány

- Műszaki átadási-átvételi jegyzőkönyv
- Műszaki átadási-átvételi jelenléti ív
- Teljesítési nyilatkozat
- Energetikai minőségtanúsítvány minta

A társasházi felújítás folyamatát segítő beavatkozási tevékenységek:

Fő munkafázis	Lépés	Lépés megnevezése	Lehetséges szakértői beavatkozási tevékenységek és eszközök
I. Előkészítés	0.	Tájékoztatás és igényfelmérés (közgyűlés I.)	- Háttéranyagok, tájékoztatók (Online platformon és/vagy személyesen, kiadványok segítségével) - Energetikai felmérés/döntéselőkészítő tanulmányok - Költség-haszon elemzés és energia/költség megtakarítási becslések elkészítése, bemutatása - Esettanulmányok/jó gyakorlatok bemutatása - Konfliktusmenedzsment a döntéshozatal kapcsán - Közgyűlési határozattervezet tartalmi elemeinek és szövegének összeállítása
	1.	Energetikai felmérés és döntéselőkészítő tanulmány elkészítése	- A partnerek közötti kommunikáció támogatása - Szerződéskötés az energetikai szakértővel/szakértőkkel - Minőségbiztosítás
	2.	Döntéshozatal az energetikai felmérés és döntéselőkészítő tanulmány elfogadásáról, illetve a felújítási folyamat megkezdéséről (közgyűlés II.)	- Közgyűlési meghívó elkészítése, kiküldése - A közgyűlési vita moderálása - Közgyűlési határozattervezet tartalmi elemeinek és szövegének összeállítása - Meghatalmazások kidolgozása
	3.	A finanszírozási modell előkészítése	- Ajánlatok bekérése a finanszírozási lehetőségekről - Pénzügyi modellek kidolgozása, közös költség kalkulációk elvégzése és bemutatása
II. Közreműködők kiválasztása és a kivitelezés előkészítése	4	Kivitelező és finanszírozó kiválasztása (közgyűlés III.)	- Referenciák bekérése kivitelezőktől - (Meghívásos/nyílt) ajánlattételi felhívás elkészítése - Kivitelezői és pénzügyi ajánlatok értékelése - Közgyűlési határozattervezet kidolgozása
	5.	Szerződés (pénzügyi szervezettel)	- Szerződéskötés támogatása
	6.	Szerződés (kivitelezővel)	- Szerződéskötés támogatása
	7.	Tervezés – kivitelező bonyolítja	- Amennyiben nem a kivitelező végzi: tervezés vagy a tervezés támogatása
	8.	Engedélyeztetés (opcionális) - kivitelező bonyolítja	- Amennyiben nem a kivitelező végzi: engedélyezés és hatósági ügyintézés, illetve annak támogatása
III. Kivitelezés	9.	Munkaterület átadás	- Lakosság tájékoztatása a munkavégzéssel kapcsolatosan - Közösségi felület létrehozása, fenntartása, moderálása - Munkaterület átadás-átvételi formanyomtatvány elkészítése
	10.	Kivitelezés	- Időszakos ellenőrzések, bejárások megszervezése, dokumentálása - Esetleges hiányosságok kommunikációja a kivitelező felé
	11.	Műszaki átadás-átvétel	- Műszaki átadás-átvételi dokumentáció összeállítása - Kommunikáció
	12.	Tanúsítás	- A szükséges dokumentumok bekérése - Energia tanúsítás
IV. Monitoring	13.	Garanciális ügyek intézése	- Kommunikáció - Garanciális igények előkészítése és benyújtása
	14.	Utóellenőrzés (monitoring)	- Fogyasztás és megtakarítás nyomon követése - Kommunikáció

4.3 Finanszírozás – pénzügyi lehetőségek[5]

Bár a hőszigetelés, nyílászáró csere és a fűtéskorszerűsítés különböző mértékű anyagi ráfordítást igényelnek, a felújítás egyik legfontosabb kérdése mégis az anyagiak köré összpontosul. Az otthonfelújítás finanszírozása a pénzügyi lehetőségek áttekintésével kezdődik, hiszen a rezsicsökkentéssel lefaragott költségek könnyen elúszhatnak egy rossz konstrukcióval. A megtérülési kérdéseket is fontos szem előtt tartani a tervezésnél és a felújításnál egyaránt: jó forrás az, amelynek törlesztése hamarabb jár le, mint ahogy magát az eszközt cserélni kell (például 10 éves hitel egy 25 évig megfelelően működő nyílászáróra).

A RenoPont nem tud közvetlenül pénzügyi támogatásokkal szolgálni, azonban fontos közvetítői szerepet tölt be.

[5] További információ és részletes tájékoztatás a https://renopont.hu/tudasbazis/penzugyi-lehetosegek oldalon olvasható.

A tanácsadó, mint közvetítő

Az tanácsadó feladata, hogy a hitel és támogatási konstrukciókat folyamatosan figyelemmel kísérje, tájékozódjon, továbbá a helyi önkormányzattal is egyeztessen az aktualitásokról.
A honlapunkon folyamatosan frissített, részletes információ található az alapelvekkel kapcsolatban minden pénzügyi lehetőségről és támogatási formáról: https://renopont.hu/tudasbazis/penzugyi-lehetosegek

A finanszírozással kapcsolatos információk átadása és pénzügyi lehetőségekkel kapcsolatos tájékoztatás esetén fontos szerepe van az tanácsadóknak. Tájékoztatnak az otthonfelújítási támogatásokról, hitelekről, pályázati és egyéb lehetőségekről, hogy a megtakarítás tényleg kézzel fogható legyen. Miután megismerik az ügyfél igényeit, terveit és céljait, ajánlanak neki RenoPont irodákkal szerződött banki közvetítőket, vagy igény esetén pályázatírókat a szakember adatbázisból, kontaktokkal látják el és segítik őt a döntéshozatalban is. Nagyon fontos, hogy az ügyfél megismerje a potenciális finanszírozási opciókat, hiszen lehet, hogy végül nagyobb keretből fog tudni gazdálkodni a lakásfelújítás során, mint ahogyan eredetileg kalkulált. Jó, ha rendelkezik önerővel, esetleg pályázatokkal, szerencsés, ha ismeri financiális lehetőségeit, azonban be kell mutatnunk neki az éppen aktuális eseti, banki forrásokat is, hogy ezzel is tudjon kalkulálni.

Az tanácsadó igény szerint tájékoztatja, támogatja őt a legjobb lehetőség kiválasztásánál a költségek lefaragása érdekében. Kulcsfontosságú, hogy az ügyfél ismerje és értse a rendelkezésre álló állami ösztönzőket, kedvezményes hiteleket, lakástakarék pénztári megtakarításokat, a tekintetben is, hogy ki jogosult az igénybevételükre, milyen ingatlannál és milyen munkákra használhatók fel. Cél, hogy az ügyfél spóroljon – ne csak a rezsicsökkentő felújításokkal, de a legjobb pénzügyi konstrukciók kiválasztásával is. Amennyiben megvannak az előzetes kalkulációk, árajánlatok, tudható milyen tervek és engedélyek szükségesek, valamint a pénzügyi lehetőségek is tisztázottak, akkor érdemes csak meghoznia a végső döntést.

Alapelvek

A. Állami támogatások
   a. Otthonfelújítási támogatás
   b. Falusi CSOK támogatás
   c. Napelemes pályázat

B) Támogatott banki források
   d. Lakástakarék
   e. Babaváró hitel
   f. Társasházi felújítási hitelek

C) Önkormányzati támogatások
   g. Belvárosi karbantartási támogatás
   h. bérlakás támogatás

D) Felfüggesztett korábbi támogatások
   MFB hitel – felfüggesztve

Amennyiben az érdeklődő felújító címe nem egyezik meg az iroda településével (kerületével), érdemes utána érdeklődni, hogy az ő településén van-e vagy lesz-e a közeljövőben épületfelújítási önkormányzati támogatás, és erről is tájékoztatni az ügyfelet.

5. Ügyfélút

5.1 Az ügyfélút lépései

1) Tájékozódás: a felújítást tervező RenoPont honlapon tájékozódik, információt gyűjt, tervez és inspirálódik. Az ügyfél megismeri az energetikai felújítás legfontosabb tudnivalóit a honlapunkon.

2) Személyes vagy online tanácsadás: az irodában megtörténik az előzetes egyeztetés, az igények és a lehetőségek felmérése. Itt kulcsfontosságú az tanácsadó hatékony és hiteles közbenjárása, ügyfelével való interakció kialakítása és annak „ápolása" e-mailváltásokkal, szakember ajánlással, továbbá amint rendelkezésre állnak a megfelelő szakemberek, nyomonkövetéssel, adminisztrációs feladatokkal. Később az ő feladatai lesznek a szakember értékelés bekérése illetve, ha előfordul a panaszok kezelése is.

3) Energetikai felmérés: az ügyfél ismerje meg az energetikai felmérés jelentőségét és a lehetséges felújítási opciókat, hiszen a pontos felmérés a jó terv alapja. (Ez a lépés nem mindig opció. hiszen társasházi lakásnál nem minden esetben van szükség energetikai felmérésre. Azoknak az ügyfeleknek, akik már rendelkeznek energetikai tanúsítvánnyal, a felújítási tervvel állunk rendelkezésükre.)

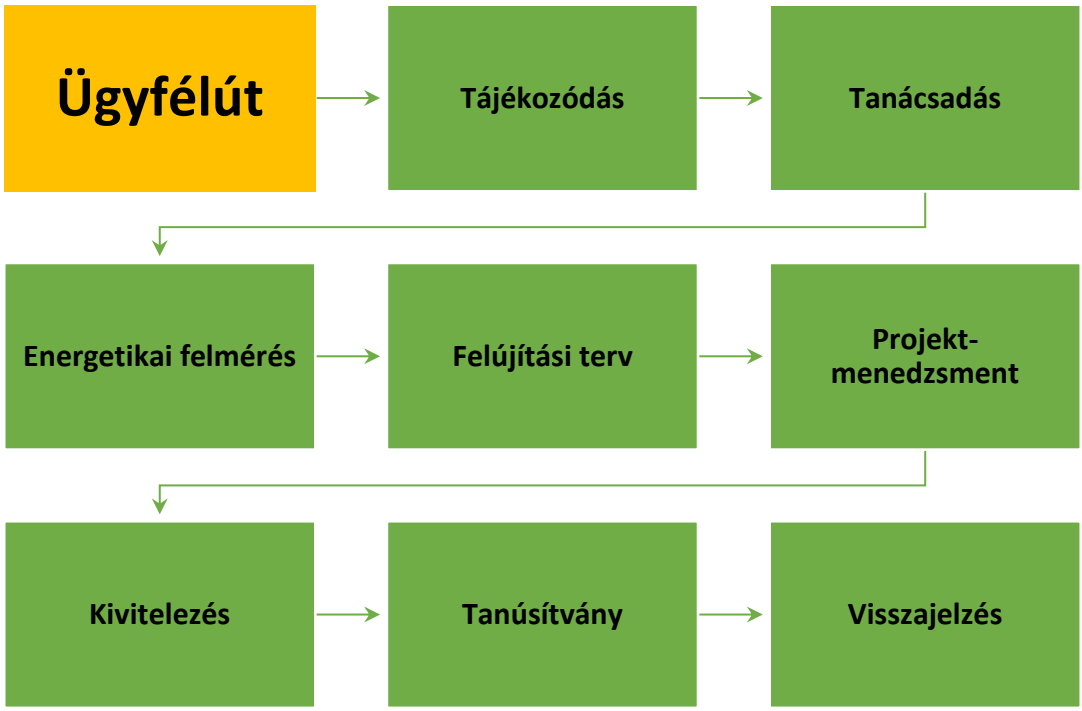
4) Felújítási terv véglegesítése: az egyeztetések után az ügyfél kiválasztja a végleges forgatókönyvet. Megismeri a pénzügyi feltételek biztosításának lehetséges megoldásait a felújításhoz.

5) Felújítás előkészületei, projektmenedzsment: zajlanak a felújítás előkészületei: a pénzügyi és hatósági ügyek, a kivitelezők keresése, az ügyfél egy beruházás lebonyolító segítségével ajánlatokat kér be a potenciális kivitelezőktől, illetve megtörténik a szerződés jogi és pénzügyi előkészítése is. Mindehhez számos anyagot talál Tudástárunkban.

6) Műszakilag ellenőrzött kivitelezés: a kivitelező vezetésével elindulnak a fizikai munkálatok, egy műszaki ellenőr segítségével pedig a beruházó folyamatosan ellenőrzi a kivitelezés szakszerűségét.

7) Átvétel és tanúsítvány: a műszaki ellenőr és a projektmenedzser segítségével megtörténik a hibalista felvétele, illetve az átadás-átvétel. Az új energiatanúsítvánnyal pedig hivatalos, hogy az ingatlan energiahatékony lett!

8) Visszajelzés az ügyfélélményről és az eredményekről, garanciák és megfelelő használat: az ügyfélút végén összegzésre kerülnek a tapasztalatok és esetleges későbbi meghibásodások esetén megtörténik a garanciális ügyek rendezése. Ezen túl az ingatlan megfelelő használatával kapcsolatban számos tanács és tipp várja elégedett ügyfeleinket a honlapon.



5.2 Az ügyfélúthoz kapcsolódó célok és szolgáltatások

	1. Tájékozódás	2. Személyes tanácsadás	3. Energetikai felmérés	4. Pénzügyi lehetőségek, felújítási terv véglegesítése
Célok	Az ügyfél ismerje meg az energiahatékonyság előnyeit az RenoPont honlapon.	Foglaljon időpontot és jöjjön el az irodánkba, mondja el igényeit.	Az ügyfél ismerje meg az energetikai felmérés jelentőségét és az azon alapuló műszaki terveket.	Az ügyfél válassza ki a tanácsadónk segítségével a számára ideális felújítási tervet. Ismerje meg az energetikai terven alapuló pénzügyi lehetőségeket.
Szolgáltatások	-	Első tanácsadás komplex, kulcsra kész kivitelezés.	További tanácsadás - műszaki kérdés, energetika; Energetikai felmérés, energiatanúsítvánnyal; Energetikai felmérés, energiatanúsítvánnyal, felújítási tervvel; Társasházi energetikai felmérés.	Felújítási terv véglegesítése; További tanácsadás – pénzügy; Banki tanácsadás; Társasházi pénzügyi megvalósíthatóság.
Elérhetőség a honlapon	Alapok Tervezgetem	Szolgáltatásaink Időpontfoglalás	Energiaszakértők, energiatanúsítvány Szolgáltatásaink Időpontfoglalás	Pénzügyi lehetőségek Szolgáltatásaink Időpontfoglalás
Az tanácsadó feladatai	-	Felméri az ingatlan adottságait és a felújító igényeit és	Jelentős, komplex felújításnál javasolja a felújítónak, hogy	A rendelkezésre álló állami támogatásokról, kedvezményes

		ez alapján továbbirányítja szakemberhez.	végezzen energetikai felmérést és ehhez szakembert ajánl.	hitelekről és lehetséges önkormányzati támogatásról tájékoztatja a felújítót.
	5. A felújítás előkészületei	**6. Műszakilag ellenőrzött kivitelezés**	**7. Átvétel és tanúsítás**	**8. Visszajelzés, garanciák és megfelelő használat**
Célok	Az ügyfél megismerje és megértse, hogy miért fontos, mit tartalmaz az előkészítés.	Az ügyfél megismerje és megértse, hogy miért fontos a műszaki ellenőr igénybevétele.	Az ügyfél megismerje és megértse, hogy miért fontos az újbóli energiatanúsítás.	Az ügyfél megismerje és megértse, hogy miért fontos a garancia.
Szolgáltatások	Projektmenedzsment, beruházás lebonyolítás; Társasházi mediálás; Papírmunkák: szerződés, engedélyek	Műszaki ellenőrzés; Elindulnak a fizikai munkálatok, amelyet a műszaki ellenőr felügyel	-	-
Ajánlott honlap pontok	Termékválasztási segédanyag Hatóságok, engedélyek Szakember-adatbázis Dokumentumtár Szolgáltatásink Időpontfoglalás	Kivitelezés folyamatos műszaki ellenőrzéssel Szolgáltatásaink Időpontfoglalás	Jogorvoslat, garanciák	Üzemeltetési-karbantartási tanácsok Jogorvoslat, garanciák Panaszkezelés, értékelés Visszajelző kérdőív: Milyen volt felújítani a RenoPonttal?
Az tanácsadó feladatai	A tanácsadó segíti a felújítót a kivitelezők kiválasztásban, tájékoztatja a szükséges engedélyekről és kérésre jó ár-érték arányú termékeket javasol.	A tanácsadó felhívja a felújító figyelmét arra, hogy a tervezett energia-megtakarítás csak jó minőségű kivitelezéssel elérhető, amit a műszaki ellenőrzés biztosít. Illetve műszaki ellenőr szakembert ajánl.	A tanácsadó felhívja a figyelmet, hogy újabb energiatanúsítvány készítése mutatja meg, hogy a felújító mennyi energiát takarított meg a felújítással. A projekt elszámolásában is fontos, hogy legyen egy előtte-utána állapot rögzítése.	A tanácsadó segít a jogorvoslati problémák kezelésében, illetve tanácsokat ad takarékos üzemeltetésre.

5.3 Első tanácsadás – kérdések és válaszok

Kérdések

- Név
- Honnan hallott a RenoPontról? Ha internet: akkor cikk vagy google vagy facebook hirdetés?
- Ingatlan típusa (családi ház, lakás, teljes társasház)
- Ingatlan helye
- Ingatlan alapterülete

- Ki a tulajdonos?
  Pályázati szempontból lehet érdekes.
- Építés ideje
  Nem probléma, ha az ügyfél nem tudja pontosan az építés évét. Ha nagyjából meg tudja mondani, hogy mikor épült az ingatlan, abból már tudunk következtetéseket levonni az alkalmazott technológiák, szigetelés megléte stb. tekintetében.
- Falazat típusa
  Lehet tégla, pórusbeton, könnyűszerkezetes, monolit beton, panel, vályog, fa, szalmabála stb.
- Szigetelés típusa, mérete
  - szálas hőszigetelő anyagok: kőzetgyapot, üveggyapot, fagyapot
  - üreges hőszigetelő anyagok: polisztirol (EPS, XPS), poliuretán
  - természetes hőszigetelő anyagok: szalma, kender, cellulóz
- Milyen a tető, szigetelés? Megkülönböztetünk lapos- és magastetőket.
- Nyílászárók típusa
  A nyílászárók anyaga lehet fa, műanyag vagy alumínium. Az üvegezés lehet egy, kettő vagy háromrétegű, low-e bevonatos vagy bevonat nélküli. A nyílászáró készülhet nemesgáz töltettel, vagy anélkül.
- Van-e külső árnyékolás, ha szükséges (főleg a déli oldalon)?
- Fűtés típusa
  Megkülönböztetünk egyedi helyiségfűtést (kályha, gázkonvektor, elektromos radiátorok/fűtőpanelek, split klíma) és központi fűtést, ahol egy kazán vagy hőszivattyú biztosítja a fűtővizet a hőleadóknak. A kazánok sokféleképpen csoportosíthatók, fűtőanyag szerint megkülönböztetünk szilárdtüzelésű, gáz- és elektromos kazánokat. A hőszivattyúk környezetbarát fűtési rendszerek, mivel főleg megújuló energiával működnek: az energia akár 75 százalékát a környezetből (levegőből, vízből, talajból) gyűjtik, a maradékot villamos energia biztosítja. A kazánok és a hőszivattyúk jellemzően kombi kivitelben készülnek, tehát a fűtéshez szükséges melegvíz mellett a használati melegvíz előállításáról is gondoskodnak.
  Központi fűtésről beszélhetünk családi házak és társasházak esetében is, utóbbi esetben a társasház rendelkezik egy közös kazánnal. Nagyobb épületegyüttesek, lakótelepek esetén sokszor távhőszolgáltatással oldják meg a fűtést.
- Használati melegvíz előállításának típusa (ha nem a fűtéssel együtt van)
  Felhasznált fűtőanyag szerint lehet villanybojler vagy gázbojler. Lehet átfolyós vagy tartályos.
- Megújuló energia van?
  A napkollektor használati melegvíz előállításban vesz részt, a napelem pedig áramot termel.
- Milyen tájolású az ingatlan?
- Energiatanúsítvány van? Ha igen, mi a kategória?
- Mennyi a fűtés- és áramfogyasztás?
- Panaszok az épülettel kapcsolatban
  Például: nem lehet megfelelően kifűteni az épületet, huzatos helyiségek, túlmelegedés, penészes falak stb.
- Utolsó felújítás mit tartalmazott?
- Milyen felújítást tervez?
- Mihez nem szeretne semmiképp hozzányúlni? Miért?
- Együtt kitalálni: milyen pénzügyi támogatásra jogosult (önkormányzati is)

Speciális kérdések

1. Családi ház
   - sorházi lakás elhelyezkedése? A sorházi lakás elhelyezkedése azért fontos, mert egy szélen elhelyezkedő lakás energiaigénye jelentősen meghaladhatja egy két oldalról szomszédos lakásokkal határolt ingatlan energiaigényét.
   - alápincézett?
2. Lakás

- lakás elhelyezkedése a társasházban (emelet, legfelül) Legfelső emeleti lakás (főleg saroklakás) energiaigénye jelentősen meghaladhatja a központi elhelyezkedésű lakások energiaigényét.
- fűtés egyedi vagy központi?
- kémény?

3. Teljes társasház
   - hány lakásos az épület?
   - vannak társasházi megtakarítások (önrészre elég)?
   - megvan a közös elhatározás a felújításra?

Válaszok

1. Szakembert ajánlani igény szerint (elérhetőségekkel)

Kérjük meg a felújítót, hogy amikor kapcsolatba lép a RenoPont által ajánlott szakemberrel, hivatkozzon a RenoPont irodára!

1.1 Családi ház

- Családi házaknál teljes energetikai felújítási igény esetén Budapesten ajánljuk a Zöldotthont vagy a Rezsinullázót, máshol olyan helyi szakembert, aki teljes körű felmérést, tervezést, kivitelezést vállal. teljes kivitelezés: Budapesten Zöldotthon vagy Rezsinullázó vagy helyi szakember, aki teljes körű felmérést, tervezést és kivitelezést végez
- Ha kifejezetten kérik (főleg, ha nincs energetikai felmérés, tanúsítvány), akkor ajánljunk energetikust

1.2 Lakás

- Ha hőszigetelésre nincs lehetőség, akkor energetikust nem kell ajánlani
- Ajánljunk releváns/kért szakági kivitelezőket: lakás esetén nyílászáró felújítás/csere és fűtéskorszerűsítés jöhet szóba.
- Javasoljuk neki, hogy vesse fel a közös képviselőnek a teljes ház felújítását. A (külső) szigetelés csak társasházi szinten valósítható meg. Létezik ugyan megoldás belső oldali hőszigetelésre is, de bonyolultabb és kevésbé jó megoldás.

1.3. Teljes társasház

- Budapesten ajánljuk a Projectdoctort, Dunántúlon az IMRO-t, máshol helyi, teljes társasházi energetikai tervezést, kivitelezést vállaló szakembert.

2. Pénzügyi lehetőségek

   - Támogatások kapcsán ajánljuk a Renopont oldalt: https://renopont.hu/tudasbazis/penzugyi-lehetosegek
   - Nézzünk utána, hogy az ügyfél kerületében/településén van-e helyi pénzügyi támogatás

3. Speciális igényről leírás, szemléletformálás

   pl. műemlék, energiaközösségek, elektromos fűtés, lakásügynökség

Időpontfoglalás utáni e-mailek az Ügyfélút 2. lépése előtt /Személyes vagy online tanácsadás/

Első tanácsadás előtti emlékeztető e-mail minta[6]

Tisztelt Ügyfelünk!

Köszönjük, hogy időpontot foglalt a RenoPont oldalán.
Az időpont foglalás részletei:
Dátum és időpont: 2022. Február 3. 9:00
Helyszín Budapest - 1088, Gutenberg tér 2. (bejárat a Kőfaragó utca felől!)
Szolgáltatás: Első konzultáció (ingyenes)
Irodánk telefonszáma: +36 70 579 6872
Kérjük, amennyiben mégsem tud eljönni a megadott időpontban, jelezze azt nekünk.
Kérjük, hogy, a hatékonyabb tanácsadás kedvéért hozza magával az alábbi dokumentumokat (amennyiben rendelkezésére áll):

- tervek, alaprajz az épületről/lakásról;
- legfrissebb energiatanúsítvány;
- fűtéssel kapcsolatos számlák (lehetőleg téli hónapokról vagy egy teljes évről);
- ablakok, ajtók, fűtési rendszer típusa, hőszigetelés típusa és vastagsága, ha van;
- esetleges korábbi felújítások időpontja, részletei.
- kérjük gondolja át, milyen problémák merülnek fel az ingatlannal kapcsolatban, amelyeken változtatni szeretne.

Várjuk szeretettel!

Teljes társasháznak küldve:

Tisztelt Ügyfelünk!

Köszönjük, hogy időpontot foglalt a RenoPont oldalán.
Az időpont foglalás részletei:
Dátum és időpont: 2022. Január 24. 14:00
Helyszín Budapest - 1052, Bárczy u. 1-3.
Szolgáltatás: Társasházi tanácsadás (ingyenes)
Irodánk telefonszáma: +36 70 534 9140
Kérjük, amennyiben mégsem tud eljönni a megadott időpontban, jelezze azt nekünk.
Kérjük, hogy, a hatékonyabb tanácsadás kedvéért hozza magával az alábbi dokumentumokat (amennyiben rendelkezésére áll):

- alapító okirat (vagy alapszabály, ha van)
- SZMSZ
- előző 2 évi beszámoló
- ha van, akkor energia tanúsítvány
- ha van, korábbi pályázati dokumentációjuk
- ha vannak, akkor alaprajzok
- ha vannak, metszeti és homlokzati rajzok
- jellemző energia számlák
- kérjük gondolja át, milyen problémák merülnek fel az ingatlannal kapcsolatban, amelyeken változtatni szeretnének.

Várjuk szeretettel!

Az Ügyfélút 8. lépésekor /Visszajelzés az ügyfélélményről és az eredményekről, garanciák és megfelelő használat/ **nyomonkövető e-mail**

A RenoPont szolgáltatás lényeges része, hogy a felújítót végigkövessük a korszerűsítési folyamatban, és ha bárhol megakad, tudjunk neki segíteni. Ezért, a konzultációk után 2-3 héttel érdemes a

[6] *Egyelőre manuálisan küldjük ki, de a CRM használatának megkezdése után ez várhatóan automatikus lesz.*

felújítónál érdeklődni, hogy hogyan haladt tovább a folyamatban, sikerült-e felvennie a kapcsolatot az ajánlott szakemberrel, van-e szüksége további segítségre. Példa email:

Tisztelt Ügyfelünk!

A RenoPont tanácsadást követően érdeklődnék, hogy felvette-e a kapcsolatot az ajánlott kivitelezővel? Ha igen, megosztaná velünk tapasztalatait? Kérem, jelezze, ha tudunk valamiben segíteni!

Köszönettel,

Bölcsföldi Ádám

RenoPont Tanácsadó

5.4 Tanácsadás társasházi képviselőknek

5.4.1 Előkészítés

Érdemes megcsináltatni a döntés előkészítő anyagot, mert:

- az építőipari költségek folyamatosan emelkednek
- ha kiírnak egy pályázatot, legyen előkészített anyag
- lehet, hogy egy későbbi pályázaton nem felel meg a ház valamilyen előírás, indikátor miatt, ezért nem érdemes pályázatra várni

5.4.2 A tanácsadás 3+1 lába

I. **Műszaki tartalom**
   A. **Nyílászáró csere** – ha még nem történt meg
   B. **Hőszigetelés** (teljes épületburok: tető, pincefödém, homlokzat)
   C. **Fűtéskorszerűsítés** – (ház)központi fűtésnél vagy távhőnél érdemes, egyedi fűtéseknél nem jön szóba
   D. **Energetikán túli dolgok**, beruházások (max. 30-40%)
      - életveszélyes, vagy elöregedett szerkezetek cseréje (pl. esővízgyűjtő strang, elekromos vezetékek) – érdemes a korábbi biztosítási káreseményeket figyelembe venni
      - esztétikai, kényelmi beruházások (kaputelefon, műemléki homlokzatfelújítás, belső udvar felújítása, zöldítése)

II. **Pénzügyi tartalom**

Társasházi **kamattámogatott hitelek**

OTP, Raiffeisen, Unicredit, Takarékbank

Kamattámogatott az első 10 év futamidő, de a támogatás nélkül akár 15 év (10+5) is lehet.

Kamattámogatás: első 5 évében a kamat 70%-a, a második 5 évben a kamat 35%-a államilag támogatott. Kedvező kamatok: 2,5-3% körüliek.

2018. októbere előtt kötött lakás-takarékpénztári szerződéssel kombinálható.

Előírás: társasházi felújítási alap

A hiteltörlesztésbe beszámít a felújítási alapba eddig fizetendő összeg, azzal csökkenthető.

Biztosítékként előírhatnak óvadéki betétet, önkormányzati kezességet, lakás-takarékpénztári szerződést vagy jelzálog bejegyzést.

https://renopont.hu/tudasbazis/penzugyi-lehetosegek

III. Jogi előírások

A. Érvényes, aláírt, eredeti alapító okirat és külön SzMSz kell, melyet a földhivatalba benyújtottak
B. Minden ma szokásos felújítás és korszerűsítés a rendes gazdálkodás körébe esik, azaz a határozatképes vagy megismételt közgyűlésen jelenlevők, vagy írásban szavazók által képviselt tulajdoni hányad egyszerű többségével lehet róla szavazni. Ezek nem konszenzusos, hanem sima többségi döntések!
C. Előző 3 év beszámolóját elkérjük

+1 Pszichológia

A lakógyűléseken közösségi tervezés, a **konfliktusok moderálása**

5.4.3 Tanácsadás folyamata a Projectdoctorral (Budapest, Pest megye)

Projectdoctor: a társasházfelújítás szakértője. Több, mint 20 éve kizárólag társasházak felújításának tervezésével, pályázataival, kivitelezésével és menedzselésével foglalkozik.

- >1.000 felújítási terv
- >300 sikeres felújítás, megbízható alvállalkozók bevonásával
- >29.000 lakás
- 100% sikeres pályázat
- 42 megmentett projekt

Miben segíthet?

- energiahatékony társasház felújítás beruházás Budapesten vagy Pest megyében található ingatlanban,
- egy már elindított folyamat javítása,
- SOS mentőöv a projekt sikerességéért, vagy bukásának megakadályozása érdekében.
- Társasház felújítási projektek megszervezése és lebonyolítása, megbízható kivitelező vállalkozók bevonásával
- Pályázatírás
- Hitelügyintézés
- Műszaki tervezési és ellenőrzési feladatok
- Projektmenedzsment, épületdiagnosztika, felújítási sorrend, kezelési terv meghatározása
- Már elindított és stagnáló, illetve a bukás szélére sodródott projektek újratervezése és sikeres megvalósítása
- kezelési terv felállítása

A Tanácsadás folyamata a Projectdoctorral

Előszűrés

- Töltse ki ezt az ajánlatkérőt, ahol a legfontosabbakra kérdez rá (tanácsadóval együtt is kitölthető) https://projectdoctor.hu/ajanlatkeres/
- 10 kérdés
- az egyéni szöveges üzenetben hivatkozzon a RenoPontra!

- fontos a telefonszám megadása!
- ingyenes

Telefonos konzultáció
- Az árajánlatkérés után 12 órán belül felhívja a Projectdoctor az ügyfelet (kivéve hétvégén), és egyeztet további kérdésekről
- cím alapján megnézi Google Maps-en, hogyan néz ki a ház kívülről (ingyenes)
  Írásos ajánlat a konzultációra és döntéselőkészítő anyagra

Személyes konzultáció
- közös képviselővel helyszíni felmérés
- kb. 200 kérdés, 3,5 óra a helyszínen
- forgatókönyveket vázolnak fel
- ha megrendelik, döntéselőkészítő anyag készül
- díja van
- néha egy termékgyártó megfinanszírozza a konzultációt

Döntéselőkészítő anyag elkészítése (mit, kivel, mennyiért, hogyan, miből, mikorra, és mit hoz?)
- beleszámít a személyes konzultáció díja
- díja van

Felújítás megrendelése és felújítás
- elvállalt feladatok (teljes körű Projekt szerviz):
- műszaki előkészítés
- közgyűlési anyagok és prezentáció (kötelező)
- banki és pályázati ügyintézés
- kivitelező kiválasztása (megbízható kivitelezői köre van; 3 versenyeztetett árajánlat)
- műszaki projektmenedzsment, engedélyeztetés, kivitelezés lebonyolítása
- műszaki ellenőrzés

Néha már próbálkozott a társasház egy vállalkozóval, aki nem vált be, ekkor projektmentést végez a Projectdoctor. A legjobb, ha az elejétől a végéig ő csinálja a bizalom miatt.

Projectdoctornál nincs személyes ügyfélfogadás, ő megy helyszínre. Ha kell, előre egyeztetett módon és időpontban konzultálhat a RenoPont irodában is.

Általában 25 mérnökóra kell a döntési pontig.

További hasznos tartalmak: www.projectdoctor.hu

5.4.4 Tanácsadás folyamata az IMRO DDKK-val (Nagykanizsa, Nyugat-Magyarország)

Első, tájékoztató lakógyűlés
- IMRO ismerteti a műszaki, pénzügyi, jogi alapokat
- lehet kérdezni
- csak arról kell dönteni, hogy megrendelik-e a döntéselőkészítő dokumentumot
- díjmentes

Döntéselőkészítő dokumentum megírása
- műszaki tartalom összeállítása
- konkrét pénzügyi kalkuláció (mennyi lenne a törlesztőrészlet 1-1 albetétre)
- várható energiamegtakarítás mértéke
- 25-30 oldal, 1 oldal összefoglalóval
- 30-40 nap alatt készül el

Második lakógyűlés
- döntéselőkészítő dokumentum ismertetése
- ha megrendelik a beruházást, akkor IMRO csinálja a lebonyolítást és a műszaki ellenőrzést

Kivitelezők versenyeztetése
- árazatlan költségvetés
- kivitelezők jelentkezése referenciákkal
- referenciák szúrópróbaszerű ellenőrzése

Harmadik lakógyűlés
- érdemes megbízottakkal
- döntés a kivitelező kiválasztásáról
- döntés a banki ajánlatról

Kivitelezés, műszaki ellenőrzés
- fontos a helyes kivitelezés (pl. szél szívó hatása)
- Több épületnél házanként külön lakógyűlés
- Közös képviselők többlet munkájának ellentételezésére vannak megoldások.

Társasházi lakás

Közös tulajdon a homlokzat, nyílászáró, fűtés, azaz a nyílászárócseréhez, egyedi fűtéskorszerűsítéshez, split klíma kültéri egység felhelyezéséhez, napelem telepítéshez (tetőre) a lakógyűlés engedélye szükséges.

6. Az RenoPont honlap valamint a RenoPont irodák működési rendje

6.1 Iroda működtetés

A tanácsadó iroda működtetéséhez szükséges dokumentumok: működési rend, leltár. Az irodában a hatályos tűz- és munkavédelmi szabályokat be kell tartani. Az iroda eszközeit és magát az irodát a jó gazda gondosságával kell üzemeltetni, tisztán tartani. Nyitvatartási időt és **az Európai Uniós támogatási táblát** ki kell függeszteni az iroda bejáratánál. Az irodában az ügyfélfogadás alapvetően időpont foglalás alapján történik, de ha van szabad kapacitás akkor az utcáról betérő ügyfelek is kaphatnak tájékoztatást. Az irodában a Renopont arculati elemeket, plakátokat, rollup-ot, szórólapokat el kell helyezni. Van lehetőség hőszigetelési, nyílászáró és gépészeti termékminták elhelyezésére is, de olyan módon, hogy ez ne reklámozza a gyártó céget.

6.2 RenoPont honlap - adatkezelési feladatok és tudnivalók[7]

A RenoPont Weboldal tartalma információt és segítséget nyújthat az ügyfél számára, amennyiben otthona energiahatékonysági szempontú felújítását tervezi, azonban ehhez szükséges bizonyos személyes adatok megadása.

A weboldalhoz való hozzáférésnek és bizonyos alapvető funkciók használatának nem feltétele a regisztráció, de az ügyfélnek lehetősége van regisztrálni. A regisztrációval fogyasztóként az ügyfél korlátlan hozzáférést kap a weboldalon elérhető legtöbb tartalomhoz, azok kivételével, amelyeket csak az irodai konzultációt vagy a Projekt egyéb szolgáltatásainak igénybevételét követően tud majd elérni.

- A Weboldal regisztráció nélküli használatával kapcsolatos adatkezelések
- Regisztrációval és bejelentkezéssel kapcsolatos adatkezelés
- Hírlevélre történő (online) feliratkozással kapcsolatos adatkezelés

7 Bővebb tájékoztatás a www.renopont.hu honlapján elérhető adatkezelési tájékoztatóban.

- A Weboldalon keresztül történő időpontfoglalás a RenoPont irodákba
- Az online energiamegtakarítás kalkulátorhoz köthető adatkezelés
- A Szakemberek online értékelésével kapcsolatos adatkezelések
- „Legyél a partnerünk" panel – Szakemberek jelentkezése
- Jó gyakorlatok bemutatása a Weboldalon
- A Weboldalon elérhető Szakember adatbázis üzemeltetéséhez köthető adatkezelés
- „Legyél a partnerünk" panel – nem Adatkezelőnek minősülő RenoPont iroda üzemeltető partnerek (önkormányzatok, és forprofit és nonprofit vállalkozások) jelentkezése
- A szakmai tanácsadás során kezelt személyes adatok
- A Szakemberek ajánlásához kapcsolódó adatkezelések
- A RenoPont irodák teljesítményével kapcsolatos adatkezelés
- A Szakemberek képzésével kapcsolatos adatkezelések
- A RenoPont irodákat üzemeltető tanácsadók képzésével kapcsolatos személyes adatok
- A RenoPont iroda üzemeltető partnerekkel való együttműködéshez szükséges adatok kezelése
- A hírlevélre történő személyes feliratkoztatás
- Rendezvényeken való részvétel során történő adatkezelés
- Az Adatkezelők által szervezett sorsolásos nyereményjátékhoz tartozó adatkezelés
- A „pilot" projektekkel kapcsolatos adatkezelés
- Panaszkezeléssel járó adatkezelés
- Adatkezelés jótállási és szavatossági igény érvényesítése kapcsán

Telefonon érdeklődő ügyfeleknek általános tájékoztatást nyújtunk, ekkor személyes adatok megadására nincs szükség.

Az adatkezelési tudnivalókat a tanácsadónak ismernie kell, illetve fontos tájékoztatni ügyfeleit róla. Mindig a legfrissebb információkkal lássa el őket – világosan és közérthetően megfogalmazva.

Az adatkezelés célja

- Az érdeklődőknek történő személyre szabott energiahatékonysági tanácsadás nyújtása, illetve ezzel összefüggésben az ügyfél beazonosíthatóvá tétele.
- A tanácsadás során a tanácsadók rákérdeznek a felújítási folyamathoz szükséges adatokra és azoknak megfelelően adnak tanácsot. Az online adatok, illetve az előre nem egyeztetett konzultáció következtében utólag, önként megadott személyes adatok automatikusan a RenoPont irodák CRM (Customer Relationship Management) rendszerébe kerülnek, ahol a tanácsadó kezeli azokat.
- A RenoPont irodákhoz köthető adatkezelési tevékenységnek minősül különösen az irodai személyes tanácsadás, az online felületen történő tanácsadás, a Szakemberek ajánlása a fogyasztók felé, a tanácsadás minőségére vonatkozó értékelés, a Szakemberekhez és a Szakemberek Képviselőihez köthető adatkezelés, az irodákat üzemeltető tanácsadók képzésével kapcsolatos adatkezelés, illetve az irodákat üzemeltető és Adatkezelőnek nem minősülő partnerek vonatkozásában kezelt személyes adatokhoz köthető adatkezelés.
- A RenoHUb projekthez köthető egyéb folyamatnak minősül különösen a hírlevélre való személyes feliratkoztatás, a RenoHUb projekthez köthető rendezvényeken végzett adatkezelés, a RenoHUb projekthez köthető nyereményjátékok keretei között végzett adatkezelés, illetve a RenoHUb ún. „pilot" projektjeivel kapcsolatos adatkezelés.

A szakmai tanácsadás során kezelt személyes adatok

- A kezelt adatok köre: Vezetéknév, keresztnév; e-mail cím; telefonszám; a konzultáció során önkéntesen megadott adatok (pl.: lakcím, ingatlan adatai, társasház adatai, ügyfél pénzügyi helyzete, hitelképesség, családi állapot, háztartásban élők száma, életkor, családi állapot).

- Az irodai, személyes konzultáció történhet (a Weboldalon regisztrált profilon keresztüli) időpontfoglalás után vagy előzetes megkeresés nélkül. A két forma között a kezelt személyes adatok használatát tekintve a különbség a következő.

  - Ha regisztrált ügyfélként jön az ügyfél, akkor a honlapon engedélyezte az adatainak kezelését, rögzítését.
  - Ha előzetes megkeresés nélkül jön be, akkor vagy 1. általános tanácsot adunk és nem rögzítünk semmilyen adatot vagy 2. aláír egy hozzájáruló nyilatkozatot a személyes adatainak kezeléséről és csak utána rögzítjük az adatait a CRM-ben.

- A tanácsadás során az tanácsadók rákérdeznek a felújítási folyamathoz szükséges adatokra és azoknak megfelelően adnak tanácsot. Az online adatok, illetve az előre nem egyeztetett konzultáció következtében utólag, önként megadott személyes adatok automatikusan a RenoPont irodák CRM (Customer Relationship Management) rendszerébe kerülnek, ahol az irodai tanácsadó kezeli azokat; az Adatkezelőnek nem minősülő irodaüzemeltetők az Adatkezelők adatfeldolgozóinak minősülnek az általuk a RenoHUb projekt keretein belül végzett személyes adatkezelési tevékenységek vonatkozásában.

- Az ügyfelet tájékoztassuk arról, hogy figyelemmel a COVID-19 járvány okozta egészségügyi helyzetre az irodai tanácsadókkal való online konzultációra is van lehetőség a Weboldalon regisztrált felhasználók számára. Az online konzultáció során a személyes konzultációval megegyező személyes adatok kerülnek kezelésre.

- Az időpontfoglalásnál kiválasztható, hogy online vagy személyesen szeretne-e részt venni a tanácsadáson. Amennyiben az online részvétel lehetőségét választja, a rendszer automatikusan generál egy linket, amit az Ön e-mail címére továbbít. Ez a link teszi lehetővé, hogy a Microsoft Teams videokonferencia szolgáltatását igénybe vegye, amin keresztül a konzultáció lebonyolításra kerül.

- Az Adatkezelők által kezelt adatok tekintetében a kezelt adatok körére vonatkozóan nincs eltérés az online és a személyes konzultáció között. A Microsoft adatvédelmi nyilatkozatát pedig az alábbi linken érheti el: https://privacy.microsoft.com/hu-HU/privacystatement#mainnoticetoendusersmodule

Az adatkezelés ideje

A személyes adatok kezeléséhez adott hozzájárulás visszavonásáig.

Az adatkezelés jogalapja

Az érintett fogyasztók önkéntes, konkrét, megfelelő tájékoztatáson alapuló, kifejezett és egyértelmű hozzájárulás a GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja alapján. A hozzájárulás visszavonásának lehetőségéről jelen tájékoztató X. pont 9. pontjában tájékozódhat. Felhívjuk figyelmét, hogy az Adatkezelők sem a tanácsadó tevékenység, sem más tevékenység során NEM kezelnek, sem egészségügyi sem pedig más a GDPR 9. cikk (1) bekezdése alapján különlegesnek minősülő személyes adatot, így kérjük ilyen jellegű személyes adatát NE adja meg! Amennyiben a felújításhoz egészségügyi vagy más különleges adat ismertetése elengedhetetlen, akkor a tanácsadás során, amennyiben lehetséges ne jelölje meg azt a természetes személyt, akire az adat vonatkozik. Ha mind a különleges személyes adat megadása, mind a természetes személy beazonosíthatóvá válása elengedhetetlen, az ilyen jellegű személyes adatok abban az esetben is csak a GDPR által megkövetelt kifejezett hozzájárulás megadása után kerülnek kezelésre.

Panaszkezeléssel járó adatkezelés

A RenoHUb projekt során, annak működésével összefüggésben keletkezett esetleges fogyasztói panaszokkal kapcsolatban az Adatkezelők kezelik a panasztételhez köthető egyes személyes adatokat.

- A kezelt adatok köre: panasztevő vezetékneve és keresztneve; e-mail cím; lakcím; telefonszám; a panasz beérkezésének az időpontja; a panasz.
- Az adatkezelés célja: a beérkezett panaszok megfelelő kezelése.

- Az adatkezelés ideje: Fogyasztói panasz esetén a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A § (7) bekezdése alapján a panaszról felvett jegyzőkönyvek és az írásbeli panaszokra adott válaszok másolati példányai tekintetében három évig kezeljük az adatokat.
- Az adatkezelés jogalapja: jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. (1) bekezdés c) pontja alapján.
- Az adatkezelésben részt vevő Adatkezelő(k): MEHI, IMRO, mint közvetlen irodaüzemeltető Adatkezelők és a MEHI, mint a RenoPont honlap üzemeltetője. Energiaklub, mint rendezvényszervező és képzés szervező, MCSTE, mint a pilot projekt kivitelezője.

Felelősségvállalás kapcsán az tanácsadónak fontos tájékoztatnia az ügyfelet arról, hogy külső szakemberek munkájáért nem vállalunk felelősséget. A szakemberekre vonatkozó ÁSZF tartalmazza, hogy a szakember, csatlakozásakor hozzájárul ahhoz, hogy az ügyfelek megismerjék az általuk megadott adataikat, így a tanácsadásra eljött ügyfél hozzáférést kap a szakember adatbázishoz.

6.3 Az tanácsadó adminisztrációs feladatai

6.3.1 CRM

A CRM (customer relationship management) ügyfélkapcsolat-kezelést jelent. Stratégia, amelyet a potenciális és a már meglévő ügyfeleinkkel kapcsolatos interakciókhoz alkalmazunk. CRM továbbá minden ezekhez az interakciókhoz kapcsolódó adat és munkafolyamat is. A CRM célja, hogy az ügyfelekhez kapcsolja e folyamatok megfelelő szakaszát, felelősöket határozzon meg, automatizálja az ismétlődő feladatokat, illetve az ügyfelekkel kapcsolatos összes információt tárolja az előzményekben. A hatékonyság növelése is célja - használatával a személyzeti költségek csökkenthetők, a munkavállalók motiváltabbak és az értékesítés is eredményesebb. A CRM az ügyfélközpontú gondolkodást helyezi fókuszba: segít minél jobban megismerni az ügyfelet. Emellett kezeli az üzleti folyamatokat is, integrálja a marketing kommunikációt és változatos kommunikációs csatornákkal dolgozik.

- Felhasználók

A felhasználó adatait, csak az ügyfél látja és szerkesztheti a „Profilom” oldalon, az tanácsadó csak azt látja, amit az online kalkulátorban, időpontfoglalásnál adott meg. Az ügyfél a „Profilom” oldalon be tudja pipálni, hogy megosztja az tanácsadóval az adatokat és ezzel elfogadja az adatkezelési hozzájárulást, hozzájárul az adatainak kezeléséhez.

  - Az ügyfél által megadható kötelező adatok: általános adatok (név, e-mail, település, felhasználó típus: családi ház / társasházi lakás / közös képviselő), az épületre vonatkozó kötelező adatok pedig az épület típusára, építési időszakra, építési módra / falazatra és lakások számára / társasház adataira vonatkozó információk.
  - Az ingatlan energetikai adatai közül kötelezők: energiatanúsítvány (kiállítási dátum, besorolás, összesített energetikai jellemzője (kWh/m2év). Ezen túl meg megadhatja, hogy milyen felújítást tervez, illetve az elmúlt év rezsiköltségeit, a meglévő szigetelés vastagságot, továbbá a fűtés, a HMV és a nyílászárók típusát is. .
  - Az ügyfél a személyes adataival kapcsolatban megadhatja továbbá a háztartásban lakók számát, az éves jövedelmét és megtakarításait. Ezen túl kiválaszthatja, hol hallott a RenoPontról és melyik platformon történt az első kapcsolatfelvétel.
  - A szakember adatbázis ügyfél oldala: ki tudja választani a szakember-adatbázisból azokat (akár többet is), akivel szerződött. De lehetősége van arra is, hogy azt válassza ki, hogy "külsős" szakemberrel működött együtt. Ezzel kapcsolatban megadhatja továbbá, hogy milyen tevékenységre választotta a konkrét céget. Egy későbbi lépés, a szakember értékelés kapcsán pedig az tanácsadónak jelzi a rendszer, ha az egyik ügyfele értékelést adott le egy szakemberre. Ez bekerül a teendők közé, és moderálnia kell illetve bepipálni, hogy megjelenhet az oldalon.

    - Az épület adatai kapcsán az ügyfél az alábbiakkal egészítheti ki a kötelező mezők adatait: építési mód, tetőfelület tájolása, tető dőlésszöge, fűtés rendszer programozhatósága, távhőrendszer primerenergia átalakítási tényezője, távhőrendszer korszerűsége, lakás/ház alapterület és tetőtér alapterület helyett lakás/ház összes fűtött alapterülete belső méretekkel számolva (m2). Közös képviselő esetén: lakások száma, SZMSZ van-e, mikor frissült utoljára, alapszabály van-e, mikor frissült utoljára. (Ha az online kalkulátorban benne vannak ezek az adatok, az ügyfél onnan átemelheti ide.)
- Időpontok
    - Minden oszlop kereshető és szűrhető
    - Az ügyfélre kattintva megjelennek az ügyféladatok
    - Az irodára kattintva megjelennek az irodával kapcsolatos adatok
    - Itt található az ügyfél telefonszáma is
    - Nyomon követhető, hogy online vagy személyes irodai találkozóról van szó adott ügyfél esetében
    - Nem minden szolgáltatásra lehet időpontot foglalni: alvállalkozói szolgáltatások
- Menedzsment
    - Maga az Ügyfélút – lásd: CRM Menedzsment lépései
- Szakemberek
    - Minden oszlop kereshető és szűrhető.
    - Ez egy olyan felület, ahol minden szempont szerint lehet őket szűrni, amit megadtak
    - Itt található az elérés az értékelésekhez.
    - Listázva vannak azok az ügyfelek aszerint, hogy milyen szakembereket választottak
    - Az oszlopokban ki lehet választani, hogy milyen információkat szeretnénk látni: pl.: be lehet állítani, hogy szakterület és régió szerint látsszon az összes.
    - Kategóriánként látható az értékelés.
    - Az tanácsadó látja az irodájához tartozó felhasználó által beérkező szöveges értékeléseket is, amelyeket jóváhagyhat / moderálhat.
    - Itt látszanak a RenoPont minősített partnerei is.
    - Oszlopok, amelyek szerint meg lehet jeleníteni, keresni és szűrni az adatokat: vezetéknév, keresztnév; e-mail cím; cégnév; beosztás; telefonszám, tevékenységi körök, cég székhelye, régió, nyugodtepitkezes.hu-ról linkje, értékelése, hozzárendelt ügyfelek.
    - A visszajelzés kérő e-mailben konkrét szakemberre mutató linket kapnak az értékeléshez, így mindenki csak azt a szakembert tudja értékelni, akivel valóban dolgozott.
    - Minden tanácsadó lát minden szakembert, mert nincsenek irodához rendelve.
- Teendők
    - Itt találhatók a lejárt időpontok és a beérkezett visszajelzések is, amelyekkel kapcsolatban teendői vannak az tanácsadóknak.
    - Ügyféltől független teendőket is felvihetnek ide az tanácsadók.
- Irodák
    - Minden tanácsadó lát minden szakembert – de nincsenek irodához rendelve (Az irodaválasztó felület (irodaválasztással) csak a "szuperadmin" felhasználónak elérhető.)
    - Az tanácsadók az Iroda fül alatt nem az irodaválasztó felületet látják, hanem csak a saját irodájuk adatait, mintha már rákattintottak volna.
- Visszajelzések
    - Szakember értékelés: a szakemberek értékelése itt jelenik meg. A szöveges értékelések moderálását az az tanácsadó végzi, akinek a felhasználója adta az értékelést. Az ügyfélnél szerepelnie kell, hogy melyik szakembert választotta, ezt is az adott iroda tanácsadóa viszi fel. Így látható, hogy a szakemberek melyik ügyfelekhez vannak hozzárendelve.

CRM Menedzsment lépései

1. Online kalkulátor (honlapon keresztül)
2. Időpontfoglalás (honlapon keresztül)

- Amennyiben az ügyfél nem jelenik meg a foglalt időpontban, az tanácsadó megkeresi telefonon, hogy mi ennek az oka, illetve megkérdezi, hogy kér-e másik időpontot.

3. Első tanácsadás
   - További tervek megbeszélése esetén, azoknak megfelelően jegyezze fel az tanácsadó, hogy mik az ügyfél tervei, céljai, később pedig emlékeztesse az ügyfelet az ezekhez tartozó feladatokra. A tanácsadás végén beszélje meg az ügyféllel, hogy szükség van-e további tanácsadásra. Például, amennyiben személyesen nem tudott válaszolni egy kérdésre ügyfelének (pl. megfelelő szakember – mert még egyeztet a leterheltségről), akkor e-mailben 7 napon belül pótolja a választ.
4. Időpontfoglalás szerződéskötésre (honlapon keresztül)
   - Amennyiben az ügyfél nem jelenik meg a foglalt időpontban, az tanácsadó felkeresi telefonon vagy e-mailben (a felújító nem mindig adja meg telefonos elérhetőségét), hogy mi ennek az oka, illetve, hogy kér-e másik időpontot.
5. RenoPont szerződéskötés
   - Az ügyfél bemegy az irodába, megtörténik a szerződés aláírása, illetve az tanácsadó kipipáltatja az ügyféllel, hogy a CRM adatai láthatók / szerkeszthetők. Továbbá az tanácsadó beírja a választott csomagot a CRM-be.
6. Adatkezelési hozzájárulás megadva – láthatóság (szerződéskötéskor)
   - Az tanácsadó láthatja a CRM-ben az ügyféladatokat.
7. Adatkezelési hozzájárulás megadva – szerkesztés (szerződéskötéskor)
   - Az tanácsadó szerkesztheti a CRM-ben az ügyféladatokat.
8. Jó gyakorlathoz hozzájárult ügyfél (szerződéskötéskor)
9. Energetikus kontakt adatlapon rögzítve
   - Az tanácsadónak lehetősége van arra, hogy megadja a rendszerben az ügyfél által választott / általunk javasolt energetikus kontaktot.
10. Energiatanúsítvány adatai adatlapon rögzítve
    - Az tanácsadó érdeklődik, hogy ügyfél megkapta-e az energetikai tanúsítványt. 14 nap múlva fel is hívhatja, hogy kapott-e felújítási tervet.
11. Felújítási terv adatai rögzítve
    - Amennyiben az ügyfél a felújítási tervet megkapta, az tanácsadó 14 nap múlva hívja fel azzal kapcsolatban, hogy szükség van-e arra, hogy segítsen az értelmezésben vagy a döntésben.
12. Pénzügyi tanácsadás
    - Amennyiben az ügyfél megkapja a pénzügyi szakember elérhetőségét, 10 nappal később érdeklődjön nála az tanácsadó, hogy sikerült beszélnie vele vagy még nem.
13. Banki kapcsolattartó kontakt átadva
    - Az tanácsadónak lehetősége van arra, hogy megadja a rendszerben az ügyfél által választott / általunk javasolt banki kapcsolattartó kontaktját.
14. Felújítási terv véglegesítése
    - Az tanácsadó rögzíti a tervezett felújítás részleteit.
15. Projektmenedzsment szerződés aláírva
    - Innen a projektmenedzsment kezeli a feladatokat, de fontos, hogy az tanácsadó rögzítse a projektmenedzsment kontaktjait.
16. Választott szakemberek adatai adatlapon rögzítve
    - Amennyiben az tanácsadó tudomására jut, hogy ez megtörtént, 14 nap múlva kérdezzen rá, hogy szükség van-e segítségre az árajánlatok összehasonlításával és a kivitelező kiválasztásával kapcsolatban.
17. Műszaki ellenőr adatai adatlapon rögzítve
    - Az tanácsadónak lehetősége van arra, hogy megadja a rendszerben az ügyfél által választott / általunk javasolt műszaki ellenőr kontaktját.
18. Átadás-átvétel megtörtént
    - Az tanácsadónak rögzítenie kell a megvalósult eredményeket az adatlapra.
19. Felülvizsgálat energetikai tanúsítvány adatai adatlapon rögzítve
    - Az tanácsadónak rögzítenie kell az új energiatanúsítvány adatait az adatlapra.
20. Végső visszajelzés és szakember értékelés
21. Jó gyakorlat leírás, képek megérkeztek
    - Amennyiben „jó gyakorlatos” ügyfélről van szó, az tanácsadó emlékeztesse a visszajelzéssel kapcsolatos feladatára, azaz arra, hogy küldjön képeket és megtakarítási adatokat.

22. Lezárt ügyfél
    - Amennyiben a visszajelzés megérkezett, a szakember értékelés megtörtént és a „jó gyakorlatos” képek is megérkeztek, az tanácsadó lezárhatja az ügyfelet.
23. További tanácsadás

6.3.2 Admin felület

A weboldalak kezelőfelülete, adminisztrációs felület, innen kezelhető a honlap tartalma és szerkezete. Az admin felületen a honlap beállításai és módosításai érhetők el.

Milyen funkciók lehetnek egy admin felületben?

- fő-, és almenüpontok létrehozása, szerkesztése, törlése,
- komplett szolgáltatáskezelő modul
- komplett hírkezelő modul,
- meta elemek (pl.: title, meta title, url, keywords) szerkesztése,
- professzionális widget kezelés,
- egyéni aloldalak létrehozása, szerkesztése és törlése,
- képgalériák létrehozása,
- automatikus e-mail üzenetek szerkesztése,
- többnyelvű tartalmak kezelése,
- online filekezelő (pl.: fájlok feltöltése, törlése, képek átméretezése)
- online szövegszerkesztő.

Felhasználók

Szuperadmin

- minden irodát lát (RenoHUb központ), azaz ahogy most mi látjuk a felületet;
- szuperadmin elérhetősége:

  Illésné Szécsi Ilona
  szakmai munkatárs
  Magyar Energiahatékonysági Intézet
  1056 Budapest Szerb u. 17-19.
  szecsi@mehi.hu
  +36 20 544 44 93

Tanácsadó

- az tanácsadó látja az összes e-mail címet, és hogy melyik irodához tartoznak.
- a további ügyféladatokat, ügymeneteket csak a saját irodájuk ügyfeleinél látják.
- hozzárendelés időpontfoglaláskor vagy az első személyes találkozáskor történik.
- egy ember több irodához is tartozhat; ha máshová kér időpontot, vagy személyesen megy másik irodába az ügyfél, az tanácsadó az email-listából kikeresi és magához rendeli. Erről a szuperadmin értesítést kap (email).
- az tanácsadó az irodájához tartozó felhasználók adatait szerkesztheti.
- szakembereket nem szerkeszthet, csak az ő irodájának felhasználója által adott értékelést moderálhatja.
- az tanácsadó csak a saját irodájának felhasználói adatait látja, tudja szerkeszteni, más (franchise) irodák adataihoz nem fér hozzá.

Irodavezető

- saját irodájának adatait szerkesztheti (nyitva tartás, munkatárs, telefon, stb.)

Az irodaválasztó felület (irodaválasztással) csak a "szuperadmin" felhasználónak elérhető. Az tanácsadók csak a saját irodáik adatait látják és tudják szerkeszteni (és ez minden más funkcióra is vonatkozik, nem csak az irodák menüre!)

Szakember adatbázis kezelése

Szakmai feladatcsoporttól függetlenül bármely szakember értékelését az ügyfél végzi el, jellemzően elektronikusan, de papíralapú dokumentummal is lehetősége lesz rá. Szakember értékelésére a szakember munkájának igénybevétele után van lehetőség, de nem szükséges a megbízásnak lezártnak lennie.

Az értékelés célja:

- visszacsatolást adni a szakembernek,
- saját referencia értékek gyűjtése a kiajánlásban,
- a hibás teljesítések vizsgálatának az értékelés eredményein keresztüli kezdeményezése,
- a szakember adatbázisban lévő cégek ázsiójának védelme.

Az értékelés kérdéseit az alábbi táblázat tartalmazza, melyekre 1-10-ig pontozással lehet reagálni. Az összegyűjthető értékeléseket átlagolva 10 pontos maximumot lehet elérni, az alatt fokozatokat állapítunk meg (9-10 pont kiváló, 7-8 pont jó, 5-6 pont elfogadható).

Értékelési szempont	Értékelés tartalma
a szakember megkeresésemre az általam elképzelt időn belül reagált	javasolt időtartam 1-3 nap
a szakember ajánlatát számomra kellő részletességgel kidolgozta	az áttekinthető és kellő részletezettségű ajánlat és tételes árakkal alátámasztva
a szakember a munkát szerződéses keretek között határidőre elvégezte	az értékelés a vállalt határidő teljesítése
a szakember a munkát a vállalt minőségben elvégezte	az értékelést elvárt minőség és reklamáció mentesség biztosítja
a szakember a kért garanciális javításokat határidőn belül, megfelelően elvégezte	a szükséges utókövetés és beüzemelés mellett a szükséges hiba javítások gyors és szakszerű elvégzése
a szakembert ajánlanám másoknak is	az elégedettség kifejezése
a szakember megbízhatóan érkezett, rendet tartott maga után	a munkavégzés körülményeit értékeli
a szakember elérhető volt; udvariasan, kedvesen kommunikált; érthetően fogalmazott, válaszolt kérdéseimre	az ügyfél a szakember kommunikációját a munkavégzés kezdetétől a végéig értékeli

A pontozáson felül az egyéni és személyes észrevételek megfogalmazását szövegesen is meg lehet tenni. A szöveges értékelés célja, hogy az ügyfelek azon gondolataikat, amelyeket a pontozásos skálán nem tudtak kifejezni, lehetőségük legyen 300 karakter kereten belül megfogalmazni, ennek publikációja az admin (tanácsadó) engedélyével lehetséges.

Az adatbázisnak a nyilvánosság felé nem célja a rosszul teljesítő szakemberekről a negatív információk kiadása, ezért az értékelést követően a 6.5 pont alatti értékelés esetén kapcsolatba lépünk az ügyféllel és megpróbáljuk kideríteni a rossz értékelés okát, továbbá a szakembereket tájékoztatjuk, hogy melyik pontban milyen értékelést kapott, a korrekció lehetőségét biztosítva. Az ügyfélértékelést azonban a nyilvános felületekre nem célszerű közzétenni, mert nem a projekt céljának megvalósítását szolgálja.

A visszacsatolás mind az ügyfél számára, mind a szakember felé fontos, ezért az értékelésnek a minősítésen túl a rendszerben lévő megvalósult jó példák gyarapítása is célja, valamint a szakember adatbázis minőségbiztosítását is garantálja.

A visszacsatolások során az esetleges elakadások, vagy más igények esetén újabb szakemberek kiajánlása is megtörténhet, de egyúttal a szakember munkavégzésének értékelése is megkezdődik, ami egy ügyfélelégedettségi kérdőívvel zárul.

Az értékelés szerepe az adatbázisban szereplő szakemberek munkájának támogatása, a lehetséges problémás szakértők kiszűrése, több és visszatérő negatív visszajelzések alapján az adatbázisból való kizárásuk.

“RenoPont minősített partner” címet azok a szakemberek kaphatnak, akik rendszeresesen jól kezelik a rájuk bízott ügyleteket és ügyfeleket és értékelésük legalább 15 értékelés alapján 9-es, vagy annál magasabb. Ennek a címnek az odaítélésére az irodák adhatnak előterjesztési javaslatot, és a projekt partnerek által létrehozott fórumon döntenek az odaítéléséről.

6.3.3 Az tanácsadó adminisztrációs, adatkezelői és irodakezeléssel kapcsolatos feladatai

- Ügyfélkezelés, ügyféladatok rögzítése és kezelése a CRM rendszerben
- Szakember adatbázis frissítése, adatok felvitele, egyeztetése, kivitelezői képzésre küldeni az új szakembereket
- Rosszul teljesítő szakemberek kivétele az adatbázisból, illetve ezek nyilvántartása, hogy később, más cégnévvel se találkozzanak ügyfeleinkkel.
- Helyi, releváns hírek összegyűjtése, a honlapon való közzététel
- Honlap tartalom frissítése (pénzügyi támogatások, fogalomtár, termékválasztási segédanyag, dokumentumtár, stb) újdonságokkal, releváns önkormányzati előírásokkal, lehetőségekkel, eseményekkel és ezek SEO-zása
- Az irodavezetéssel kapcsolatos általános feladatok ellátása (eszközbeszerzés, dokumentumkezelés, iroda üzemeltetés, stb.

Kérdés esetén az alábbi kapcsolattartók felkeresése javasolt

Schum Gergely
RenoHUb projektvezető
Energiaklub Szakpolitikai Intézet és Módszertani Központ
schum@energiaklub.hu
+36 20 9781072

Mán Ingrid
RenoHUb projektasszisztens
Energiaklub Szakpolitikai Intézet és Módszertani Központ
man@energiaklub.hu
+36 70 3149242

Szécsi Ilona
szakmai munkatárs
RenoPont projektmenedzser
Magyar Energiahatékonysági Intézet
szeci@mehi.hu
+36 20 544 44 93

Sáfián Fanni
szakmai munkatárs, az Arculati Kézikönyv felelőse
Magyar Energiahatékonysági Intézet
safian@mehi.hu

7. Mellékletek

1. Arculati Kézikönyv