



D3.2

Poslovni model točke VEM -
Zasnova za tri pilotne projekte in
vključitev povratnih informacij

Februar 2026



Renov-AID project has received funding from the LIFE
programme of the European Union under Grant
Agreement no. 101166917.

Št. projekta:	101166917 – LIFE23-CET-Renov-AID
Trajanje:	11/2024 – 10/2027
Delovni paket:	WP3
Deliverable:	D3.2
Vodilni upravičenec:	4 – SGG (Slovenski gradbeni grozd)
Rok (datum):	31.01.2026
Datum predložitve:	28.02.2026
Raven razširjanja:	Javno

Zgodovina revizij

Verzija	Datum	Avtor/sprejemnik	Opis	Revizija	pripombe
V1	Januar 2026	SGG, MOL, MOK, MOV, Ekosklad	Osnutek	IRI UL	Zahtevki za popravke in dopolnitve
V2	27.2.2026	SGG	Dodani kanvasi po mestih, plačljive storitve	IRI UL	Končno poročilo

Izjava o omejitvi odgovornosti

Financirano s sredstvi Evropske unije. Izražena stališča in mnenja so izključno stališča in mnenja avtorja(-ev) in ne odražajo nujno stališč in mnenj Evropske unije ali Evropske izvajalske agencije za podnebje, infrastrukturo in okolje (CINEA). Niti Evropska unija niti organ, ki dodeljuje sredstva, ne odgovarjata zanje.

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are, however, those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Climate, Infrastructure and Environment Executive Agency (CINEA). Neither the European Union nor the granting authority can be held responsible for them.



Renov-AID Partneji in povezani subjekti

Partnerji / Povezani subjekti	Krajše ime	Država	Logo
Inovacijsko-razvojni inštitut Univerze v Ljubljani	IRI UL	Slovenija	
Eko sklad, Slovenski okoljski javni sklad	EKOSKLAD	Slovenija	
Gradbeni inštitut ZRMK	ZRMK	Slovenija	
Slovenski gradbeni grozd	SGG	Slovenija	
Mestna občina Ljubljana	MOL	Slovenija	
Mestna občina Kranj	MOK	Slovenija	
Povezani subjekt z MOK: Lokalna energetska agencija Gorenjske	Leag	Slovenija	
Mestna občina Velenje	MOV	Slovenija	
Prosperia, izobraževanje, svetovanje, mediacija d. o. o.	Prosperia	Slovenija	



Povzetek

Ta dokument je nastal v sklopu izvajanja aktivnosti v okviru delovnega paketa WP3 – Slovenski OSS poslovni model & Izdelava digitalne platforme. V osnovi povzema ugotovitve delovne naloge T 3.2 Arhitektura slovenskega koncepta OSS & Strategija implementacije (Nosilec: SGG, udeleženci: IRI UL, EkoSklad, ZRMK MOL, MOK, MV) in je rezultat aktivnosti delovne naloge T 3.3 Poslovni model OSS - Zasnova za tri pilote (Nosilec: SGG, udeleženci: EkoSklad, CoL, CoV, CoK). Cilj dokumenta je poglobiti razumevanje zasnove poslovnih modelov v pilotnih mestih, razumevanje koncepta poti prenove v povezavi s poslovnim modelom, razumevanje različnih tipov strank in njihovih specifičnih problemov, razumevanje ponudbe vrednosti za različne deležnike in zasnova poslovnih modelov točk VEM za pilotna mesta.

Poleg tega dokument vključuje še primere storitev izbranih točk VEM v EU, njihovih izzivov in lekcij, ki so se jih naučili v začetnem obdobju delovanja (kaj bi lahko naredili bolje ali drugače) in priporočila za točke VEM v nastajanju, kar lahko pripomore pri zagotavljanju trajnosti delovanja točk VEM v pilotnih mestih ter zasnovo plačljivih storitev točk VEM.

Najpomembnejši rezultat tega dokumenta so poslovni modeli pilotnih točk VEM, oblikovani posebej za vsak korak poti prenove in predlog plačljivih storitev za doseganje finančne samovzdržnosti točk VEM.

Analiza obstoječih poslovnih modelov delujočih točk VEM in razvoj poslovnih modelov v pilotnih mestih so pokazali, da:

- različne skupine uporabnikov potrebujejo različno raven podpore in različne poti skozi proces prenove,
- VEM mora omogočati kombinacijo fizične prisotnosti (svetovalci, pisarne) in digitalne podpore (informacijska orodja, sledenje korakom prenove),
- finančna trajnost temelji na kombinaciji javnih sredstev, prihodkov od storitev in sodelovanja zasebnega sektorja.

Naslednji koraki projekta, v povezavi s poslovnimi modeli, vključujejo preverjanje modela dolgoročne finančne in organizacijske vzdržnosti točk VEM ter odzivi na povratne informacije občanov in deležnikov, SWOT analiza trenutnega stanja in PEST analize (po potrebi).

Executive summary

This document was created as part of implementing activities within the framework of the work package WP3 – Slovenian OSS business model & Development of a digital platform. It basically summarises the findings of the work task T 3.2 Architecture of the Slovenian OSS concept & Implementation strategy (Leader: SGG, participants: IRI UL, EkoSklad, ZRMK, CoL, CoV, CoK) and is the result of the activities of the work task T 3.3 OSS business model - Design for three pilots (Leader: SGG, participants: EkoSklad, CoL, CoV, CoK).



The aim of the document is to deepen the understanding of the design of business models in pilot cities, understanding the concept of the renewal path in connection with the business model, understanding different types of customers and their specific problems, understanding the value proposition for different stakeholders and designing business models of OSS points for pilot cities.

In addition, the document includes examples of services provided by selected VEM points in the EU, their challenges and lessons learned during the initial period of operation (what could have been done better or differently) and recommendations for emerging VEM points, which can help ensure the sustainability of VEM points in pilot cities and the design of paid VEM point services.

The most important output of this document is the business models for the OSS pilot points, designed for each step of the renovation path, and a proposal for paid services to achieve financial self-sustainability for the OSS points.

The analysis of existing business models of operating OSS points and the development of business models in pilot cities showed that:

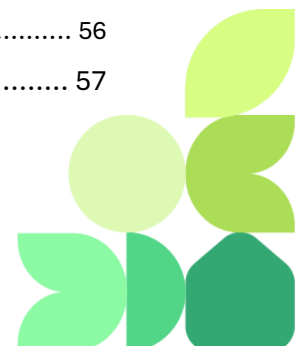
- Different user groups need different levels of support and different paths through the renovation process,
- OSS should enable a combination of physical presence (advisors, offices) and digital support (information tools, tracking of renovation steps),
- Financial sustainability is based on a combination of public funds, revenues from services and private sector participation.

The next steps of the project, in connection with business models, include verification of a model of long-term financial and organizational sustainability of OSS points and responses to feedback from citizens and stakeholders, SWOT analysis of the current situation and PEST analyses (as necessary).



Vsebina

1	Uvod	8
1.1	Namen dokumenta	8
1.1.1	Specifični cilji dokumenta	9
1.2	Metodološki pristop	9
1.2.1	Teoretične osnove oblikovanja poslovnih modelov	10
2	Analiza vrednostne ponudbe točke VEM	13
2.1	Ponudba vrednosti za stranke (občane)	16
2.2	Ponudba vrednosti za stranke (občane)- predlogi udeležencev delavnice	22
2.3	Ponudba vrednosti za deležnike na strani ponudbe	22
2.3.1	Dodana vrednost sodelovanja znotraj VEM za deležnike na strani ponudbe	23
2.3.2	Analiza koristi za posamezne deležnike pri energetske prenovi	26
2.3.2.1	Neodvisni energetski svetovalci, izdelovalci energetskih pregledov in izkaznic, svetovalci za skoraj nič energijske stavbe, nič energijske stavbe, plus energijske stavbe, itd.,	26
2.3.2.2	Projektanti in inženirji	26
2.3.2.3	Dobavitelji tehnologij in materialov (proizvajalci izolacijskih sistemov, proizvajalci oken in vrat, proizvajalci toplotnih črpalk, proizvajalci sistemov prezračevanja, ponudniki pametnih sistemov in meritev,...)	26
2.3.2.4	Izvajalci prenove	27
2.3.2.5	Finančni deležniki (banke in hranilnice, skladi, ponudniki energetskega pogodbenišтва, razvojne in javne finančne institucije)	27
2.3.2.6	Upravniki večstanovanjskih stavb, kot zastopniki lastnikov	27
2.3.2.7	Župani občin	28
3	Vzorci in primeri poslovnih modelov za točke VEM	31
3.1.1	Primerjava prednosti in pomanjkljivosti različnih tipov poslovnih modelov točk VEM	33
3.1.2	Primeri storitev delujočih točk VEM, njihovi izzivi in nasveti	35
3.1.3	Analiza delujočih točk VEM oz. drugih oblik podpor za izvedbo energetske sanacije stanovanjskih stavb v EU	47
4	Zasnova poslovnih modelov za točke VEM za pilotna mesta Ljubljana, Kranj in Velenje	53
4.1	Zasnova poslovnih modelov za točko VEM Ljubljana	53
4.1.1	Informiranje in ozaveščanje	54
4.1.2	Idejna zasnova	55
4.1.3	Načrtovanje	55
4.1.4	Izvedba prenove	56
4.1.5	Uporaba po prenovi	56
4.2	Zasnova poslovnih modelov za točko VEM Kranj	57



4.2.1	Informiranje in ozaveščanje.....	57
4.2.2	Idejna zasnova	57
4.2.3	Načrtovanje	58
4.2.4	Izvedba prenove	58
4.2.5	Uporaba po prenovi	59
4.3	Zasnova poslovnih modelov za točko VEM Velenje.....	59
4.3.1	Informiranje in ozaveščanje.....	60
4.3.2	Idejna zasnova	60
4.3.3	Načrtovanje	61
4.3.4	Izvedba prenove	61
4.3.5	Uporaba po prenovi	62
5	Zagotavljanje trajnosti delovanja točke VEM	62
5.2	Izzivi, kot jih vidijo udeleženci okrogle mize (Sejem DOM, marec 2025)	68
6	Priporočila za točke VEM v zgodnji fazi delovanja	70
7	Zaključek	73



1 Uvod

1.1 Namen dokumenta

Namen tega poročila je zasnova poslovnih modelov enotnih točk 'vse na enem mestu' (VEM) v pilotnih mestih, z upoštevanjem lokalnih posebnosti. Poročilo je nastalo z aktivno udeležbo predstavnikov pilotnih mest, z zagotavljanjem potrebnih vložkov in njihovih povratnih informacij skozi celoten proces. Izvedeni so bili naslednji koraki:

- **krepitev kompetenc enotnih točk VEM** (razumevanje zasnove poslovnih modelov, razumevanje koncepta »poti prenove« in vloge enotnih točk VEM na tej poti, ki je bilo izvedeno v obliki skupnega poglobljenega usposabljanja in izkustvenega učenja na lastnih primerih),
- **izbira poslovnih modelov in pravne strukture** v skladu z nacionalnim pravnim okvirom, ko so točke VEM v celoti ali delno financirane z javnimi sredstvi,
- **oblikovanje poslovnih modelov** po arhitekturi slovenskega koncepta enotnih točk VEM z opredelitvijo elementov kanvasa poslovnih modelov, vključno s ponudbo vrednosti in storitvami, ki jih ponuja enotna točka VEM, z izvedbo poglobljenih delavnic v pilotnih mestih in z vključitvijo ključnih deležnikov na ravni občin,
- **opredelitev strukture stroškov** enotnih točk VEM in poslovni načrt.

V naslednji fazi izvajanja projekta je potrebno poslovne načrte enotnih kontaktnih točk VEM v pilotnih mestih validirati in pripraviti načrt izvajanja ključnih aktivnosti. **Validacija** se bo izvajala s pomočjo orodja »poslovni model kanvas«, ki je podrobneje predstavljeno v naslednji točki, in bo upoštevala:

- **povratne informacije** (stranke, ključni deležniki, partnerji in zaposleni v enotni kontaktni točki VEM),
- **SWOT analize** (za oceno prednosti, slabosti, priložnosti in nevarnosti poslovanja enotnih kontaktnih točk VEM v pilotnih mestih), vsaj enkrat letno
- **PEST analize** (politični, ekonomski, družbeni in tehnološki vplivi na poslovni model, na primer strožji predpisi, omejitev rabe določenih energentov, problemi v dobavnih verigah energentov zaradi geopolitične situacije, rast cene energije, nove tehnologije, spremembe v širšem družbenem dojemanju učinkovite rabe energije, itd.), ob napovedanih ali zaznanih spremembah.

Poročilo se navezuje na naslednja predhodna poročila:

[D2.1 Kartiranje povpraševanja in ponudbe: Metodologija in rezultati treh pilotnih projektov](#) - kartiranje podatkov za naša pilotna mesta (Ljubljano, Kranj in Velenje) kot osnova za integracijo storitev znotraj VEM.



[D2.2 Owire, prakse in inovacije za prenove](#) - rezultati analize vrzeli (tehničnih, pravnih, finančnih, dobavnih in motivacijskih), pregled najboljših evropskih praks (skupnost EU Peers) ter konkretni predlogi za organizacijo fizičnih in digitalnih točk VEM na občinski ravni.

[D2.4 Opredelitev nabora znanj in spretnosti v točki VEM ter akcijski načrt za usposabljanja v 3 pilotnih mestih](#) - kompetence VEM profilov pomembne za uspešno vzpostavitev VEM točk.

[D2.5 Pregled možnosti financiranja energetskih prenov v Sloveniji](#) - pregled aktualnih finančnih instrumentov, ki so na voljo za energetske prenove stavb.

[D3.1 Pot prenove in strategija za izvedbo VEM modela za 3 pilotna mesta](#) - osnova za razvoj poti prenove in VEM strategije za pilotna mesta.

1.1.1 Specifični cilji dokumenta

Specifični cilji dokumenta so:

- opisati strukturo poslovnih modelov enotnih točk VEM v pilotnih mestih,
- vključiti »poti prenove« kot osrednji okvir za razvoj uporabniško usmerjenih storitev,
- opredeliti poslovni modeli VEM v Ljubljani, Kranju in Velenju ter analizirati njihove vire financiranja,
- določiti vloge ključnih deležnikov (Eko sklad, občine, svetovalci, izvajalci, banke),
- pripraviti priporočila za dolgoročno trajnost, digitalno integracijo in razširitev koncepta na nacionalni ravni.

1.2 Metodološki pristop

Metodologija oblikovanja poslovnih modelov enotnih točk VEM v pilotnih mestih je temeljila na kombinaciji analitičnih, participativnih in oblikovalskih metod, z močno vpetostjo deležnikov.

Postopek je potekal v več zaporednih fazah in z vključevanjem rezultatov predhodnih poročil, na katere se to poročilo navezuje. Delo je potekalo v obliki samostojnega dela pod vodstvom vodilnega partnerja te naloge (SGG) in v obliki delavnic in sooblikovanja poslovnih modelov v pilotnih mestih, skupaj z različnimi deležniki. Ti modeli so se iterativno nadgrajevali glede na rezultate analiz in razumevanje uporabniških potreb.

Na podlagi raziskav iz Delovnega paketa 2 je bilo definiranih pet tipov uporabnikov z različnimi potrebami, ovirami in pričakovanji glede prenove. Ta raznolikost je ključna za oblikovanje prilagodljivih storitev in diferencirano komunikacijo enotnih točk VEM.

V okviru T3.1 je bila definirana »pot prenove«, ki je razdeljena na pet ključnih faz:

- Informiranje in ozaveščanje,
- Diagnoza in svetovanje,
- Načrtovanje in odločitve,
- Izvedba prenove,
- Spremljanje učinkov in vzdrževanje.



Te faze tvorijo rdečo nit arhitekture enotnih točk VEM, vsaka pa je povezana z določenimi funkcijami, orodji in akterji v sistemu VEM. **Zaradi te kompleksnosti in s ciljem lažjega razumevanja so bili pripravljeni ločeni poslovni modeli za vsako posamezno fazo poti prenov, za vsako pilotno mesto.**

V okviru T3.2 je bila razvita arhitektura za ekonomsko samo-vzdržen poslovni model (PM) za slovenski koncept VEM. Različne ugotovitve predhodnih nalog so bile prevedene v strukturo VEM, ki določa organizacijsko hierarhijo.

Celoten pristop temelji na načelih uporabniško usmerjenega oblikovanja, sodelovalnega načrtovanja in prenosljivosti rezultatov, kar zagotavlja trdno podlago za prihodnjo implementacijo VEM koncepta v treh pilotnih mestih (WP4) in njegovi razširitvi po Sloveniji (WP5).

V času nastajanja tega poročila je delo potekalo v več korakih (s samostojnim delom v pilotnih mestih med posameznimi koraki):

- 4. 2. 2025 Uvodna delavnica v okviru 2. konzorcijskega srečanja (MO Kranj)
- 7. 3. 2025 Delavnica na sejmu DOM (cilj delavnice je bil pridobiti predloge deležnikov)
- 18. 3. 2025 Konzultacije za oblikovanje poslovnega modela za MO Velenje (Zoom)
- 26. 3. 2025 Konzultacije za oblikovanje poslovnega modela za MO Ljubljana
- 9. 4. 2025 Konzultacije za oblikovanje poslovnega modela za MO Kranj
- 22. 4. 2025 Predstavitev dobro delujočih konceptov v okviru 3. Konzorcijskega srečanja (MOL)
- 1. 7. 2025 Delavnica v okviru 4. konzorcijskega srečanja (IRI UL): cilj delavnice je bil podrobnejša analiza problemov in potreb različnih tipov strank in z njimi povezanih rešitev
- 14. 10. 2025 Predstavitev dela in razprava v okviru 5. konzorcijskega srečanja (EKO SKLAD)
- 22. 01. 2026 Delavnica s ključnimi deležniki v Kranju

1.2.1 Teoretične osnove oblikovanja poslovnih modelov

Ker v projektu sodelujejo pilotna mesta, so se nekateri partnerji, ki so zaposleni v občinskih upravah, prvič srečali z oblikovanjem poslovnih modelov.

Poslovni model nam pomaga razumeti logiko, kateri problem strank rešujemo s svojo dejavnostjo in kako za stranke ustvarjamo vrednost. Pomaga nam razumeti širšo sliko delovanja podjetja ali organizacije v korist strank. Ena izmed definicij poslovnega modela se glasi:

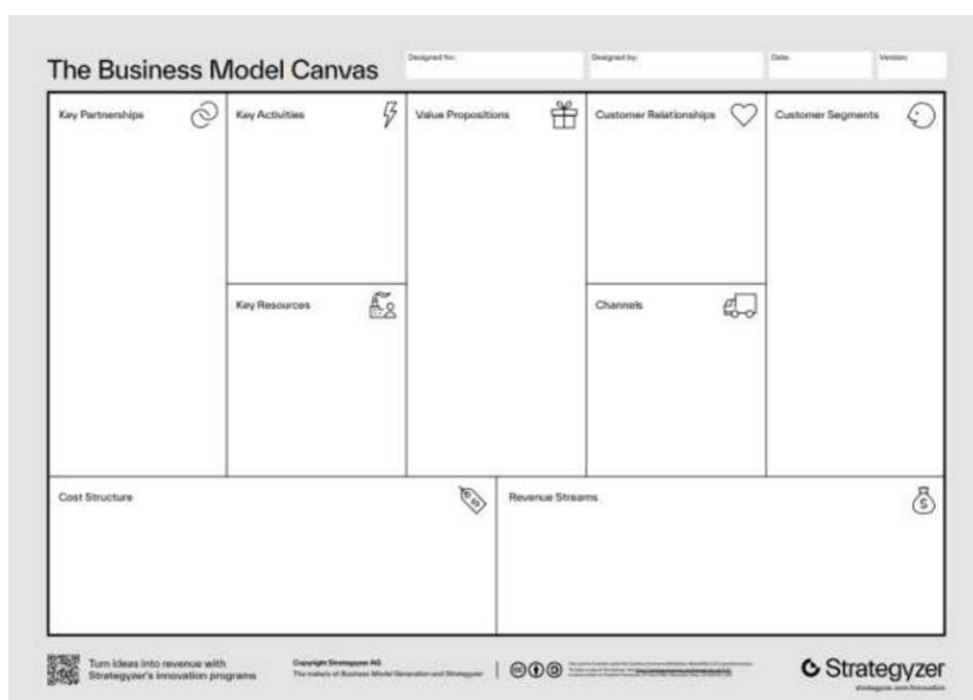
»Poslovni model je konceptualno orodje, ki vsebuje niz elementov in njihovih odnosov in omogoča izražanje poslovno logiko določenega podjetja. Je opis vrednosti, ki jo podjetje nudi enemu ali več



segmentom strank, in arhitekture podjetja ter mreže partnerjev za ustvarjanje, marketing ter izpolnjevanje te vrednosti in kapitala za ustvarjanje profitnih in obstojnih tokov prihodkov.»¹

Zgornja definicija se sicer nanaša na podjetja, katerih namen je prvenstveno ustvarjanje dobička, vendar jo lahko smiselno uporabimo za katero koli vrsto organizacije, tudi neprofitno. V tem primeru se pač bolj kot na potencialni dobiček osredotočimo na ustvarjanje obstojnih tokov prihodkov za zagotavljanje trajnosti delovanja.

Za lažje razumevanje obstoječih poslovnih modelov in oblikovanje novih si lahko pomagamo z različnimi orodji. Za namen oblikovanja poslovnih modelov enotnih točk VEM v pilotnih mestih smo izbrali orodje pod imenom »poslovni model kanvas«, ki ga je razvil Alexander Osterwalder na podlagi svojega doktorskega raziskovanja ontologije poslovnih modelov, v sodelovanju s profesorjem Yvesom Pigneurjem in objavil v njeni knjigi Business Model Generation².



Poslovni model kanvas (znan tudi kot BMC – Business Model Canvas) je strateško orodje za upravljanje, ki se uporablja za vizualizacijo, oblikovanje in ocenjevanje ključnih elementov poslovnega modela. Prikazuje ustvarjanje vrednosti, infrastrukturo, stranke in finance v devetih gradnikih, kar omogoča uskladitev dejavnosti, identificirajo izboljšav in hitro prilagoditev na spremembe. Proces uporabe orodja se imenuje **oblikovanje poslovnega modela**.

¹ Osterwalder A., Pigneur Y., Tucci Ch. (2005). Clarifying Business Models: Origins, Present, and Future of the Concept, Communications of the Association for Information Systems, Vol. 16.

² Osterwalder A., Pigneur Y. (2010). Business Model Generation: A Handbook for Visionaries, Game Changers, and Challengers. John Wiley & Sons.



Devet gradnikov (ključnih elementov) poslovnega modela

- **Segmenti strank³:** različne skupine ljudi ali organizacij, ki jih podjetje želi doseči in jim ponuditi svoje storitve.
- **Ponudba vrednosti:** izdelki in storitve, ki ustvarjajo vrednost za določen segment strank z reševanjem problema ali zadovoljevanjem potrebe.
- **Kanali:** Način, kako podjetje komunicira s svojimi segmenti strank in jih dosega, da jim ponudi vrednostno ponudbo.
- **Odnosi s strankami:** Vrste odnosov, ki jih podjetje vzpostavi s specifičnimi segmenti strank (npr. osebna pomoč, avtomatizirane storitve).
- **Prihodkovni tokovi:** Denar, ki ga podjetje ustvari iz vsakega segmenta strank (npr. prodaja sredstev, pristojbine za uporabo, naročnine), lahko pa tudi različne vrste nefinančnih prihodkov, ki posredno vplivajo na finančne prihodke ali znižujejo stroške.
- **Ključni viri:** Najpomembnejša sredstva, potrebna za delovanje poslovnega modela, vključno s fizičnimi, finančnimi, intelektualnimi ali človeškimi viri.
- **Ključne dejavnosti:** Najpomembnejši ukrepi, ki jih mora podjetje sprejeti za uspešno delovanje, kot so proizvodnja, reševanje problemov ali mreženje.
- **Ključna partnerstva:** Mreža dobaviteljev in partnerjev, ki omogočajo delovanje poslovnega modela.
- **Struktura stroškov:** Glavni stroški, ki nastanejo pri delovanju v okviru določenega poslovnega modela.

Osrednji element poslovnega modela je ponudba vrednosti. Razumevanje ponudbe vrednosti oblikovalcu poslovnega modela pomaga najti odgovor na vprašanje »Zakaj bi stranke kupovale naše izdelke ali storitve?«, oz. v primeru točk VEM »**Zakaj bi stranke prihajale v točke VEM?**«. Da bi našli odgovor na to vprašanje je potrebno razumeti, kaj je vloga točk VEM oz. čemu so bile zamišljene

³ Prenovljena direktiva o energijski učinkovitosti stavb (EPBD) priznava 3 ključne kategorije. To so: (1) Upravni akterji in javni organi (2) Lastniki stanovanj in gospodinjstva na splošno, vključno z najemniki - Osredotočenost na ranljiva gospodinjstva, ljudi, ki jih je prizadela energetska revščina, in gospodinjstva z nizkimi dohodki (3) Finančni in gospodarski akterji, vključno z malimi in srednje velikimi podjetji ter mikro-podjetji.



Ključni vidiki uporabe »kanvasa«:

- **Omogoča vizualizacijo idej:** natisnjen v večjem formatu (vsaj A3) se uporablja z lepljivimi barvnimi listki; ker je površina listkov majhna, od udeležencev oblikovanje poslovnega modela pa zahteva, da se izražajo čim bolj fokusirano, kar omogoča jasnejšo sliko, brez odvečnih besed.
- **Omogoča primerjavo in izmenjavo idej:** vsak udeleženec oblikovanje poslovnega modela na začetku samostojno oblikuje poslovni model, kar omogoča primerjavo in izmenjavo idej.
- **Osredotočenost na stranke:** Poslovni model bo v realnem okolju deloval le, če bo nudi ustrezno rešitev (ali več rešitev) za probleme strank, ki jih naslavlja. Močno se osredotoča na desno stran (dejavniki, povezani s strankami), da se zagotovi čim večja vrednost za ciljno občinstvo.
- **»Kanvas«** je dinamično orodje: To pomeni, da ni dovolj, da ga naredimo enkrat za vselej, pač pa **zahteva redne preglede in posodobitve, da odraža spremembe na trgu ali uvajanje novih idej.**

Kot vsako orodje ima tudi določene omejitve: Čeprav je odličen za načrtovanje in ustvarjanje idej, mu manjka poglobljena kvantitativna analiza ali finančno napovedovanje, kar pa ne pomeni, da se na osnovi ugotovitev oblikovanja poslovnega modela tega ne da narediti.

2 Analiza vrednostne ponudbe točke VEM

Osnovno vprašanje za načrtovalce točke VEM za energetske prenove stavb je, zakaj bi se ji deležniki želeli pridružiti oz. sodelovati z njo ter zakaj bi si uporabniki želeli storitev točke VEM. Uporabniki so najpomembnejši deležnik in razlog obstoja točke VEM. Med končne uporabnike spadajo:

- lastniki stanovanjskih hiš,
- etažni lastniki v večstanovanjskih stavbah,
- občine in javni zavodi, kot lastniki javnih najemnih stanovanj,
- najemniki⁴ javnih najemnih stanovanj in
- najemniki stanovanj in stanovanjskih stavb v zasebni lasti,

V prvih treh primerih, navedenih zgoraj, so uporabniki hkrati tudi investitorji.

Lastnike stanovanj in gospodinjstva na splošno, vključno z najemniki, smo razvrstili v štiri skupine /tipe strank. To so:

- zagnani navdušenec,

⁴ Direktiva o energetske učinkovitosti stavb (EPBD) poudarja osredotočenost na ranljiva gospodinjstva, ljudi, ki jih je prizadela energetska revščina, in gospodinjstva z nizkimi dohodki



- družina z omejenimi viri,
- lastniki stanovanj in upravniki,
- pasivni starejši lastnik.

Tem štirim skupinam smo dodali še peto skupino, in sicer »energetsko revne«.

V splošnem se koristi energetske sanacije za uporabnike izražajo v obliki:

- znižanja stroškov,
- izboljšanja bivalnih pogojev in
- povečanja vrednosti nepremičnine.

Korist sodelovanja s točko VEM se za uporabnike kažejo še v možnosti pridobitve ugodnega financiranja, predvsem pa zmanjšanju stresa, povezanega s prenovo zaradi lažje in hitrejše sklenitve pogodbe ter manj pogajanj o ceni. Izvajalci se zaradi tega lahko osredotočijo na izvedbo, uporabniki oz. naročniki pa se izognejo napačnemu razumevanju razpisov, morebitnim napakam pri pripravi vlog in marsikdaj stresni komunikaciji z izvajalci.

In na koncu še pomembne ugotovitve iz poročila [D2.2 Ovine, prakse in inovacije za prenove](#). Poročila iz lokalnih iniciativ v Renov-AID pilotnih mestih so pokazale, da je ključno **zaupanje**. Pri tem je bistvena nacionalna podpora, sodelovanje občin, upravnikov, izvajalcev, relevantnih javnih zavodov in drugih organov, kar prinaša kredibilnost in dolgorčno vzdržnost, medtem ko partnerska mreža izvajalcev zagotavlja tehnične rešitve, prilagojene lokalnim pogojem. Če ima poleg vsega občan tudi možnost vsakič stopiti v stik z isto ekipo svetovalcev, ki pozna njegov primer in mu lahko ponudi tako tehnično kot finančno ali pravno rešitev, se ovira strahu pred neznanim zmanjša.

»Zaupanje se širi skozi stalno komunikacijo preko iste kontaktne točke od prvega povpraševanja do zaključka prenove, ki lahko traja tudi več let v primeru prenove večstanovanjske stavbe ali prenove po korakih.«

Do podobni ugotovitev so prišli tudi v okviru projekta HORIS (Home Renovation Integrated Services):⁵

“HORIS se zaveda pomena zaupanja potrošnikov in poudarja pomen izkoriščanja vzpostavljenih odnosov, ki jih potrošniške organizacije vzdržujejo s svojo uporabniško bazo. Pri krmarjenju po zapleteni pokrajini prenove domov je zaupanje lastnikov domov v koordinacijsko enoto bistvenega pomena.”

⁵ <https://ieecp.org/wp-content/uploads/2024/07/HORIS-D3.1-Lessons-learned-from-one-stop-shops.pdf>





Dodana vrednost točke VEM nastane prav v tem, da usklajuje interese vseh deležnikov in prevzame vlogo zaupanja vrednega posrednika, saj jo lahko razumemo kot ekosistem, ki povezuje:

uporabnike – znanje – izvedbo – financiranje – regulativo – kakovost.

Enotne kontaktne točke zagotavljajo centralizirano dostopno točko za državljane in podjetja, ki iščejo informacije in podporo o energetske učinkovitosti in prenovi stavb, s čimer **poenostavijo postopek in zmanjšajo birokratske ovire**.

Z vidika stranke postane »celovita rešitev« storitev VEM v stavbnem sektorju, ko lastniki premoženja, ki želijo izvesti energetske prenovi svojih stavb, dobijo pomoč v več kot enem/nekaj korakih v procesu. Storitve VEM spremeni neroden in zapleten niz odločanja/dejanja nestrokovnjakov v enotno, stranki prijazno ponudbo. Koncept odprtega kodeksa prenov pomeni odmik od klasične ureditve, kjer se lastniki sredstev soočajo neposredno z vsako vstopno točko kompleksne vrednostne verige prenov s številnimi sogovorniki in kjer mora lastnik sredstev, ki ni strokovnjak, najti najboljšo kombinacijo delov kompleksne rešitve, k situaciji, kjer lahko nosilci projektov izkoristijo ponudbo storitev, osredotočeno na stranko, ki vzpostavlja most med razdrobljeno ponudbo in prav tako razdrobljenim povpraševanjem. Ponudba vrednosti storitev VEM ponuja koristi ne le lastnikom stavb ali etažnim lastnikom, temveč tudi dobaviteljem in izvajalcem. Ponudba točk VEM pri strankah v vrednostni verigi sega od informacij, tehnične in pravne podpore, strukturiranja in zagotavljanja finančne podpore do spremljanja prihrankov (skladno s koraki na poti prenov). Iz vsega zgoraj naštetega je potrebno ugotoviti, kaj določenemu segmentu strank dejansko predstavlja neko vrednost / rešitev problema itd. Običajno se to zgodi šele po nekaj iteracijah oblikovanja poslovnega modela, vzporedno z



višanjem razumevanja tako pojma poslovni model kot samega procesa oblikovanja poslovnih modelov, predvsem pa z višanjem razumevanja dejanskih potreb različnih segmentov strank. Vloga točk VEM je večplastna in se razlikuje glede na specifično situacijo (na primer različne potrebe različnih segmentov strank). Na splošno jo lahko obravnavamo kot posredniško kontaktno točko, ki razdrobljeno ponudbo, npr. projektante, dobavitelje, monterje, financerje, prevede v eno samo ponudbo za lastnike stanovanj. Po drugi strani pa je enotna kontaktna točka dragocena tudi za dobavitelje, ki imajo pogosto težave pri upravljanju transakcij s svojimi potencialnimi strankami zaradi različnih zahtev, veliko virov za ozaveščanje, dodatnih obiskov in/ali obiskov strank, ki jih na koncu ne bodo sklenile pogodbe itd. To pomeni, da je pri oblikovanju poslovnega modela potrebno upoštevati, da je ponudba vrednosti lahko (in po vsej verjetnosti tudi je) za različne segmente strank različna.

2.1 Ponudba vrednosti za stranke (občane)

V splošnem se koristi energetske sanacije za občane izražajo v obliki:

- znižanja stroškov,
- izboljšanja bivalnih pogojev (ni več plesni, stene so tople, ni več prepiha, itd.), in
- povečanja vrednosti nepremičnine.

Točke VEM pa omogočajo številne koristi za občane, med katerimi lahko naštejemo:

- možnost pridobitve ugodnih kreditov za obnovo ali subvencij,
- prihranek časa (občanov, ki se odločijo za prenovu),
- veliko manj stresa zaradi obnove (zaradi iskanja pravih rešitev, izvajalcev, finančnih virov, itd.).

Ker so si tudi stranke med sabo lahko različne (v okviru projekta smo jih razvrstili v pet skupin), so lahko različne tudi koristi zanje. Kaj je za določen tip stranke korist lahko razumemo s pomočjo specifičnih lastnosti tega tipa strank.

Vloga točk VEM je sicer večplastna in se razlikuje glede na specifično situacijo (na primer različne potrebe različnih segmentov strank).

Na splošno jo lahko obravnavamo kot posredniško kontaktno točko, ki razdrobljeno ponudbo, npr. projektante, dobavitelje, monterje, financerje, prevede v eno samo ponudbo za lastnike stanovanj. Po drugi strani pa je enotna kontaktna točka dragocena tudi za dobavitelje, ki imajo pogosto težave pri upravljanju transakcij s svojimi potencialnimi strankami zaradi različnih zahtev, veliko virov za ozaveščanje, dodatnih obiskov in/ali obiskov strank, ki jih na koncu ne bodo sklenile pogodbe itd. To pomeni, da je pri oblikovanju poslovnega modela potrebno upoštevati, da je ponudba vrednosti lahko (in po vsej verjetnosti tudi je) za različne segmente strank različna. Z vidika stranke postane »celovita rešitev« storitev »vse na enem mestu« (VEM) v stavbnem sektorju, ko lastniki premoženja, ki želijo izvesti energetske prenove svojih stavb, dobijo pomoč v več kot enem/nekaj korakov v procesu.



Storitev VEM spremeni neroden in zapleten niz odločanja/dejanja nestrokovnjakov v enotno, stranki prijazno ponudbo.

Na delavnici, ki je potekala v okviru 4. konzorcijskega srečanja (1. 7. 2025, IRI UL) smo se posvetili **podrobnejši analizi problemov in potreb lastnikov stanovanj in gospodinjstev na splošno, vključno z najemniki.**

Rezultati delavnice so nam pomagali razumeti specifične probleme, s katerimi se soočajo.

2.1.1 Zagnani navdušenec

Zaznani problemi stranke	Priporočilo za svetovalce točke VEM
Ima potrebo in voljo za prenovo, je digitalno pismen, okoljsko naravn. Lahko ima enega ali več naštetih problemov: • pomanjkanje časa • pomanjkanje sredstev za prenovo • pomanjkanje znanja oz. izkušenj. Ima potrebo in voljo za prenovo, je digitalno pismen, okoljsko naravn. Možno je tudi, da je zbral že veliko informacij.	Svetovalci točke VEM mu lahko ponudijo: 1. celovite podporne informacije 2. predstavitev dobrih praks s celovitimi rešitvami, 3. predstavitev poti prenove, 4. možnost finančnih vzpodbud, z vsemi ostalimi potrebnimi informacijami, 5. pomoč pri strukturiranju predhodno zbranih informacij in usklajitev s potjo prenove.



2.1.2 Družina z omejenimi viri

Zaznani problemi stranke	Priporočilo za svetovalce točke VEM
Kot že ime te ciljne skupine pove, se zavedajo visokih stroškov za energijo, vendar nimajo sredstev za prenovo. V to skupini lahko štejemo tudi socialno šibke družine in matere samohranilke. Poleg pomanjkanja finančnih sredstev se zaradi usklajevanja mnogih družinskih nalog srečujejo s pomanjkanjem časa za obnovo, najverjetneje pa tudi nimajo ustreznih informacij o možnostih pridobitve finančnih vzpodbud, kot tudi ne znanj, povezanih s prenovo.	1. Vzpostavitev zaupanja (prvi korak) • Empatičen, pristop ni osredotočen na prodajo • Aktivno poslušanje in razumevanje situacije družine • Jasna, razumljiva komunikacija brez strokovnega žargona • Ustvarjanje občutka varnosti in podpore 2. Analiza prioritet družine • Finančne zmožnosti in omejitve • Bivalne potrebe (udobje, zdravje, energijski stroški) • Časovni okvir in življenjska situacija • Stopnja pripravljenosti na posege 3. Postopno vodenje po poti prenove • Razdelitev procesa na jasne, obvladljive korake • Določitev prioriteten ukrepov • Pomoč pri odločitvah (brez preobremenjevanja z informacijami) • Koordinacija informacij in postopkov 4. Zmanjševanje stresa • Poenostavitev kompleksnih informacij • Pomoč pri administraciji in finančnih vprašanjih • Jasna časovnica in pričakovanja • Proaktivno opozarjanje na možna tveganja



2.1.3 Lastniki stanovanj in upravniki

Zaznani problemi stranke	Priporočilo za svetovalce točke VEM
V večstanovanjskih stavbah lahko problem predstavlja usklajevanje interesov med posameznimi lastniki stanovanjskih enot v stavbi in doseganje njihovega soglasja za prenovo. V nekaterih primerih dodaten problem predstavlja nezaupanje v upravnika stavbe.	1. Vzpostavitev zaupanja in sodelovanja • Nevtralna in strokovna vloga (brez komercialnih interesov) • Gradnja kredibilnosti pred skupnostjo etažnih lastnikov • Spodbujanje dialoga in zmanjševanje konfliktov • Prisotnost na zborih stanovalcev kot strokovna podpora 2. Podpora na zborih stanovalcev • Jasna in razumljiva predstavitev možnosti prenove • Pojasnjevanje tehničnih, finančnih in organizacijskih vidikov • Odgovarjanje na vprašanja in razbijanje mitov • Pomoč pri strukturiranju odločitev in naslednjih korakov 3. Predstavitev dobrih praks • Primeri uspešno prenovljenih večstanovanjskih stavb • Prikaz konkretnih rezultatov (znižanje stroškov, izboljšano udobje, energetski razred) • Izkušnje glede organizacije procesa in soglasij 4. Možnosti financiranja • Subvencije (npr. Eko sklad) • Ugodni krediti in kombinirane finančne sheme • Razdelitev stroškov med etažne lastnike • Pojasnitev pogojev in postopkov prijave 5. Motivacija lastnikov • Povečanje vrednosti nepremičnine po prenovi • Večja tržna privlačnost stanovanj • Dolgoročno nižji obratovalni stroški • Izboljšano bivalno udobje in kakovost bivanja



2.1.4 Pasivni starejši lastniki

Zaznani problemi stranke	Priporočilo za svetovalce točke VEM
Za starejše lastnike prenova predstavlja stres, mnogi pa tudi menijo, da ni potrebna in naj se z njo v prihodnosti ukvarjajo njihovi nasledniki. Dodatni problemi so lahko pomanjkanje sredstev za preno, predvsem pa pomanjkanje ustreznih informacij (tako o možnostih prenove kot finančnih), administrativni postopki in podobno. Precej verjetno je, da v to skupino spadajo tudi socialno šibki. Po drugi strani lahko s prenovo izboljšajo bivalno ugodje, zvišajo vrednost nepremičnine, zmanjšajo stroške.	- Vzpostavitev zaupanja in potrpežljiv pristop - Mirna, spoštljiva komunikacija - Postopno podajanje informacij (brez preobremenitve) - Jasno poudarjanje neodvisne in podporne vloge - Vključevanje naslednikov / družine - Spodbujanje skupnih pogovorov - Pojasnitev dolgoročnih koristi za dediče - Gradnja medgeneracijskega soglasja - Poenostavitev procesa - Jasna razlaga korakov prenove - Pomoč pri administraciji in prijavi - Strukturiran načrt z majhnimi, obvladljivimi fazami - Poudarjanje neposrednih koristi - Večje bivalno udobje (toplota, zdravje, varnost) - Nižji mesečni stroški - Povečana vrednost nepremičnine - Možnost prilagoditve bivanja starosti (npr. odprava vlage, izboljšanje ogrevanja) - Iskanje finančno izvedljivih rešitev - Subvencije in socialno usmerjeni programi - Faza prenove glede na finančne zmožnosti - Kombinacija manjših, prioritarnih ukrepov



2.1.5 Energetsko revni

Zaznani problemi stranke	Priporočilo za svetovalce točke VEM
Socialno šibki in hkrati energetsko revni običajno niso angažirani oz. motivirani za prenovo (kot v vsakem primeru pa tudi v tem lahko obstajajo izjeme). To pomeni, da se ne zavedajo možnosti pridobitve finančnih spodbud za energetsko revne, nimajo ustreznih znanj za prenovo, itd. Možno je, da se svojega socialnega statusa sramujejo in se nočejo izpostavljati. Dodaten problem lahko predstavlja strah, da bodo zaradi prenove izgubili socialne transferje, ki jih prejema, ali se bodo le ti zmanjšali.	1. Vzpostavitev »človeškega odnosa« • Empatičen, pristop brez obsojanja • Aktivno poslušanje življenjske situacije • Diskretnost in spoštovanje dostojanstva 2. Gradnja razumevanja in varnosti • Jasna razlaga, da prenova ne ogroža socialnih pravic (kjer je to relevantno) • Pojasnitev pogojev subvencij in vpliva na prejeme • Zmanjševanje strahu pred institucijami 3. Proaktivno informiranje o posebnih spodbudah • Subvencije namenjene energetsko revnim • Možnost 100 % financiranja določenih ukrepov (kjer obstaja) • Pomoč pri pripravi dokumentacije 4. Aktivno vodenje po poti prenove • Strukturiran in poenostavljen proces • Prioritizacija nujnih ukrepov (npr. ogrevanje, izolacija, vlaga) • Podpora pri komunikaciji z izvajalci 5. Medsektorsko povezovanje • Sodelovanje s centri za socialno delo • Povezovanje z občinami, humanitarnimi organizacijami • Vključevanje družinskih članov, kjer je smiselno



2.2 Ponudba vrednosti za stranke (občane)- predlogi udeležencev delavnice

V vprašalniku za udeležence okrogle mize "Priložnosti in izzivi vzpostavljanja svetovalne kontaktne točke »vse na enem mestu« (VEM)", ki je potekala v petek, 7. marca 2025, v okviru sejma DOM 2025 na Gospodarskem razstavišču v Ljubljani, je bilo tudi vprašanje, ki se nanaša na koristi za stranke.

Vprašanje:

Kaj bi si vi, kot občan/ka želeli, če bi nameravali energetske prenavljati vašo stavbo in bi točka VEM že obstajala? Kakšna pomoč bi vam koristila?

Odgovori:

- Seznanitev z zahtevami prostorskih načrtov (lokacijska informacija), da bo stavba skladna s predpisi – kaj je dovoljeno in kdaj je potrebna sprememba gradbenega dovoljenja;
- Dobiti informacijo/primerjavo možnih kreditov oz drugih možnosti financiranja in nepovratnih sredstev;
- Možnost neodvisnega pregleda projekta (idejne zasnove, DGD, PZI) – »drugo mnenje«, s strani energetskega strokovnjaka;
- Na spletni strani Eko sklada (ali spletne aplikacije OSS) pregledno prikazane zahteve za pridobitev nepovratnih sredstev - »uporabniku prijazna« predstavitev postopka oddaje vlog in dokazil za izplačilo sredstev (izkušnje so zelo slabe!)
- Organizacijsko, strokovno, trajnostno in finančno korektno in ugodno storitev

2.3 Ponudba vrednosti za deležnike na strani ponudbe

Za razumevanje poslovnega modela točke VEM je potrebno razumeti tudi potencialne koristi, ki jih imajo različni deležniki, poleg koristi za končne uporabnike. Ti deležniki so:

- a. neodvisni energetske svetovalci, izdelovalci energetskih pregledov in izkaznic, svetovalci za skoraj nič energijske stavbe, nič energijske stavbe, plus energijske stavbe, itd.,
- b. projektanti in inženirji,
- c. dobavitelji tehnologij in materialov (proizvajalci izolacijskih sistemov, proizvajalci oken in vrat, proizvajalci toplotnih črpalk, proizvajalci sistemov prezračevanja, ponudniki pametnih sistemov in meritev,...).
- d. izvajalci prenove,
- e. finančni deležniki (banke in hranilnice, skladi, ponudniki energetskega pogodbenišтва, razvojne in javne finančne institucije,
- f. upravniki večstanovanjskih stavb, kot zastopniki lastnikov in
- g. župani občin.

Za poenostavitev lahko združimo deležnike pod točkami a., b., c. in d. pod enotno oznako »**izvajalci**« in se v naslednjem koraku osredotočimo na potencialne koristi zanje, to je kakšne so njihove koristi zaradi sodelovanja s točko VEM.



2.3.1 Dodana vrednost sodelovanja znotraj VEM za deležnike na strani ponudbe

1. Lažji dostop do strank in več povpraševanja

Točke VEM pogosto delujejo kot prvi stik za lastnike stavb, ki razmišljajo o prenovi. Izvajalci, vključeni v mrežo VEM, so priporočeni ali preverjeni ponudniki, kar poveča verjetnost njihove izbire in s tem pridobitve del. Neposredno se korist sodelovanja s točko VEM zanje izraža v manj stroških za lastno trženje in iskanje strank in stabilnejšem toku projektov, zlasti pri celovitih energetskih prenovah.

2. Stranke dojemajo sodelovanje z VEM kot znak kakovosti, zanesljivosti in strokovnosti.

Izvajalci, vključeni v mrežo VEM, so priporočeni ali preverjeni ponudniki, z referencami, ustrezno usposobljeni, ki delujejo skladno s standardi, tehničnimi predpisi in drugo zakonodajo. Korist za izvajalce in končne uporabnike točke VEM je lažja in hitrejša sklenitev pogodbe ter manj pogajanj o ceni.

3. Možnost povezovanja v celovite projektne verige

Energetska prenova je običajno več-disciplinarna in vsebuje ukrepe na ovoju stavbe (fasada, okna, strop proti podstrešju) ogrevalnem sistemu, prezračevanju, rabi OVE itd.).

Točka VEM omogoča povezovanje z drugimi izvajalci v konzorcije, s tem pa sodelovanje v večjih, celovitih projektih oz. dostop do projektov, ki jih posamezen izvajalec sam težko pridobi.

4. Manj administrativnih bremen

Točke VEM prevzamejo ali pomagajo pri:

- razlagi razpisov in subvencij,
- pripravi dokumentacije (npr. za nepovratna sredstva),
- komunikaciji z investitorji in javnimi institucijami.

Izvajalci se zaradi tega lahko osredotočijo na izvedbo, uporabniki oz. naročniki pa se izognejo napačnemu razumevanju razpisov, morebitnim napakam pri pripravi vlog in marsikdaj stresni komunikaciji z izvajalci.

5. Boljša finančna predvidljivost

Projekti, ki se izvajajo preko točke VEM, so pogosto:

- finančno podprti (subvencije, ugodni krediti),
- bolj strukturirani in časovno jasni.

Za izvajalce to pomeni manj tveganja, da projekt odpade (ali se izvedba projekta prestavi) zaradi financiranja, s čimer se poveča verjetnost realizacije in plačila.

6. Dostop do znanj, usposabljanj in standardov

Točke VEM pogosto organizirajo:

- izobraževanja o novih tehnologijah,



- usposabljanja o EU in nacionalnih zahtevah (npr. skoraj nič-energijske stavbe),
- predstavitve sprememb zakonodaje.

Za izvajalce udeležba na takšnih usposabljanjih lahko pomeni dvig konkurenčnosti in strokovnosti brez visokih lastnih stroškov. Projektanti in inženirji (pooblaščen arhitekti in pooblaščen inženirji) lahko tovrstna izobraževanja in usposabljanja izkoristijo v okviru stalnega poklicnega usposabljanja. V tem primeru je potrebno usposabljanja ustrezno ovrednotiti s kreditnimi točkami, v skladu z navodili IZS⁶ in ZAPS⁷.

7. Podpora pri kakovosti in zmanjšanje reklamacij

Boljša projektna priprava (energetski pregled, projektna naloga, projektna dokumentacija) pomeni:

- jasnejši obseg del,
- manj nesporazumov s strankami,
- manj reklamacij in naknadnih del.

Korist za izvajalce in uporabnike: manj konfliktov in stroškov po izvedbi.

8. Dolgoročno pozicioniranje na trgu

EU in nacionalne politike vse bolj spodbujajo celovite in globoke energetske prenove, točke VEM pa postajajo osrednji mehanizem izvajanja teh politik. Zgodnja vključitev oz. sodelovanje s točko VEM pomeni:

- strateško prednost in
- večjo odpornost na tržne spremembe.

Korist za izvajalce se izraža v dolgoročni stabilnosti poslovanja.

9. Posebna prednost za manjša in lokalna podjetja

Ob predpostavki, da mala podjetja težje sledijo razpisom, nudijo celovite rešitve in gradijo zaupanje pri strankah, jim sodelovanje s točko VEM lahko omogoča nastop na večjem trgu, poleg tega pa lahko izkoristijo še vse prej naštetе prednosti sodelovanja:

- lažji dostop do strank in več povpraševanja,
- stranke dojemajo sodelovanje z VEM kot znak kakovosti, zanesljivosti in strokovnosti,
- možnost povezovanje v celovite projektne verige,
- manj administrativnih bremen,
- boljša finančna predvidljivost,
- dostop do znanj, usposabljanj in standardov,

⁶ <https://www.izs.si/izobrazevanja/stalno-poklicno-usposabljanje/#index-ac36>

⁷ <https://zaps.si/aktualno/izobrazevanja/stalno-poklicno-usposabljanje/>



- podpora pri kakovosti in zmanjšanje reklamacij in
- dolgoročno pozicioniranje na trgu.

Splošen povzetek koristi za izvajalce:

- neposredno se korist sodelovanja s točko VEM zanje izraža v manj stroških za lastno trženje in iskanje strank in stabilnejšem toku projektov, zlasti pri celovitih energetskih prenovah,
- lažja in hitrejša sklenitev pogodbe ter manj pogajanj o ceni,
- možnost povezovanja z drugimi izvajalci v konzorcije, s tem pa sodelovanje v večjih, celovitih projektih oz. dostop do projektov, ki jih posamezen izvajalec sam težko pridobi,
- ker velik del administracije in komunikacije z uporabniki prevzame točka VEM, se Izvajalci zaradi tega lahko osredotočijo na izvedbo in se izognejo marsikdaj stresni komunikaciji z naročniki,
- boljša finančna predvidljivost pomeni manj tveganja da projekt odpade (ali se izvedba projekta prestavi) zaradi financiranja, s čimer se poveča verjetnost realizacije in plačila,
- dvig konkurenčnosti in strokovnosti brez visokih lastnih stroškov zaradi možnosti udeležbe na usposabljanjih, pooblaščenih arhitekti in pooblaščenih inženirji pa lahko tovrstna izobraževanja in usposabljanja izkoristijo tudi v okviru stalnega poklicnega usposabljanja,
- manj konfliktov z naročniki (in s tem povezanih stroškov) po izvedbi, zaradi boljše priprave projekta in
- dolgoročno stabilnejše poslovanje.

Navedene koristi so različnim deležnikom, ki sodelujejo pri energetski prenovi stavb, različno pomembne. To je lahko eden od razlogov, da se bodo nekateri izmed njih takoj želeli priključiti sodelovanju s točko VEM, medtem, ko bodo morda nekateri mnenja, da točke VEM ne potrebujejo in se bodo priključili kasneje, ko bodo ugotovili, da je sodelovanje s točko VEM vseeno koristno zanje. To je podrobneje razloženo v poročilu **D2.2 Owire, prakse in inovacije za prenove**, v točki **3.1.4 Dobavne verige**: »Trg pri izvedbi prenov je razdrobljen med dobavitelje materialov, projektante in gradbene izvajalce, kar onemogoča ponudbo celovitih "paketov na ključ" ("turn-key"). Le redki lokalni ponudniki znajo združiti projektiranje, dobavo in izvedbo v eno storitev, medtem ko logistika specializiranih modulov (še posebej v hribovitih ali odročnih predelih) nato zvišuje stroške in podaljšuje roke. Po drugi strani pa večji izvajalci že razvijajo stalna partnerstva z glavnimi distributerji materialov in z bankami, ki jim zagotavljajo ugodne pogoje financiranja. Ključna naloga VEM točk je ravno v tem, da deluje kot povezovalec in koordinator vseh členov dobavne verige: združuje izvajalce, dobavitelje in finančne partnerje, da oblikujejo integrirane pakete za naročnike. V prvih fazah izvedbe nekateri izvajalci, zaradi svojih obstoječih dobrih povezav, morda ne bodo takoj videli vrednosti sodelovanja z VEM točko. Njihova motivacija se bo porodila z dejavnimi pogodbenimi dogovori: ko bodo podpisali prve pogodbe za prenove prek VEM, bodo prepoznali prednosti centralizirane koordinacije in dostopa do novih strank. Postopoma bodo ti pionirji privabili za sabo tudi ostale člane verige. Poleg tega že nekateri dobavitelji in banke na svojih spletnih straneh nudijo praktične nasvete o energetski prenovi. VEM centri bi lahko vzpostavili partnerska sodelovanja s temi organizacijami (strokovnjaki v njih), saj lahko ti partnerji pomagajo pri promociji VEM modela ter hkrati izkoristijo dodatno vrednost, ki jo prinaša osrednja vloga VEM točke pri integraciji financiranja, dobave in izvedbe.«



2.3.2 Analiza koristi za posamezne deležnike pri energetski prenovi

2.3.2.1 Neodvisni energetski svetovalci, izdelovalci energetskih pregledov in izkaznic, svetovalci za skoraj nič energijske stavbe, nič energijske stavbe, plus energijske stavbe, itd.,

Koristi:

- dostop do strank preko kontaktne točke VEM
- širitev baze potencialnih strank
- pridobitev referenc v okviru sodelovanja s kontaktno točko VEM (promocija primerov dobrih praks, kjer so sodelovali)
- seznanitev z aktualnimi zahtevami Ekosklada in predpisov s področja URE v stavbah

2.3.2.2 Projektanti in inženirji

Koristi:

- dostop do strank preko kontaktne točke VEM
- širitev baze potencialnih strank
- pridobitev referenc v okviru sodelovanja s kontaktno točko VEM (promocija primerov dobrih praks, kjer so sodelovali)
- seznanitev z aktualnimi zahtevami Ekosklada in predpisov s področja URE v stavbah
- možnost uveljavljanja mladih projektantov
- možnost profiliranja v okviru projektantske niše energetske sanacije stavb

V vprašalniku za udeležence okrogle mize "Priložnosti in izzivi vzpostavljanja svetovalne kontaktne točke »vse na enem mestu« (VEM)", ki je potekala v petek, 7. marca 2025, v okviru sejma DOM 2025 na Gospodarskem razstavišču v Ljubljani, je bilo tudi vprašanje, ki se nanašajo na priložnosti za izvajalce.

Vprašanje:

Ali vidite priložnosti sodelovanja z VEM za vaše podjetje oz. organizacijo?

Odgovori:

- Energetsko svetovanje pri gradnji in prenovi stavb.
- Svetovanje
- Izdelava projektne dokumentacije

Iz odgovorov je razvidno, da sodelovanje s točko VEM lahko ustvarja nove poslovne priložnosti zanje.

2.3.2.3 Dobavitelji tehnologij in materialov (proizvajalci izolacijskih sistemov, proizvajalci oken in vrat, proizvajalci toplotnih črpalk, proizvajalci sistemov prezračevanja, ponudniki pametnih sistemov in meritev,...)

Koristi:

- dostop do strank preko kontaktne točke VEM



- pridobitev referenc v okviru sodelovanja s kontaktno točko VEM
- širitev baze potencialnih strank (sodelovanje s kontaktno točko VEM lahko izkoristijo za svojo promocijo)
- seznanitev z aktualnimi zahtevami Ekosklada in predpisov s področja URE v stavbah (in s tem prilagajanja ponudbe)
- predvidljivost potreb po količinah glede na načrtovane prenove
- finančna varnost sodelovanja s kontaktno točko VEM

2.3.2.4 Izvajalci prenove

Koristi:

- pridobitev referenc v okviru sodelovanja s kontaktno točko VEM
- širitev baze potencialnih strank (sodelovanje s kontaktno točko VEM lahko izkoristijo za svojo promocijo)
- seznanitev z aktualnimi zahtevami Ekosklada in predpisov s področja URE v stavbah (in s tem prilagajanja ponudbe)
- predvidljivost postopkov
- lažje načrtovanje lastnih aktivnosti
- hitrejši podpis pogodb (manj kaotičen proces)
- manj možnih konfliktov s strankami, ki so že informirane in opolnomočene v prejšnjih korakih
- finančna varnost sodelovanja s kontaktno točko VEM
- možnost razvoja standardiziranih storitev
- informiranje o novostih v stroki (razvoj kompetenc)

2.3.2.5 Finančni deležniki (banke in hranilnice, skladi, ponudniki energetskega pogodbenišтва, razvojne in javne finančne institucije)

Koristi:

- dostop do strank preko kontaktne točke VEM
- širitev baze potencialnih strank (novih komitentov)
- možnost za uvajanje inovativnih finančnih produktov v okviru sodelovanja s točko VEM
- pridobitev referenc v okviru sodelovanja s kontaktno točko VEM (promocija primerov dobrih praks, kjer so sodelovali; možnost promocije svoje družbene odgovornosti,...)

2.3.2.6 Upravniki večstanovanjskih stavb, kot zastopniki lastnikov

Koristi:

- pridobitev referenc v okviru sodelovanja s kontaktno točko VEM
- širitev baze potencialnih strank (sodelovanje s kontaktno točko VEM lahko izkoristijo za svojo promocijo)
- seznanitev z aktualnimi razpisi (viri financiranja) Ekosklada
- dostop do aktualnih informacij o prenovah na enem mestu
- predvidljivost postopkov
- lažje načrtovanje lastnih aktivnosti
- razbremenitev del



- pomoč pri komuniciranju z etažnimi lastniki
- manj možnih konfliktov s strankami, ki so že informirane in opolnomočene v prejšnjih korakih
- večje zaupanje etažnih lastnikov

2.3.2.7 Župani občin

Za razumevanje koristi zaradi vzpostavitve točke VEM v občini je potrebno razumeti kontekst, zakaj se točke VEM sploh uvajajo. Evropska Unija in s tem države članice so si zadale določene podnebne in energetske cilje. Ena ključnih ugotovitev je, da so točke VEM za doseganje teh ciljev pomembne, saj predstavljajo osrednje orodje pri uresničevanju energetskega prehoda EU, naloga držav članic pa je, da morajo ustvariti podpirne regulativne in operativne pogoje za enotne kontaktne točke VEM, zlasti v zvezi s strategijo vala prenove, vključevanjem državljanov, tehnično pomočjo in dostopom do financiranja.

Dva ključna zakonodajna instrumenta, ki bosta pomembno vplivala na razvoj in delovanje enotnih kontaktnih točk (VEM) po vsej Evropi, sta:

- **Direktiva o energetske učinkovitosti stavb (EPBD)**, ki uvaja določbe, ki spodbujajo vzpostavitev integriranih storitev prenove, pri čemer so enotne kontaktne točke v središču zagotavljanja rešitev, osredotočenih na lastnike stanovanj) in
- **Direktiva o energetske učinkovitosti (EED)**, ki krepi obveznosti glede varčevanja z energijo in vodilno vlogo javnega sektorja ter dodatno poudarja potrebo po dostopnih in poenostavljenih svetovalnih in podpornih mehanizmih.

Ti direktivi vzpostavljata pravni in politični okvir, ki spodbuja prenovo stavb, izboljšuje energetske učinkovitost in podpira bolj celosten pristop k pomoči državljanom in podjetjem pri doseganju teh ciljev.

Države članice EU morajo prenesti obe direktivi v nacionalno zakonodajo in poročati o napredku v zvezi z izvajanjem nacionalnega načrta za energetske prenove stavb. V zvezi s tem morajo ustvariti podpirne, regulativne in operativne pogoje za enotne kontaktne točke, zlasti v zvezi s

- strategijo vala prenove,
- vključevanjem državljanov,
- tehnično pomočjo in
- dostopom do financiranja.

Za vlade in energetske agencije izvajanje teh direktiv predstavlja tako priložnosti kot izzive. Ti organi bodo imeli ključno vlogo pri pretvarjanju politik na ravni EU v učinkovite pobude na terenu. Zlasti regionalne energetske agencije lahko delujejo kot katalizatorji za razvoj odprtih sistemov (OSS) z

- usklajevanjem lokalnih akterjev⁸,

⁸ 3 ključne kategorije, ki jih priznava Direktiva o energetske učinkovitosti stavb (EPBD)
(1) Upravni akterji in javni organi



- prilagajanjem rešitev potrebam skupnosti in
- zagotavljanjem vključujočih in dostopnih podpornih struktur.

Občinski kontekst enotnih kontaktnih točk VEM se kaže v tem, da morajo države članice zagotoviti celovito geografsko pokritost:

“(a) per 80,000 inhabitants;

(b) per region;

(c) in areas where the average age of the building stock is above the national average;

(d) in areas where Member States intend to implement integrated district renovation programmes;
or

(e) in a location that can be reached within less than 90 minutes of average travel time, on the basis of the means of transport that is locally available.”

Vloga občin v primeru podpore enotnim točkam VEM je pojasnjena v poročilu [D2.2 Ovire, prakse in inovacije za prenove](#), v točki **4 Podporne storitve za izvajanje VEM na občinski ravni**:

»V okviru naloge T2.6 usmerjamo pozornost na oblikovanje in implementacijo VEM podpornih storitev na ravni treh pilotnih občin: Ljubljani, Kranju in Velenju. Na podlagi izkušenj evropskih kolegov (EU Peers skupnost) smo opredelili ključne vloge lokalnih oblasti, front- in back-office funkcionalnosti ter razvoj paketov storitev in poprojektne podporo ter vzpostaviti operativne smernice, ki bodo omogočile replikacijo uspešnega VEM-modela prenov v drugih občinah.

Na začetku je pomembno ponoviti, da bodo zakonodajno točke »vse na enem mestu« za energetska učinkovitost najverjetneje vzpostavljeno preko ENSVET mreže svetovalnih pisarn. Kot zapisano v 2.1.1 poglavju, ta ureditev izhaja iz novega novega predloga ZURE-1, 10. člena, ki točko VEM opredeljuje kot centralno koordinacijsko enoto, ki združuje vse tehnične, upravne in finančne storitve energetske prenove pod eno streho.

Še vedno pa je potrebno definirati vlogo občin, ki zagotavljajo fizične prostore za ENSVET svetovanja (60 pisarn po Sloveniji). Torej je potrebno definirati, vlogo občinske uprave kot pomemben člen za uspešno vzpostavitev VEM modela na lokalni ravni. Občine ne izvajajo VEMa ampak so nosilke koordinacije in tvorijo »okoljsko ogrodje«, ki je ključno, da OSS koncept in integrirane storitve prenove resnično zaživijo.

Občinske ključne vloge so:

- Sodelovanje pri financiranju in institucionalni podpori: Javni deležniki zagotovijo začetno sofinanciranje (pilotni vir, občinski proračun) in zaveze o podpori preko fizičnega prostora.

-
- (2) Lastniki stanovanj in gospodinjstva na splošno, vključno z najemniki (Osredotočenost na ranljiva gospodinjstva, ljudi, ki jih je prizadela energetska revščina, in gospodinjstva z nizkimi dohodki)
 - (3) Finančni in gospodarski akterji, vključno z malimi in srednje velikimi podjetji ter mikropodjetji



- *Pravna in operativna podpora:* Občine poenotijo upravne postopke (enotna identifikacija kontaktnih oseb, vnaprejšnje soglasje za pospešene gradbene uvide) ter omogočijo dostop do občinskih evidenc in prostorov za fizične VEM točke.
- *Promocija in vključenost skupnosti:* Lokalni organi organizirajo informativne dni, vabila na brezplačne energetske preglede in sodelujejo pri zbiranju povratnih informacij uporabnikov.

Enotne kontaktne točke imajo torej ključno vlogo pri pretvarjanju politik na ravni EU v izvedljive pobude na lokalni ravni, s čimer zagotavljajo učinkovito izvajanje regulativnih sprememb in izkoriščanje novih priložnosti.

Z zagotavljanjem prilagojenih rešitev in tehnične pomoči lahko enotne kontaktne točke učinkovito vključijo državljane v pobude za energetski prehod, s čimer spodbujajo občutek vključenosti in odgovornosti skupnosti.

Z vsem navedenim postanejo koristi vzpostavitve točke VEM v občini (in s tem koristi za župane) bolj razumljive.

Koristi za občino in župane:

Prenove imajo **sinergijske učinke** tudi na druga področja, na primer na:

- gospodarske aktivnosti,
- doseganje klimatskih ciljev,
- uresničevanje lokalnih energetskih ciljev, itd.).

Energetske prenove je možno predstaviti tudi kot:

- skrb za občane (lajšanje bremena prenove, pomoč energetsko revnim,...),
- izboljšanje stavbnega fonda v občini (in s tem povečanje vrednosti nepremičnin)⁹,
- lepši izgled stavb,
- izkazovanje „zelene“ javne podobe z dejanji.

Rezultati so vidni relativno hitro, kar omogoča prepoznavnost in priljubljenost med občani.

⁹ Povečanje vrednosti nepremičnin pomeni večji davek od prometa nepremičnin, ki je en od virov financiranja občin.



3 Vzorci in primeri poslovnih modelov za točke VEM

3.1 Vzorci poslovnih modelov za točke VEM

»Partnerji projekta INNOVATE so opredelili štiri vrste poslovnih modelov. Glavna razlika med temi modeli je odgovornost, ki jo nosi enotna kontaktna točka za rezultat prenovitvenih del in za celotno uporabniško izkušnjo.«¹⁰

	Poslovni model	Vloge in odgovornosti	Praktičen primer
1	Olajševalni model ¹¹ (Model facilitacije); Facilitation Model	- Ozaveščanje o prednostih energetske prenove - Zagotavljanje splošnih informacij o optimalnih prenovitvenih delih - Prvi nasveti v »orientacijski fazi«	VEM svetuje, kako prenoviti stavbo in zagotovi seznam dobaviteljev.
2	Model koordinacije	- Usklajevanje obstoječih akterjev na trgu (dobaviteljev) - Zagotovitev, da so lastnikom stanovanj na voljo vse storitve na enem mestu - Brez odgovornosti za rezultat prenovitvenih del (le pregled celotnega procesa) - Brez odgovornosti za celotno uporabniško izkušnjo (samo prvi del)	Svetuje, kako prenoviti stavbo, in spodbuja dobavitelje, da izpolnijo svoje obljube. Dobavitelji ostajajo odgovorni za končni rezultat.
3	Vseobsegajoči model	- Lastnikom stanovanj ponuja celoten paket prenove - Prevzema odgovornost za rezultat prenovitvenih del - Prevzema odgovornost za celotno uporabniško izkušnjo	Zagotovi celoten paket storitev in je glavna kontaktna točka v primeru, da gre kaj narobe z dobavitelji.
4	Model tipa ESCO	- Ponuja celoten paket prenove z zagotovljenimi prihranki energije za lastnike stanovanj. - Prevzema odgovornost za rezultat prenovitvenih del. - Prevzema odgovornost za celotno uporabniško izkušnjo.	Zagotovi celoten paket prenove in zagotavlja prihranke energije za čas trajanja pogodbe. Storitev VEM

¹⁰ HOW TO SET UP A ONE-STOP-SHOP FOR INTEGRATED HOME ENERGY RENOVATION? A step-by-step guide for local authorities and other actors, Published in July 2020. Authors: Jana Cicmanova, Miriam Eisermann, Thibaut Maraquin (Energy Cities) with precious contributions from all INNOVATE partners, <https://energy-cities.eu/publication/how-to-set-up-a-one-stop-shop-for-integrated-home-energy-renovation/>

¹¹ facilitation) izhaja iz besede facilitate, kar pomeni napraviti nekaj lažje, pomagati pri napredovanju. Pomaga razjasniti, se pogovoriti, ustvariti, doseči ipd. Sopomenki besede »facilitacija« sta tudi jasnost in dobra komunikacija. Moderatorji znajo iz sodelujočih izvabiti velik potencial.



			je plačana z doseženimi prihranki energije.
--	--	--	---

Po načinu organizacije in delovanja se VEM lahko razdeli v naslednje skupine:

VEM, ki jih organizirajo vlada/regije/mesta	VEM, ki jih vodi industrija	VEM na osnovi ESCO ¹²	VEM kot povezovalec	VEM v obliki zadruge	VEM v sklopu trgovskih verig
Njihove programe večinoma vodijo podnebni in/ali energetski vidiki, včasih socialni cilji.	Proizvajalci, izvajalci, ki želijo razširiti svoje poslovanje ali izboljšati skrb za stranke.	Na podlagi svoje kompleksne ponudbe razširijo in prerazvrstijo svoje dele rešitev z dodano vrednostjo.	Svetovalna podjetja, ki razvijajo nove, razširjene storitve za stranke	Cilja predvsem na družbene koristi, ni nujno osredotočen samo na prihranek energije in prihranke pri gradnji	Velika trgovina ali skladišče, kjer se lahko kupci seznanijo s tehnologijami in izdelki ter imajo možnost osebnega stika, da na kraju samem zaprosijo za prilagojen nasvet in dodatno pomoč.
Primeri iz EU:					
Ile-de-France Energies (Francija) SPEE Picardie (Francija) RenoBooster (Avstrija) HomeGrade (Belgija)	CleanTech (Poljska) ProjektLavenergi (Danska) BetterHome (Danska)	Ile-de-France Energies (Francija) HolaDomus (Španija) EBRD credit lines	Tighean Innse Gall (Združeno kraljestvo)	Haarlemse Huizenaapak Retrofit Eorks (Nizozemska)	WoonWijzerWinkel Rotterdam (Nizozemska)

¹² ESCO podjetje je pravna oseba, ustanovljena po določilih Zakona o gospodarskih družbah, s sedežem v Republiki Sloveniji, ki po načelih energetskega pogodbeništva izvaja celovito energetske prenovne javne stavbe in storitev kasnejšega energetskega upravljanja



3.1.1 Primerjava prednosti in pomanjkljivosti različnih tipov poslovnih modelov točk VEM

Olajševalni model	
Prednosti za lastnike stanovanj	• Brezplačno splošno svetovanje (plačano iz javnih sredstev). • Fizična ali spletna energetska pisarna. • Zanimivo za lastnike stanovanj, ki iščejo le prve informacije in nasvete (orientacijska faza) ali pa nameravajo sami izvesti prenovitvena dela (»oseba, ki se ukvarja z domačimi opravili«).
Pomanjkljivosti za lastnike stanovanj	Potencialno dolg seznam dobaviteljev z omejenim priporočilom ali jamstvom za kakovostno storitev. • Lastniki stanovanj morajo stopiti v stik in se srečati z različnimi dobavitelji na različnih mestih (banke, dobavitelji itd.). • Lastniki stanovanj morajo sami podpisati in upravljati pogodbe z različnimi dobavitelji. • Lastniki stanovanj morajo urediti vso dokumentacijo za dostop do financiranja. • Lastniki stanovanj morajo koordinirati obnovitvena dela. • Lastniki stanovanj upravljajo spremljanje in nadaljnje ukrepanje v primeru, da dela niso pravilno opravljena.
Prednosti za točko VEM	• Lažje za vzpostavitev in cenejši od drugih dveh modelov. • Ozavešča lastnike stanovanj in različne akterje na trgu o energetskih in podnebnih vprašanjih, prednostih energetske prenove itd. • Če enotno kontaktno točko vzpostavi javni organ, jo je mogoče šteti za javno storitev za lastnike stanovanj in prispevek k doseganju lokalnih podnebnih ciljev.
Pomanjkljivosti za točko VEM	• Precej težko dosegljivi ambiciozni energetski in podnebni cilji: ta vrsta storitve že obstaja na lokalni, regionalni ali nacionalni ravni, vendar so izkušnje pokazale, da ni privedla do obsežne in ambiciozne energetske prenove zasebnih stanovanjskih stavb. • Sistem VEM ne ponuja lastnega finančnega produkta, zato je težko doseči gospodinjstva z (zelo) nizkimi dohodki, ki nimajo dostopa do financiranja.

^[1] HOW TO SET UP A ONE-STOP-SHOP FOR INTEGRATED HOME ENERGY RENOVATION?

A step-by-step guide for local authorities and other actors

<https://energy-cities.eu/publication/how-to-set-up-a-one-stop-shop-for-integrated-home-energy-renovation/>

Model koordinacije	Primeri: Aradippou Municipality (Ciper), Brussels Capital Region (Belgija), Frederikshavn Municipality (Danska), Heerlen Municipality (Nizozemska), Mantova Municipality (Italija), Litoměřice Municipality (Češka), Riga Energy Agency (Latvija)
--------------------	--



Prednosti za lastnike stanovanj	Virtualna in/ali fizična enotna kontaktna točka, kjer lahko lastniki stanovanj dobijo informacije in neposreden dostop do vseh storitev. • Zanimivo za lastnike stanovanj, ki iščejo omejeno tehnično in finančno podporo za svoj projekt prenove. • Večje jamstvo za kakovostno storitev (shema certificiranja). • Pomoč pri koordinaciji obnovitvenih del (če je na voljo). • Dostop do privlačne ponudbe financiranja (prek partnerjev na enotni kontaktni točki ali lastnega finančnega produkta).
Pomanjkljivosti za lastnike stanovanj	Lastniki stanovanj morajo podpisati in upravljati pogodbe z različnimi dobavitelji, ki so individualno odgovorni za dela in storitve. • Lastniki stanovanj se morajo obrniti na banko/ finančno institucijo in zaprositi za posojilo ali drug finančni produkt. • Lastniki stanovanj morda nimajo zagotovila za kakovost in prihranke energije; sami se ukvarjajo s spremljanjem del.
Prednosti za točko VEM	• Možnost vzpostavitve odnosov in ponujanja novih tržnih priložnosti obstoječim akterjem na trgu. • Bolj prilagodljiv in manj tvegan kot model »vse vključujoče«, zlasti za lokalne/regionalne oblasti. • Sistem VEM, ki ga vzpostavi lokalni organ, običajno državljani in lokalni deležniki prepoznajo kot zaupanja vrednega in nevtralnega partnerja.
Pomanjkljivosti za točko VEM	• Heterogena ponudba in akterji, ki jih je težko združiti »pod eno streho«. • Dolgotrajno usklajevanje deležnikov. • Za vzpostavitev lokalnih shem spodbud z javnimi sredstvi sta potrebni visoki politični ambiciji in soglasje. • V tem primeru je težko doseči (zelo) nizke dohodke gospodinjstev, saj enotna kontaktna točka tej ciljni skupini ne ponuja lastnega finančnega produkta.

Vseobsegajoči model	Primeri: KAW (Nizozemska), Parity Projects (Združeno kraljestvo), Linnaeus University / Kronoberg Country (Švedska), Extremadura Region Energy Agency – AGENEX (Španija)
Prednosti za lastnike stanovanj	• Sistem »vse na enem mestu« je edinstven vmesnik in odgovorna oseba v odnosu do lastnika stanovanja. • Zanimivo za lastnike stanovanj, ki iščejo vodjo projekta (koordinatorja) za celoten projekt prenove. • Lastniki stanovanj podpišejo pogodbo z eno samo pravno osebo (sistem »vse na enem mestu«) – čeprav v nekaterih primerih podpisujejo pogodbe tudi neposredno z dobavitelji. • Lastniki stanovanj, vključno z lastniki z (zelo) nizkimi dohodki, lahko izberejo lastni finančni produkt sistema »vse na enem mestu« ali pa sami najdejo način financiranja del. • Sistem VEM posluje z dobavitelji in izvajalci. • Sistem VEM zagotavlja kakovost prenovitvenih del in sčasoma prihranke energije.



	• Sistem »vse na enem mestu« zagotavlja spremljanje in nadaljnje ukrepanje, če dobavitelji del ne izvajajo pravilno.
Pomanjkljivosti za lastnike stanovanj	• Storitve ni brezplačna. • Če enotna kontaktna točka ne ponuja lastnega financiranja, ga morajo lastniki stanovanj pridobiti iz drugih virov. • Po eni strani obstaja tveganje, da poslovna banka nekaterim lastnikom stanovanj noče ponuditi privlačnega posojila. Po drugi strani pa bodo garancije za kakovost in prihranke energije, ki jih zagotavlja enotna kontaktna točka, banko pomirile.
Prednosti za točko VEM	• Edinstveno in jasno poslanstvo sistema VEM (KAW: »naša naloga je doseči rezultate«). • Popoln nadzor nad procesom in s tem nad izkušnjo strank. • Boljši učinek vzvoda na akterje, ekonomije obsega, dostop do privlačnih posojil zaradi večjih naložbenih obsegov in združevanja projektov. • Sistem »vse na enem mestu« razvija lasten finančni produkt, ki lahko olajša dostop do financiranja za gospodinjstva z (zelo) nizkimi dohodki.
Pomanjkljivosti za točko VEM	• Stroškovno in kadrovsko intenzivno. • Dolgotrajno ustvarjanje nove pravne strukture (javne, javno-zasebne ali zasebne). • Če se razvije lastna ponudba financiranja, mora enotna kontaktna točka (VEM) upoštevati bančne predpise. Morda bo potrebna sprememba nacionalne zakonodaje (primer: Francija). • Paket storitev neposredno konkurira drugim akterjem na trgu; zato velja uredba EU o državni pomoči. Vse na enem mestu mora za svoje storitve zaračunavati pristojbine, te pa ne morejo biti na voljo brezplačno.

3.1.2 Primeri storitev delujočih točk VEM, njihovi izzivi in nasveti

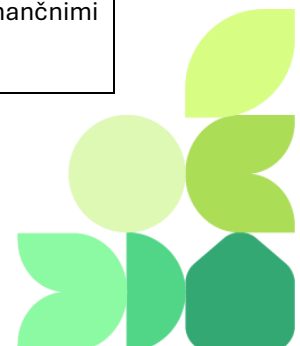
Predstavljeni so primeri storitev, zbrani v poročilu [D3.1 Existing OSS lessons learned](#), v okviru projekta HORIS¹³.

Točka VEM	Storitve
GARROTXADOMUS , Katalonja, Španija (fizična pisarna)	• celovita ocena računov za energijo, • izvajanje podrobnih energetske pregledov in • nudenje podpore pri ocenjevanju možnosti javnega financiranja. Ko je začetna diagnoza končana, olajšajo povezavo z akreditiranimi strokovnjaki, ki so bili skrbno preverjeni.

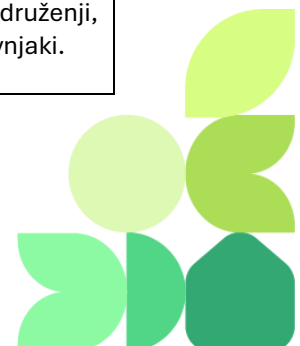
¹³ <https://ieecp.org/wp-content/uploads/2024/07/HORIS-D3.1-Lessons-learned-from-one-stop-shops.pdf>



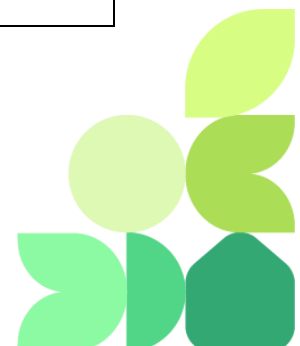
	Skozi celoten proces gradnje nudijo nadzor, da se zagotovi, da napredek ustreza pričakovanjem. Poleg tega ponujajo smernice glede finančnih zadev, ki strankam pomagajo pri sprejemanju premišljenih odločitev. <u>Izzivi in ovire:</u> Interakcija s skupnostjo je bila ključnega pomena in učinkovita komunikacija je igrala ključno vlogo pri doseganju te angažiranosti. Ko se je model širil, je postal očiten izziv pomanjkanja dobro usposobljenih strokovnjakov. <u>Izkušnje in nasveti:</u> • Potreba po razširjenih in usklajenih medijskih kanalih za vključevanje prebivalstva in spodbujanje k energetske sanaciji. • Potreba po jasni in učinkoviti komunikaciji, da bi prebivalstvo razumelo proces sanacije in se odločilo za prenovo svojih domov. • Za razširitev modela bi bilo treba prebivalstvu pomagati s financiranjem in poenostaviti upravne postopke. • Na trgu primanjkuje visokokvalificiranih strokovnjakov, zaradi česar projekti težko dosegajo pričakovane standarde kakovosti. To poudarja pomen vlaganja v pobude za usposabljanje in zaposlovanje, da bi premostili vrzeli v znanju in spretnostih ter zagotovili sposobno delovno silo.
RenovEU, Valencija, Španija (spletna platforma)	Platforma za samooceno in simulacijo, ki se uporablja za • zagotavljanje informacij o morebitnih posegih za določeno stavbo, • razpoložljivih subvencijah in • morebitnih prihrankih energije. Ta platforma pomaga lastnikom stanovanj pri krmarjenju po postopku prijave za subvencije. <u>Izzivi in ovire:</u> Čeprav služi kot dragocen začetni korak na poti strank z obveščanjem državljanov in ozaveščanjem, to orodje predstavlja le začetek. Čeprav je uporabniku prijazno in učinkovito izobražuje uporabnike o morebitnih posegih in njihovih rezultatih, so potrebne nadaljnje izboljšave, da bi lastnikom domov v celoti zagotovili podporo skozi celoten postopek. <u>Izkušnje in nasveti:</u> • Čeprav RenovEU služi kot obetavno izhodišče, je treba iti še dlje pri podpori in vodenju uporabnikov, da se zagotovi uspešen zaključek postopkov sanacije domov. • Javna uprava je omejena in ne more zagotavljati določenih storitev, kot so priporočanje tehnikov ali možnosti financiranja. Iskali so alternative, kot je kalkulator posojil, vendar brez možnosti povezave z bankami ali finančnimi institucijami.



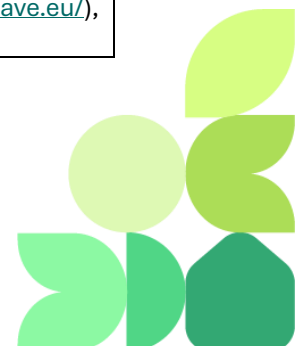
	• Integracija urada za sanacijo v obstoječi urad javne uprave je povzročila zmedo med prebivalstvom in zmanjšala njegov pomen med drugimi obstoječimi storitvami.
OpenGELA, Baskija, Španija (2 pisarni v dveh pilotnih soseskah–Ortxakoaga in Txonta, s ciljem razširitvena 25 sosesk v Baskiji)	• celovita ocena računov za energijo, • izvajanje podrobnih energetske pregledov in • nudenje podpore pri ocenjevanju možnosti javnega financiranja. Na voljo je seznam strokovnjakov. Izjava se postopek javnega naročanja za pogodbe z izvajalci za začetne pilotne projekte. Poleg tega se izvaja tudi spremljanje del. <u>Izzivi in ovire:</u> Sodelovanje s skupnostjo, zlasti z ranljivimi skupinami prebivalstva, je bila prednostna naloga. Posebna pozornost je bila namenjena učinkoviti komunikaciji in strategijam za sodelovanje s skupnostjo. Vendar pa se je po prenovi pilotnih stavb vključevanje storitev izkazalo za izziv za to javno storitev VEM. V okviru projekta BIRTUOSS potekajo prizadevanja za povečanje in izboljšanje storitve. <u>Izkušnje in nasveti:</u> Težave pri integraciji upravljalškega subjekta, ki izpolnjuje tako politične zahteve kot zahteve javne uprave, da bi centralizirali različne pisarne. • Pomen bližine sosesk in ljudi za resnično razumevanje njihovih potreb in njihovo vključitev v prizadevanja za rehabilitacijo v ranljivih soseskah. • Potreba po jasni komunikaciji za zagotovitev ustreznega razumevanja storitve in vloge sistema odprtega kodeksa, ki ga upravlja javna uprava, v zasebnem sodelovanju. • Pomen dostopnega financiranja in izziv vzpostavitve trajnostnega mehanizma skozi čas. • Pomen tehnično usposobljenih posameznikov s socialno usmerjenostjo, ki skrbijo za državljane v pisarnah. • Dodaten izziv se pojavi pri poskusu povečanja obsega projekta in njegove integracije na ravni soseske, ob upoštevanju koncepta "urbane regeneracije".
Oficina Verde, Madrid, Španija (fizična pisarna in ena mobilna točka VEM)	Storitve se v glavnem ponujajo osebno, z dodatnimi možnostmi pomoči prek telefonskih klicev in e-pošte. Lastniki stanovanj so obveščeni o morebitnih posegih in razpoložljivih subvencijah. Ko se odločijo za nadaljevanje, so povezani z uglednimi strokovnimi združenji, kot so ANER, ANESE in ANIMAT, ki jih povežejo s kvalificiranimi strokovnjaki.



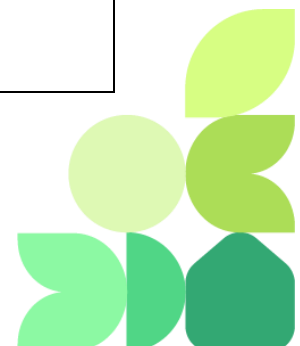
	Vendar pa možnosti financiranja niso del storitve. <u>Izzivi in ovire:</u> Glede na to, da ponujajo izključno informacijske storitve, se spremljanje izvajanja projektov izkaže za zahtevno. Od njihove ustanovitve je priprava privlačnih komunikacijskih gradiv za vključevanje lastnikov stanovanj predstavljala začetne težave. Zaradi neopazne lokacije pisarne je vidnost postala stalen izziv. Da bi to rešili, so uspešno uvedli mobilni VEM. Vendar pa pomanjkanje osebja v VEM ostaja pomembna ovira. <u>Izkušnje in nasveti:</u> • Lokacija pisarne mora biti strateško locirana znotraj mestnega tkiva in služiti kot območje z veliko prometa z dobro povezljivostjo in vidljivostjo. • Potrebne so kreativne rešitve za odpravo morebitnih slabosti ali težav, ki se lahko pojavijo med projektom, kot je na primer uvedba dodatne mobilne pisarne za podporo statični fizični lokaciji. • Za zagotovitev dokončanja energetskih del in posegov, vključno z možnostjo spremljanja zadovoljstva uporabnikov, je potrebna razširjena storitev. • Vzpostavitev jasnega in učinkovitega komunikacijskega kanala, ki doseže državljane, se je izkazala za zahtevno. Čeprav je mobilna pisarna imela dovolj vpliva, da je pritegnila pozornost, je bilo potrebno veliko truda za vzpostavitev ločene komunikacijske linije.
UCI Madrid, Valencija, Barcelona, Malaga, Španija (pisarne v Madridu, Valenciji, Barceloni in Malagi)	• nasveti o morebitnih posegih in • priporočila o ustreznih strokovnjakih. Kljub izzivom pri iskanju zanesljivih strokovnjakov urad vzpostavlja ekosistem potencialnih partnerjev. Kot banka ponuja možnosti financiranja. Poleg tega podpira stranke skozi vse faze izvajanja in spremljanja projekta. <u>Izzivi in ovire:</u> Ker ponujajo zgolj informacije, se spremljanje napredka in ugotavljanje, kateri projekti se izvajajo, izkaže za zahtevno. Sprva je skoraj tri leta delovanja predstavljalo težave pri pripravi privlačnih komunikacijskih gradiv za vključevanje lastnikov stanovanj. Poleg tega je bila izziv neopazna lokacija pisarne; vendar je bil ta problem rešen z uvedbo uspešne mobilne enotne kontaktne točke (VEM). Poleg tega se VEM sooča z znatnim pomanjkanjem osebja, kar predstavlja precejšen izziv. <u>Izkušnje in nasveti:</u>



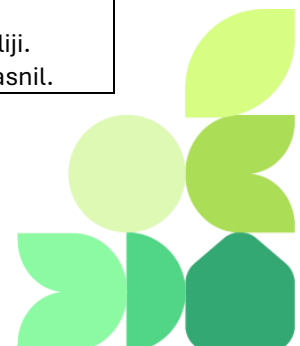
	Izbira strateških partnerjev, ki lahko dopolnijo zmogljivosti podjetja in pomagajo pri učinkoviti konverziji potencialnih strank, je bistvenega pomena za maksimiranje uspešnosti in komercialnega uspeha.
Europa. Piemont, Italija (fizična pisarna in spletna platforma)	Fizična javna in nepristranska platforma VEM, ki zagotavlja informacije. Digitalna platforma je bila namenjena povezovanju ponudbe in povpraševanja. Vendar pa so bili rezultati neoptimalni zaradi ambicioznosti projekta in slabih IT-funkcij. Vzdrževanje seznama strokovnjakov se je izkazalo za težavno. <u>Izzivi in ovire:</u> Ko je bil VEM uveden v obdobju super bonusov, je bilo sodelovanje s strokovnjaki izziv zaradi njihovega pomanjkanja zanimanja. Ker je šlo za regionalni VEM, je bilo treba velik del storitve izvajati lokalno, kar je zadeve še dodatno zapletlo. Večina stavb je bila večstanovanjskih, kar je zahtevalo tesno sodelovanje z upravniki nepremičnin, ki niso bili zainteresirani za spodbujanje energetske učinkovitih prenov. Učinkovita komunikacija – kaj, kako in komu – je ključnega pomena. <u>Izkušnje in nasveti:</u> Sodelovanje strokovnjakov: Sodelovanje s strokovnjaki je lahko izziv, če spodbude niso usklajene. Zagotavljanje njihovega interesa in sodelovanja je ključnega pomena za uspešno izvedbo. • Lokalna izvedba: Biti regionalni VEM zahteva močno lokalno prisotnost. Prilagajanje storitev specifičnim potrebam različnih mest je bistvenega pomena. • Vloga upraviteljev nepremičnin: Sodelovanje z upravitelji nepremičnin večstanovanjskih stavb je ključnega pomena. Vendar pa je lahko njihovo pomanjkanje zanimanja za spodbujanje energetske učinkovitih prenov pomembna ovira. • Komunikacija: Učinkovita komunikacija je ključnega pomena. Jasna opredelitev, kaj je treba sporočiti, kako naj se to izvede in opredelitev pravega občinstva je ključnega pomena za uspeh projekta. • Strukture spodbud: Obdobje super bonusov je poudarilo pomen jasnih in privlačnih spodbud za spodbujanje sodelovanja in zanimanja med deležniki.
Europa. Portugalska (fizična pisarna in spletna platforma)	Namen projekta je bil podpreti lastnike domov in zasebne vlagatelje pri procesu prenove domov, jim pomagati pri izbiri ustreznih posegov glede na značilnosti njihovega stanovanja in jih povezati z dobavitelji za izvedbo teh posegov. Format sistema VEM je bil hibriden, saj je deloval tako s fizično lokacijo v Portalegreju kot tudi prek spletne platforme. Cilj projekta je bil uporabiti platformo SUNSHINE (https://savehomesave.eu/), ki ima dva glavna dela:



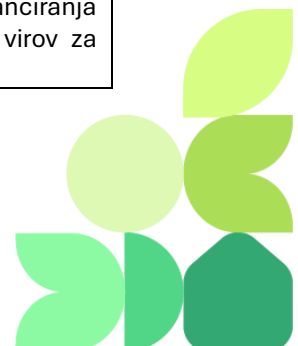
	• lastniki domov bi vnesli podatke o svojem stanovanju in gospodinjstvu, • dobavitelji pa bi registrirali vrsto posega, ki ga lahko izvedejo. Platforma bi nato povezala obe strani, zagotavljala kakovost posegov in spremljala prihranke energije. Vendar pa se je projekt na Portugalskem težko vključil v projekt energetske sanacije lastnikov domov in dobaviteljev, kar je povzročilo nizko stopnjo sodelovanja. Projekt je na koncu deloval le kot fizični sistem VEM, predvsem kot točka za odgovore na specifična vprašanja, vezana z nacionalnimi shemami financiranja. <u>Izzivi in ovire:</u> Sodelovanje z lastniki stanovanj se je v regiji, ki jo upravlja VEM, izkazalo za izziv zaradi nizke gostote prebivalstva in pretežno starejše demografske skupine, ki ni bila motivirana za takšne projekte. Težko je bilo tudi motivirati dobavitelje za registracijo in izvajanje intervencij. Pojavile so se tehnične težave, ki so povzročile zamude pri razvoju platforme, simulatorji varčevanja z energijo pa niso bili primerni za portugalski kontekst. Lastniki stanovanj niso zaupali v projekt in so pokazali malo zanimanja za energetske učinkovitost. Dobavitelji so bili v regiji redki in niso bili na voljo za takšne storitve. Poleg tega je bila občinska angažiranost pri izvajanju in promociji sej, povezanih s projektom, nizka. <u>Izkušnje in nasveti:</u> Učinkovito sodelovati z lastniki stanovanj, zlasti v regijah z nizko gostoto prebivalstva in pretežno starajočim se demografskim prebivalstvom, kjer morda primanjkuje motivacije za sodelovanje. • Motivirati dobavitelje, da se registrirajo na platformi in izvajajo intervencije. • Odpraviti IT in tehnične omejitve, vključno z zamudami pri razvoju platforme in neustrezno prilagojenimi simulatorji varčevanja z energijo za portugalski kontekst. • Premagati izzive, kot so pomanjkanje zaupanja in zanimanja lastnikov stanovanj za energetske učinkovitost, pomanjkanje dobaviteljev v regiji in nizka vključenost občin, z izvajanjem ciljno usmerjenih strategij za uspešno izvedbo projektov.
PnPE2 Italy Italija (spletna platforma)	Simulator energetske učinkovitosti in prenove domov. Nacionalna baza podatkov, ki lastnikom stanovanj omogoča simulacijo različnih možnosti energetske učinkovitosti prenove in merjenje njihovega dejanskega vpliva na porabo energije. Zagotavljala bo tudi fiskalne informacije, kot so davčne ugodnosti.



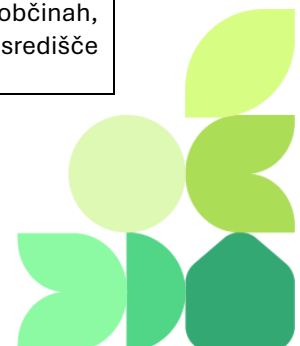
	Za večstanovanjske stavbe je mogoče podatke razčleniti po posameznih stanovanjih. <u>Izzivi in ovire:</u> Platforma je trenutno v fazi izvajanja, zaenkrat je na voljo le spletna stran z informacijami. Pridobivanje in konsolidacija vseh potrebnih baz podatkov za izgradnjo simulatorja se je izkazala za precej zahtevno. Integracija strokovnjakov v platformo je v tej fazi še vedno nejasna. <u>Izkušnje in nasveti:</u> • Izzivi z bazami podatkov: Pridobivanje in konsolidacija potrebnih baz podatkov za simulator energetske učinkovitosti in prenove domov se je izkazala za zahtevno. To poudarja pomen zagotavljanja dostopa do zanesljivih in celovitih virov podatkov že od samega začetka podobnih projektov. • Faza izvajanja: Platforma je trenutno v fazi izvajanja, na voljo pa je le spletna stran. To kaže na pomen upravljanja pričakovanj glede časovnih okvirov projektov in transparentnega komuniciranja z deležniki o napredku razvoja. • Vključevanje strokovnjakov: Vključevanje strokovnjakov v platformo ostaja nejasno. To poudarja potrebo po opredelitvi jasnih strategij za vključevanje ustreznih deležnikov, kot so strokovnjaki v gradbenem in energetskem sektorju, da se zagotovi učinkovitost in uporabnost platforme. • Pristop, osredotočen na uporabnika: Da bi povečali vpliv sistema »vse na enem mestu«, bi se morali osredotočiti na zadovoljevanje potreb uporabnikov, kot so lastniki stanovanj, ki iščejo rešitve za energetsko učinkovitost. To vključuje zagotavljanje lahko razumljivih informacij, uporabniku prijaznih vmesnikov in dostopnih mehanizmov podpore.
DECIWATT, Milano, Italija (spletna platforma)	Enotna platforma, ki združuje storitve za vsa mesta v metropolitanskem območju Milana. Te storitve vključujejo: • Smernice: Zagotavljanje informacij o različnih deležnikih, vključenih v pot stranke, razlaganje njihovih vlog, pomena in načina, kako jih učinkovito izbrati. • Georeferencialno orodje: To orodje uporabnikom omogoča navigacijo in simulacijo specifičnih posegov, povezanih z energetsko učinkovitostjo. Povezano je s katastrom in uporabnikom pomaga oceniti potencialne posege, prihranke energije, stroške ter razpoložljive subvencije in davčne olajšave. Vendar trenutno ne deluje zaradi pomanjkanja potrebnih podatkov iz različnih mest. • Strokovna usposabljanja: DECIWATT zagotavlja usposabljanja za strokovnjake za izboljšanje njihovih znanj in spretnosti na področju energetske učinkovitosti prenov. <u>Izzivi in ovire:</u> Superbonus je močno pospešil trg energetske učinkovitosti prenov v Italiji. Vendar pa se zdaj, ko to ni več uporabno, pričakuje, da se bo trg upočasnil.



	Integracija različnih podatkovnih baz se je izkazala za zahtevno. Prav tako je težko določiti, kdaj in kako sodelovati s končnimi uporabniki, ker samo biti digitalna enotna kontaktna točka ni dovolj; manjka vmesni korak. Zamude v javni upravi so znatno upočasnile proces izvajanja, ki se je začel leta 2017 in še vedno ni v celoti končan. Poleg tega je bilo vključevanje strokovnjakov izziv. <u>Izkušnje in nasveti:</u> • Superbonus je učinkovito pospešil trg energetske učinkovitih prenov v Italiji, vendar naj bi njegova ukinitve upočasnili rast trga. • Integracija različnih podatkovnih baz je predstavljala precejšnje izzive. • Samo digitalno vse na enem mestu ni zadostno za vključevanje končnih uporabnikov; potreben je vmesni korak. • Zamude v javni upravi so znatno ovirale proces izvajanja, ki se je začel leta 2017 in še vedno ni končan. • Vključevanje strokovnjakov se je izkazalo za težavno.
EEMI Ecosystem Milano, Italija (spletna platforma)	Simulator energetske učinkovitosti in prenove domov, ki je povezan z možnostmi financiranja bank in mreže dobaviteljev. Lastniki stanovanj se registrirajo na platformi, da simulirajo različne scenarije za svoje stavbe. Prejmejo priporočila in ocenjene prihranke energije. Banke z oznako EEM lahko te rezultate uporabijo za analizo kreditne sposobnosti. <u>Izzivi in ovire:</u> VEM služi kot platforma, ki povezuje akterje pri energetske učinkoviti prenovi. Zagotavlja informacije državljanom in jih povezuje z ustreznimi deležniki. Ta storitev se v celoti zanaša na interes lastnikov stanovanj, od prvega stika do nadaljnjih korakov. <u>Izkušnje in nasveti:</u> Vključevanje deležnikov: Točka VEM vključuje akterje, vključene v energetske učinkovite prenovi, vključno z lastniki stanovanj, bankami, ki ponujajo financiranje, in mrežo dobaviteljev. Ta sodelovalni pristop zagotavlja celovito rešitev za lastnike stanovanj. • Finančna dostopnost: Povezovanje simulatorja z možnostmi financiranja bank, zlasti tistih z oznako EEM, izboljšuje dostopnost finančnih virov za lastnike stanovanj. To olajša izvajanje energetske učinkovitih prenov.



	• Odvisnost od vključenosti lastnikov stanovanj: Uspeh VEM je v celoti odvisen od interesa in vključenosti lastnikov stanovanj. To poudarja pomen strategij ozaveščanja in komunikacije za spodbujanje sodelovanja in sprejemanja pobud za energetske učinkovite prenove.
Transition Point (Ponto de Transição) Portugalska (fizična pisarna)	Storitve VEM so se začele z anketo za boljše razumevanje gospodinjstev. Na podlagi ankete so bile ponujene tri glavne storitve: • analiza računov za energijo in predlaganje sprememb pri ponudnikih, • izvajanje energetskih pregledov za prilagojene rešitve za učinkovitost in • pomoč ljudem pri dostopu do možnosti javnega financiranja. Transition Point zaposluje lokalne tehnike, ki se usposablajo, kar spodbuja ustvarjanje delovnih mest in zaupanje skupnosti v projekt. Za promocijo OSS je bil ustvarjen trženjski komplet, vključno z digitalnimi in fizičnimi oglasi. Za fizične lokacije sta bila ključnega pomena oblikovanje in postavitve. Uporabljen je bil preurejen ladijski zabojnik s privlačno zasnovo, postavljen na dobro vidna in dostopna mesta, vključno s tistimi v bližini ranljivih skupnosti. <u>Izzivi in ovire:</u> Vzpostavljane stikov s skupnostjo je bil izziv, saj so bili ljudje sprva zadržani do storitev VEM in oklevali z vključitvijo, zlasti na ranljivih območjih. Poleg tega se je izkazalo, da je težko prepričati obiskovalce, da se vrnejo na nadaljnje obiske, čeprav so mnogi sprva prišli brez potrebnih dokumentov. <u>Izkušnje in nasveti:</u> • Zagotavljanje podpore pri vlogah za možnosti financiranja je ključnega pomena pri storitvah enotnega dostopa do informacij (OSS). Brez znatne in dosledne finančne podpore imajo lahko gospodinjstva težave z izvajanjem danih nasvetov. • Za učinkovito pomoč ranljivemu prebivalstvu je potrebna celovita strategija na lokalni ravni. Lokalni akterji in združenja imajo ključno vlogo pri spodbujanju bližine skupnosti, gradnji zaupanja v proces, omogočanju energetskih pregledov in prepoznavanju gospodinjstev, ki potrebujejo storitve. Pomagajo tudi pri ciljanju ranljivih skupin prebivalstva in vzpostavljanju stabilne povezave med gospodinjstvi in enotnim dostopom do informacij. • Prilagodljivost pri pristopih ozaveščanja je ključna za premagovanje začetnega skepticizma in učinkovito sodelovanje s skupnostjo.
Porto Energy Hub, Porto, Portugalska (fizična pisarna in spletna platforma)	Energetsko središče Porto si prizadeva za boj proti energetske revščini in izboljšanje energetske pismenosti prebivalcev Porta. S pomočjo spletnih in fizičnih enotnih kontaktnih točk (VEM) v šestih občinah, ki so priročno nameščene v zaupanja vrednih skupnostnih prostorih, središče po začetnih anketah lastnikov stanovanj nudi prilagojene nasvete.



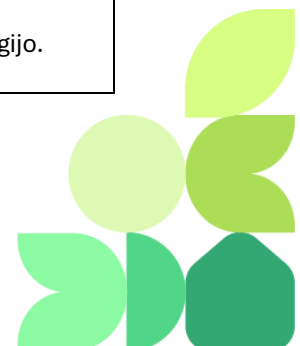
	Ti nasveti združujejo rezultate ankete s podatki iz energetskega izkaznika. Občine ponujajo tehnične informacije, ki jih podpira osebje, usposobljeno v okviru projekta, lastniki stanovanj pa se lahko po potrebi posvetujejo tudi s tehnikami projektnih partnerjev. Čeprav VEM ne ponuja seznama dobaviteljev, lastnike stanovanj vodi k nacionalnim možnostim financiranja. Med prenovitvenimi posegi VEM ponuja spremljanje in ankete po posegu za oceno prihrankov energije in izboljšanje kakovosti storitev. <u>Izzivi in ovire:</u> Storitev VEM ponuja smernice tako posameznikom kot občinam med projekti prenove socialnih stanovanj. Eden od izzivov je bil usklajevanje in upravljanje dveh različnih poti do teh ciljev. Drug izziv je bila ozaveščanje o pomenu teh storitev in njihovo izvajanje. Razpoložljivost možnosti nacionalnega javnega financiranja je zmanjšala povpraševanje po takšnih storitvah. <u>Izkušnje in nasveti:</u> Pomen teh storitev je v izboljšanju energetske pismenosti med lastniki stanovanj in spodbujanju učinkovitih projektov prenove domov. • Vzpostavitev fizičnih prostorov se je izkazala za ključno za uspeh projekta, zlasti zaradi zaupanja državljanov v njihove lokacije. • Pomoč, ki jo je nudila enotna enota (OSS) pri postopku prijave za financiranje, je obravnavala resnično potrebo prebivalstva. • Sodelovanje različnih deležnikov v občinah je olajšalo prepoznavanje ključnih storitev, ki jih prebivalstvo potrebuje.
CasA+, Portugalska (spletna platforma)	CasA+ ponuja vrsto storitev za lastnike stanovanj: • Registracija in ustvarjanje profilov: Lastniki stanovanj lahko ustvarijo podrobne profile z informacijami o svojem domu, kar jim pomaga pri ustvarjanju prilagojenih priporočil za prenovo. • Priporočila in ukrepi: Prilagojeni predlogi za prenovo se ustvarijo z uporabo podatkov energetskega certifikata in uporabniških vnosov, z možnostjo dodajanja iz baze podatkov z več kot 9320 ukrepi. • Zahteve za ponudbe: Lastniki stanovanj lahko neposredno zahtevajo ponudbe za prenovo, s seznamom bližnjih strokovnjakov, ki so na voljo za izbiro. • Interakcija z dobavitelji: Strokovnjaki lahko komunicirajo z lastniki stanovanj prek platforme, lastnike stanovanj pa spodbujajo, da po posegu ocenijo dobavitelje. • Strokovne storitve: CasA+ omogoča sodelovanje s strokovnjaki za naloge, kot so ocene energetskega certifikata in spremljanje prenov.



	• Spremljanje porabe: Lastniki stanovanj lahko spremljajo porabo energije in vode, kar jim pomaga pri ozaveščenem odločanju. • Integracija z zunanjimi orodji: Platforma se integrira s simulatorji varčevanja z energijo in drugimi viri za dodatne vpogleds. • Poleg tega CasA+ vzdržuje odnose z dobavitelji in strokovnjaki ter ponuja različne registracijske pakete z različnimi funkcijami. <u>Izzivi in ovire:</u> Platforma zaradi svojih obsežnih funkcij in velike uporabniške baze potrošnikov in dobaviteljev zahteva veliko časa, virov in predano ekipo dveh, ki dela dosledno. Od svoje uvedbe se je platforma srečala s številnimi težavami na področju IT, vključno z izzivi pri posodabljanju simulatorjev. Prizadevamo si za raziskovanje novih inovativnih funkcij za vključevanje. Poudarek je tudi na vključevanju dobaviteljev, da bi izvajali storitve prek platforme, saj mnogi trenutno vzpostavljajo stike z lastniki stanovanj zunaj nje. Poleg tega je treba izboljšati vključevanje lastnikov stanovanj, da se zagotovi zaključek intervencij in spodbudijo povratne informacije o uspešnosti dobaviteljev. <u>Izkušnje in nasveti:</u> • Izgradnja celovite platforme, ki združuje vse vidike prenove domov in varčevanja z energijo, zahteva veliko časa in virov. • Prilagajanje ukrepov in povezovanje s kvalificiranimi dobavitelji sta ključna dejavnika za učinkovitost platforme pri spodbujanju projektov prenove domov. • Funkcija platforme, ki uporabnikom omogoča izbiro preferenc glede ukrepov, ponuja vpogled v preference prebivalstva in opredeljuje manj pogosto izbrane možnosti. Ti podatki se izkažejo za neprecenljive za izvajanje sej o energetske učinkovitosti, prilagojenih potrebam prebivalstva. • Nenehne inovacije so bistvene za obravnavanje spreminjajočih se potreb uporabnikov in izboljšanje funkcionalnosti platforme.
EVA – Energy Virtual Assistance, Portugalska (fizična pisarna in spletna platforma)	Projekt deluje tako fizično kot na spletu in ponuja tri glavne storitve: • EVA Assistant (klepetalni robot z umetno inteligenco, ki zagotavlja informacije in usmerja uporabnike k temam na spletnem mestu) • EVA Academy (ponuja e-tečaje o prenovi domov in porabi energije, vključno z videoposnetki, podporo prek klepeta, testi in potrdili) • EVA Community (omogoča razprave o energetske učinkovitosti in prenovi, pri čemer prispevajo tako promotorji kot registrirani člani) Trenutno ima platforma 200 uporabnikov v Akademiji in 600 v Skupnosti. EVA izvaja tudi lokalne dejavnosti, kot so delavnice in srečanja v občinah, s poudarkom na temah, kot so možnosti financiranja in zmanjševanje računov za energijo.



	Trženjska strategija projekta poudarja sodelovanje na družbenih omrežjih in lokalne pobude. <u>Izzivi in ovire:</u> V IT je sledenje hitremu tempu digitalnega sveta ključnega pomena, da se izognemo zastarelim funkcijam. Izgradnja privlačne platforme za e-učenje vključuje temeljito raziskavo, da bi razumeli, katere teme so privlačne za občinstvo. Dejavnosti, namenjene ranljivim skupinam prebivalstva, zahtevajo ciljno usmerjeno strategijo, ki obravnava njihove posebne potrebe in interese. Usklajevanje različnih načinov uporabe in deležnikov, tako spletnih kot fizičnih, je zahtevno in zahteva učinkovite komunikacijske veščine. Obsežna delovna obremenitev projekta zahteva veliko časa in človeških virov za razvoj. <u>Izkušnje in nasveti:</u> Projekti energetske učinkovitosti in prenove domov imajo koristi od celostne strategije, ki zajema vse vidike teh večplastnih tem in priznava njihovo večdimenzionalno naravo. • Uspešno vodenje pobud za energetske pismenost zahteva tako odpornost kot tudi raznolik pristop, ki priznava kompleksnost teme. • Raznolika narava lastnikov domov poudarja pomen prilagajanja strategij specifičnim potrebam in značilnostim različnih skupin znotraj te heterogene demografske skupine. • Dodelitev različnih ekip različnim projektnim nalogam povečuje splošno učinkovitost in uspešnost. • Področje IT poudarja pomen spremljanja hitrega tehnološkega napredka, da se prepreči razvoj zastarelih funkcij. • Učinkovita komunikacija in koordinacija sta ključnega pomena za usklajevanje različnih potreb in deležnikov tako v digitalnem kot fizičnem področju. • Zavedanje znatnega časa in človeških virov, potrebnih za razvoj projekta, je bistvenega pomena za učinkovito upravljanje pričakovanj glede delovne obremenitve.
RENOVAR Coimbra Coimbra, Portugalska (fizična pisarna in spletna platforma)	Projekt bo deloval prek hibridnega modela, ki bo vključeval spletno platformo in fizično lokacijo v mestni hiši v Coimbri za sestanke. Digitalna enotna kontaktna točka (VEM) bo ponujala • informacije o ukrepih za energetske učinkovitost, • možnostih financiranja in • smernicah za prenovo, skupaj z orodjem za varčevanje z energijo.



	Lastniki stanovanj lahko dodatne informacije poiščejo po e-pošti, telefonu ali osebnih srečanjih. Projekt vključuje tudi program energetskih ambasadorjev, ki ga sestavljajo prostovoljci (sprva študenti Univerze v Coimbri), usposobljeni za energetsko učinkovitost. Sodelovali bodo z ranljivim prebivalstvom, zlasti s tistimi v socialnih stanovanjih, izvajali bodo ankete in intervjuje za ozaveščanje in opolnomočenje za izboljšanje energetske učinkovitosti in toplotnega udobja. Trženjske strategije bodo zajemale tako fizične kot spletne kanale. <u>Izzivi in ovire:</u> Projekt se je pred kratkim začel in v fazi izvajanja še niso bili ugotovljeni nobeni izzivi. Vendar pa obstajajo nekatere omejitve zaradi narave vključenih institucij, na primer ker gre za javno institucijo, ki je povezana s političnimi strankami. Te omejitve se obravnavajo, zlasti pri trženjski strategiji, promociji dobaviteljev in IT-procesih, kjer lahko povzročijo zamude. <u>Izkušnje in nasveti:</u> • Strategije trženja in promocije: Raziščite, kako lahko institucionalne omejitve vplivajo na trženjsko strategijo odprtega kodeksa in promocijo dobaviteljev. • Upravljanje procesov: Analizirajte, kako lahko politične ovire povzročijo zamude v IT-procesih in kako te izzive ublažiti v prihodnjih projektih. • Medinstitucionalno sodelovanje: Razmislite o pomenu sodelovanja med javnimi in političnimi institucijami pri izvajanju pobud za energetsko sanacijo stanovanjskih stavb. • Prilagodljivost in fleksibilnost: Razmislite, kako lahko prilagodljivost in fleksibilnost pri zasnovi projektov pomagata premagati institucionalne omejitve in zagotoviti uspešno izvedbo.
--	---

3.1.3 Analiza delujočih točk VEM oz. drugih oblik podpor za izvedbo energetske sanacije stanovanjskih stavb v EU

Za boljše razumevanja delovanja enotnih kontaktnih točk VEM smo v okviru oblikovanja poslovnih modelov analizirali različne delujoče točke VEM v EU, z namenom spoznavanja najboljših praks in strategij izvajanja, vključno s potrebami po fizičnih pisarnah, digitalnih orodjih in platformah, kot tudi potencialnih težav v njihovem delovanju.

▪ Primer 1: BetterHome initiative, Danska

BetterHome spada med industrijsko vodene (torej zasebne) modele vodenja točke VEM in se je izkazal za uspešnega pri spodbujanju povpraševanja po celostni energetski prenovi na Danskem. Model je bil predstavljen leta 2014, v samo treh letih pa so že dosegli profitabilnost poslovanja, z 200 projekti v letu 2016. Upoštevaajoč zavedanje, da je prenova stavbe velika obveznost, je ta model za lastnika stavbe ustvaril neobremenjeno izkušnjo in ponudil storitev, ki je presegla zamenjavo zgolj gradbenih komponent. Uspeh poslovnega modela, osredotočenega na lastnike stanovanj, je mogoče pojasniti z napredno, na storitve usmerjeno vlogo izvajalcev. BetterHome je monterje usposobil in vodil pri tem, kako pristopiti k stranki, od prvega stika do zaključka procesa. V podporo je BetterHome s podpornimi in inovativnimi digitalnimi orodji tudi



poenostavil in strukturiral postopek prenove za izvajalce, kar je omogočilo boljši rezultat za vse vpletene.

▪ Primer 2: : MaPrimeRénov', Francija

[MaPrimeRénov](#) je javni program subvencij, dostopen vsem (so)lastnikom stavb. Osredotoča se na stanovanja, ki jih lastnik uporablja kot glavno prebivališče (lastnik sam ali najemnik) in je zasnovan za pomoč pri financiranju energetskih prenov.

Subvencija se prilagaja glede na prihodke – nižji kot je dohodek, višji so zneski nepovratnih sredstev. Lastniki morajo za dostop do nepovratnih sredstev sodelovati s certificiranimi izvajalci.

Prijavitelji morajo izbrati med tremi podprogrami:

- Prenova na ukrep, ki financira posamezne korake prenove.
- Program financira čiste rešitve za ogrevanje in toplo vodo (od 400 do 11.000 EUR) in izolacijska dela (od 15 do 75 EUR na m²);
- Pot prenove se osredotoča na temeljite prenove. Prijaviteljem pomaga pri izvedbi obsežnih del in ponuja nepovratna sredstva do 63.000 EUR;
- Program »podpore za solastništvo« ponuja 30 % financiranja za prenovo, ki prihrani vsaj 35 % porabe energije, in 45 % financiranja za prenovo, ki prihrani vsaj 50 %. Pomoč je omejena na znesek dela v višini 25.000 EUR na stanovanje.

Od leta 2020 je program MaPrimeRénov pomagal pri prenovi več kot 2,3 milijona domov, vključno z 268.143 temeljitimi prenovami, kar je skupaj ustvarilo več kot 32 milijard EUR. Program je zdaj dobro znan, dosežen pa je bil tudi napredek v boju proti goljufijam in povečanju števila certificiranih svetovalcev. Vendar pa ostaja precej nestabilen okvir s skoraj letnimi spremembami celotnega proračuna in financiranih ukrepov.

▪ Primer 3: Home Energy Upgrade Scheme, Irska

Irske oblasti so nedavno začele program nizkocenovnih posojil ([Home Energy Upgrade Scheme](#)), ki ga podpira vlada, za izboljšanje energetske učinkovitosti stavb. Namen posojila mora biti izvedba energetskih nadgradenj domov, ki so prav tako financirana s subvencijami prek Irske agencije za trajnostno energijo (SEAI).

Državljeni si lahko izposodijo od 5.000 do 75.000 evrov za obdobje do 10 let. Posojila so na voljo prek sodelujočih ponudnikov financiranja, vključno z bankami in nekaterimi kreditnimi zadrugami. Obrestne mere bodo bistveno nižje od tistih, ki so običajno na voljo na trgu, vendar se bodo med ponudniki financiranja razlikovale.

Shemo posojil za energetske nadgradnje domov je ustanovila in ponuja Strateška bančna korporacija Irske (SBCI) in ima koristi od jamstva, ki sta ga zagotovila Evropski investicijski sklad (EIF) in Evropska investicijska banka (EIB) ter ga podpira irska vlada.

Prednosti:

- Posojila lahko pomagajo razporediti stroške energetskih nadgradenj skozi določeno obdobje, kar olajša uravnoteženje odplačil s prihranki pri računih;
- Poenostavljen postopek za vloge za nepovratna sredstva in posojila;



- Odobrena posojila je mogoče črpati pred začetkom del za polog ali mejnike;
- Prilagodljivost, da se do 25 % posojila porabi za dela, ki niso povezana z energijo (npr. prenova doma).

Ključne značilnosti:

- Nižje obrestne mere;
- Prilagodljivi roki do 10 let;
- Posojila od 5.000 do 75.000 EUR;
- Posojila so nezavarovana (tj. na nepremičnino se ne bremeni, kot je to v primeru hipoteke);
- Celotni pogoji poslovanja in seznam sodelujočih ponudnikov financiranja so na voljo na spletni strani SBCI.

Več informacij: <https://www.seai.ie/grants/home-energy-grants/home-energy-upgrade-loan>

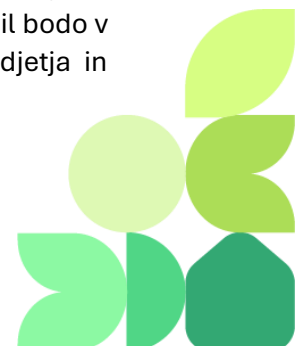
▪ Primer 4: Renovate grandma's house' programme

Češka ima dolgoletne izkušnje s financiranjem energetske prenove. Pred kratkim je svoj uspešen program subvencij dopolnila z ugodnimi posojili.

Prednosti programa in dodatne možnosti podpore:

- Osnovna podpora krije do 50 % neposrednih stroškov izvedbe, z zgornjo mejo enega milijona čeških kron. Ta znesek se plača vnaprej, vloge pa je mogoče oddati prek obrazca na spletni strani Državnega okoljskega sklada. <https://novazelenausporam.cz/>
 - Program podpira tudi druge pobude za varčevanje z energijo, kot so namestitev fotovoltaičnih sistemov, zamenjava zastarelih virov toplote in uvedba nadzorovanega prezračevanja z rekuperacijo toplote. Vloga za te dodatne subvencije v isti vlogi omogoča dostop do skupnega bonusa v višini 10.000 CZK (približno 413,00 EUR)
 - Prosilci lahko poleg tega prejmejo družinski bonus v višini 50.000 CZK (približno 2064,00 EUR) na otroka in 10-odstotni bonus od skupnega zneska subvencije, če so v določenih regijah.
 - Ta program subvencij daje prednost prenovi starejših nepremičnin pred novogradnjami, zlasti za tiste, ki nimajo zadostnih finančnih sredstev. Sredstva se izplačajo vnaprej, včasih celo pred začetkom del.
 - Prejemniki prejmejo finančno podporo vnaprej in lahko od marca 2024 zaprosijo tudi za ugodno posojilo za kritje preostalih stroškov. V kombinaciji s subvencijo je cilj tega posojila kriti stroške prenove z minimalnim začetnim kapitalom, ki ga zahteva gospodinjstvo.
- Subvencionirana posojila za izolacijo in obnovo starih stavb:
- Prosilci lahko od marca 2024 poleg subvencije zaprosijo tudi za dolgoročno subvencionirana posojila. Pogoji za ta posojila bodo določeni v letu 2024, pri čemer se pričakujejo obrestne mere med 3 % in 4 %.

Pobuda predvideva odplačevanje posojila v majhnih obrokih, pri čemer se celoten znesek povrne v 20 letih ali več. To gospodinjstvom omogoča, da zmanjšajo takojšnje stroške stanovanja in dolgoročno izkoristijo nižje račune za energijo. Financiranje teh subvencioniranih posojil bodo v enakem obsegu zagotovili SEF (ki ga financira Modernizacijski sklad), gradbena podjetja in



finančne institucije. Ta kombinirani pristop ima za posledico prepolovljene obrestne mere s fiksno obrestno mero za vsaj pet let. Za leto 2024 je bila najvišja letna obrestna mera določena na 3,5 %.

▪ Primer 5: MultiHome Project, Bolgarija

Nedavno vzpostavljeni projekt [MultiHome](#) bo podpiral dekarbonizirano in nizkoemisijsko integrirano prenovo stanovanjskih stavb v regiji Plovdiv s pilotnim izvajanjem modela integrirane prenove domov.

Energetska agencija Plovdiv bo skupaj z občino Plovdiv in predstavniki lokalnih podružnic (podjetja, industrija, stanovanjski sektor) zasnovala, uskladila in vzpostavila model sodelovanja z lokalnimi deležniki, ki bo ponujal širok nabor upravnega, pravnega, tehničnega, finančnega, socialnega in mrežnega strokovnega znanja, ki bo vključeno v središče in platformo za storitve, ki bosta služila kot središče znanja in zmogljivosti, svetovalec za prenovo in povezovalac ter sledilnik prenove. Središče in platforma za storitve MultiHome bosta podpirala resnične integrirane inovativne ukrepe prenove eno- in večstanovanjskih stavb na področju energetske učinkovitosti in obnovljivih virov energije v več kot 1700 stanovanjih in navdihnili nove pilotne projekte za nadaljnji razvoj.

Nazadnje bo projekt MultiHome pilotno izveden v občini Plovdiv kot regionalnem središču in drugem največjem bolgarskem mestu, vendar se bo v času trajanja projekta razširil in povečal na 5 občin v regiji ter v vseh 17 občin v 5 letih po zaključku projekta. Predlagal bo medregionalno replikacijo v drugi dve regiji s ciljem prenosa in replikacije svojega modela.

▪ Primer 6: Energiehuis (Limburg, Belgija)

[Energiehuis Limburg](#) je javno zasebno partnerstvo, katerega delovanje financira Regija Flandrija. Sodelujejo s kolektivom izvajalcev in projektantov za obnovo. Med njihovimi strankami je 75% strank z manjšimi prihodki.

V tej točki VEM je (podatek za leto 2023) zaposlenih 40 ljudi, ki izvajajo storitve za 900000 prebivalcev iz 38 občin province Limburg. Pomoč je za uporabnike storitev brezplačna.

Začetek delovanja sega v leto 2009, s shemo posojil za energetske sanacije, dodatne storitve so uvedli leta 2018.

V okviru delovanja točke VEM nudijo naslednje storitve:

- informiranje/ozaveščanje preko kontaktnih točk v občinah in digitalnega dostopa
- osebni pristop: obisk na domu za izdelavo načrta obnove glede na zmožnosti in interese
- pomoč pri kontaktih z izvajalci, pregled ponudb, upravičenost za posojila
- pomoč pri pridobivanju finančnih sredstev
- upravljanje posojil – ista oseba skozi celotno pot prenove

Poleg tega:

- izvajajo kampanje za kolektivne projekte obnove v občinah,
- sodelujejo z lokalnimi ambasadorji prenove,
- v socialnih stanovanjih izvajajo usposabljanja za zmanjšanje rabe energije,
- v večstanovanjskih stavbah sodelujejo z upravniki in jih po potrebi usposabljaajo,



- iščejo nove vire financiranja za nadgradnjo VEM storitev ter
- iščejo nove poti prenove naslavljaajoč energetska revščino, energijske komune, kolektivne obnove, pravičen prehod in podobno.



Vir: Spletna stran <https://energiehuislimburg.be/>

■ Primer 7: Energiesprong (Nizozemska)

Energiesprong se usmerja v prenovo za skoraj nič energijsko stavbo, s fokusom na socialna stanovanja.

Za svoje delovanje se financira

- s podporo nizozemskega ministrstva za notranje zadeve in odnose z kraljestvom,
- s projekti inovacijskega programa Horizon2020/Transition Zero in
- s projekti v okviru programa Interreg North-West Europe.

Finančni model prenove:

- obnova se financira s prihodnjimi prihranki in nižjimi stroški vzdrževanja in
- doseganjem nižje cene storitev dobaviteljev in izvajalcev zaradi ekonomije obsega, z združevanjem individualnih priložnosti za obnovo v večje skupine.

Svojim strankam nudijo

- celovito rešitev od naročila do dobave pred-izdelanih rešitev (fasade, instalacije, streha s fotovoltaike),
- inovativne rešitve za hitro izvedbo (prefabricirane rešitve, inovacije v proizvodnji, napredni krožni materiali),
- enostavno izvedbo v enem tednu in
- garancijo za energijske prihranke in kakovost bivanja za 30 let.



Sodelovanje tudi z vlado za pripravo ustrezne regulative.

Svoje delovanje so razširili tudi v druge države preko Energiesprong Global Alliance (Združeno kraljestvo, Nemčija, Francija, Italija, ZDA, Kanada), kjer razvijajo pristop za druge segmente obnove glede na podporno okolje v državah.

Sodelujejo z lastniki stavb, stanovalci, inovativnimi podjetji, vladami in financerji, da bi omogočili hitre metode namestitve za prenovo, spodbudili inovacije na področju krožnih materialov in energetskih tehnologij ter sprostili robustne poslovne modele za doseganje teh ciljev.

To vključuje:

- Pilotno testiranje novih rešitev za pospešitev sprememb v partnerstvu z vodilnimi podjetji za reševanje trenutnih in prihodnjih izzivov v gradbeni industriji.
- Omogočanje nenehnega učenja in navdihovanje drugih z razširjanjem znanja o našem delu z drugimi vodilnimi na trgu in našo širšo mrežo.
- Gradnjo globalne skupnosti z ozaveščanjem o pristopu Energiesprong, krepitevijo naših obstoječih ekip za razvoj trga po vsem svetu in pomočjo pri ustvarjanju novih.

Spletna stran: <https://www.energiesprong.org/>

- **Evropski projekti, ki obravnavajo enotne kontaktne točke VEM**

- **X-tendo**

X-tendo dokumentira in opisuje pristope za vzpostavitev ali nadgradnjo enotnih kontaktnih točk in povezovanje podatkov o energetske učinkovitosti vanje za spodbujanje trga energetskih prenov. Več o projektu:

<https://x-tendo.eu/toolboxes/one-stop-shops/>

- **EU PEERS**

EU Peers projekt, katerega cilj je podpirati razvoj in promocijo integriranih storitev prenove domov (IHRS) kot ključnih orodij za pospešitev energetske prenove stanovanj v Evropski uniji. EU Peers načrtuje ustanovitev Evropske skupnosti praks, ki jo bodo sestavljali strokovnjaki za IHRS in drugi člani, s ciljem krepitev in širitve koncepta IHRS. Več informacij najdete tukaj: <https://www.eu-peers.eu/community-life>

Vir informacij za primere od 1 do 5 ter evropske projekte, ki obravnavajo enotne kontaktne točke VEM: Energy Performance of Buildings Directive (EPBD) – Implementation Guide, <https://efficientbuildings.eu/epbd-implementation-guide/>, Efficient Buildings Europe, 23. 10. 2024



4 Zasnova poslovnih modelov za točke VEM za pilotna mesta Ljubljana, Kranj in Velenje

V okviru procesa razvoja poslovnega modela točke VEM so v pilotnih mestih najprej oblikovali splošen poslovni model za vsako pilotno mesto. To delo je bilo namenjeno:

- razumevanju pojma poslovni model,
- učenju oblikovanja poslovnih modelov,
- razumevanju "širše slike" poslovnega modela točke VEM za pilotno mesto.

Ta del oblikovanja poslovnega modela je bil izveden v več iteracijah (krogih), v katerih so udeleženci dopolnjevali / spreminjali predhodno verzijo poslovnega modela.

Skladno z razvojem drugih aktivnosti v projektu RENOV AID je postalo očitno, da je smiselno oblikovati ločene poslovne modele za vsak korak poti prenove. Pot prenove je tudi pokazala vso kompleksnost storitev VEM.

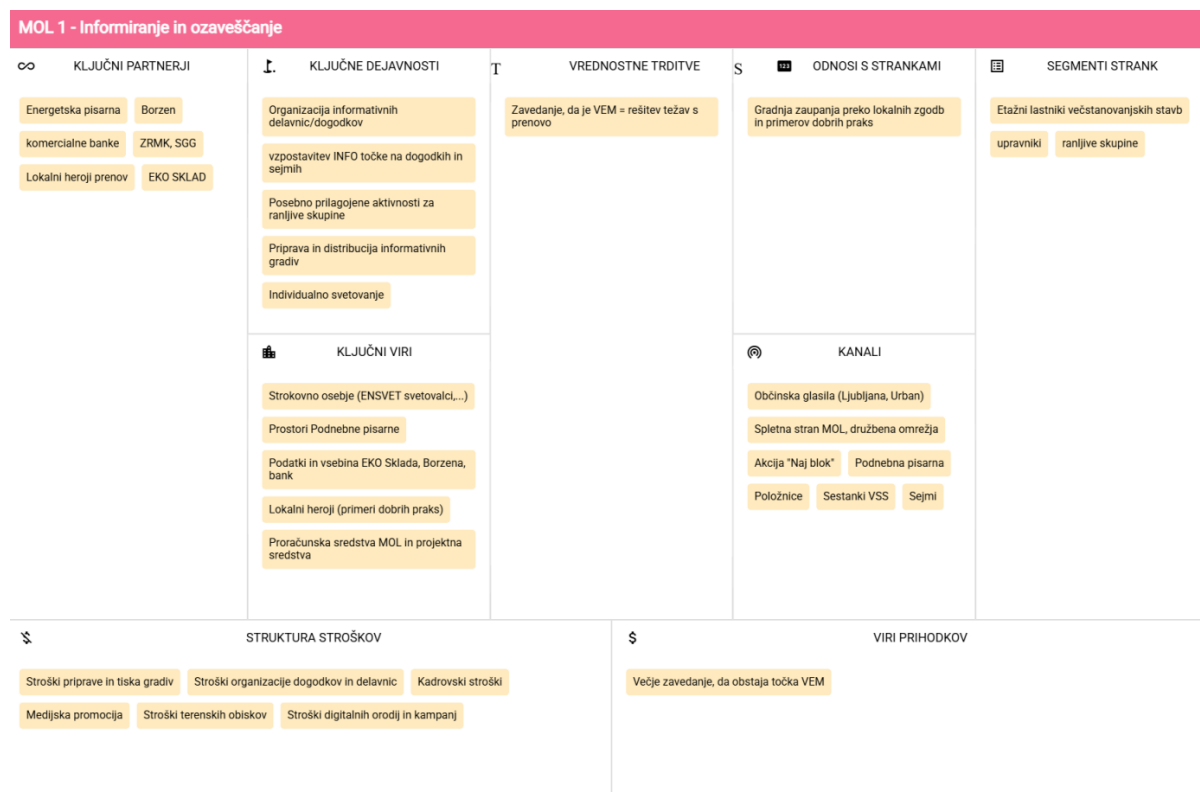
S tem, ko je poslovni model točke VEM oblikovan za vsak korak poti prenove posebej, ločeni poslovni modeli omogočajo razvoj plačljivih storitev v določenih korakih poti prenove, kar je naloga pilotnih mest do konca projekta.

4.1 Zasnova poslovnih modelov za točko VEM Ljubljana

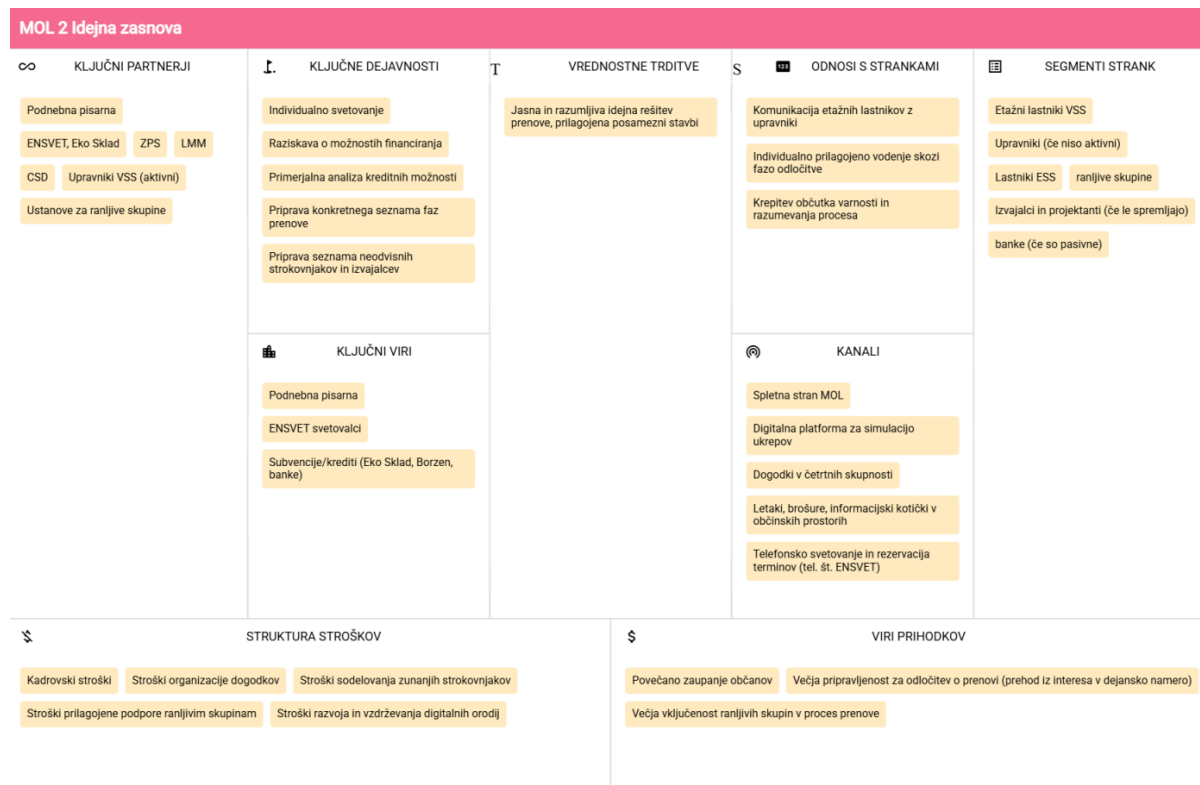
V naslednjih podpoglavjih so predstavljeni poslovni modeli za točko VEM v Ljubljani, za vsak korak poti prenove.



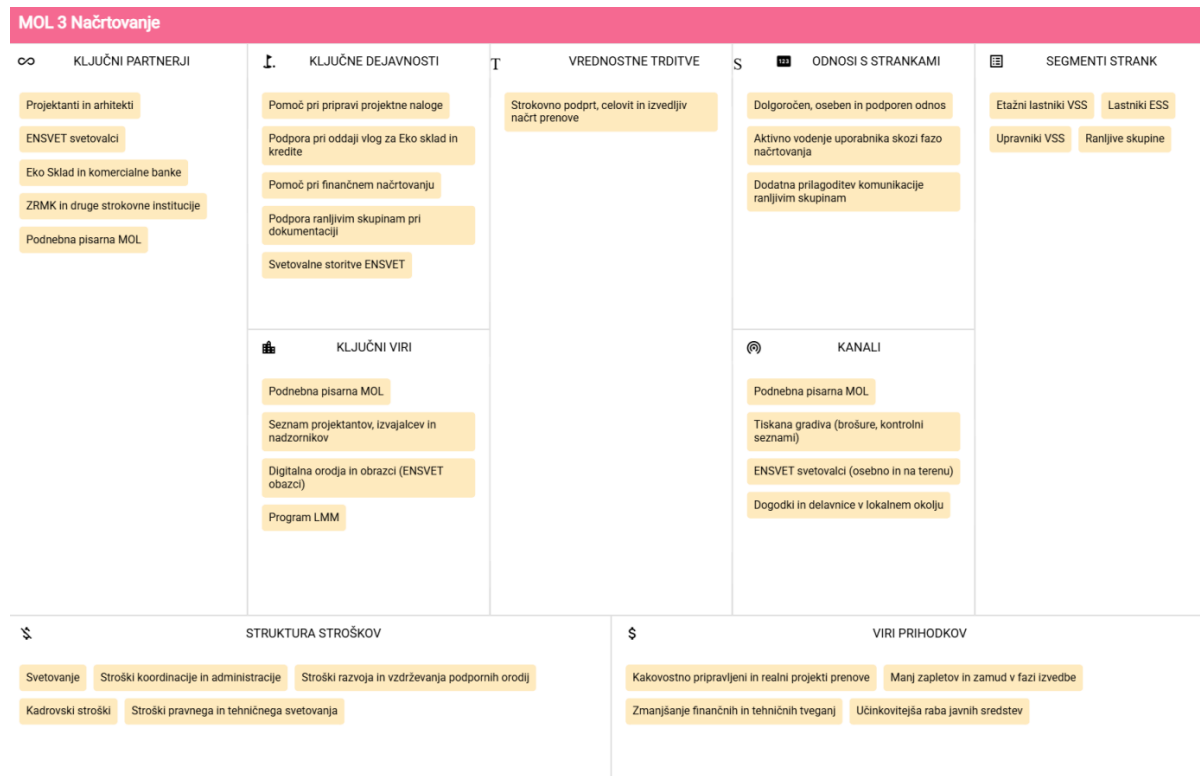
4.1.1 Informiranje in ozaveščanje



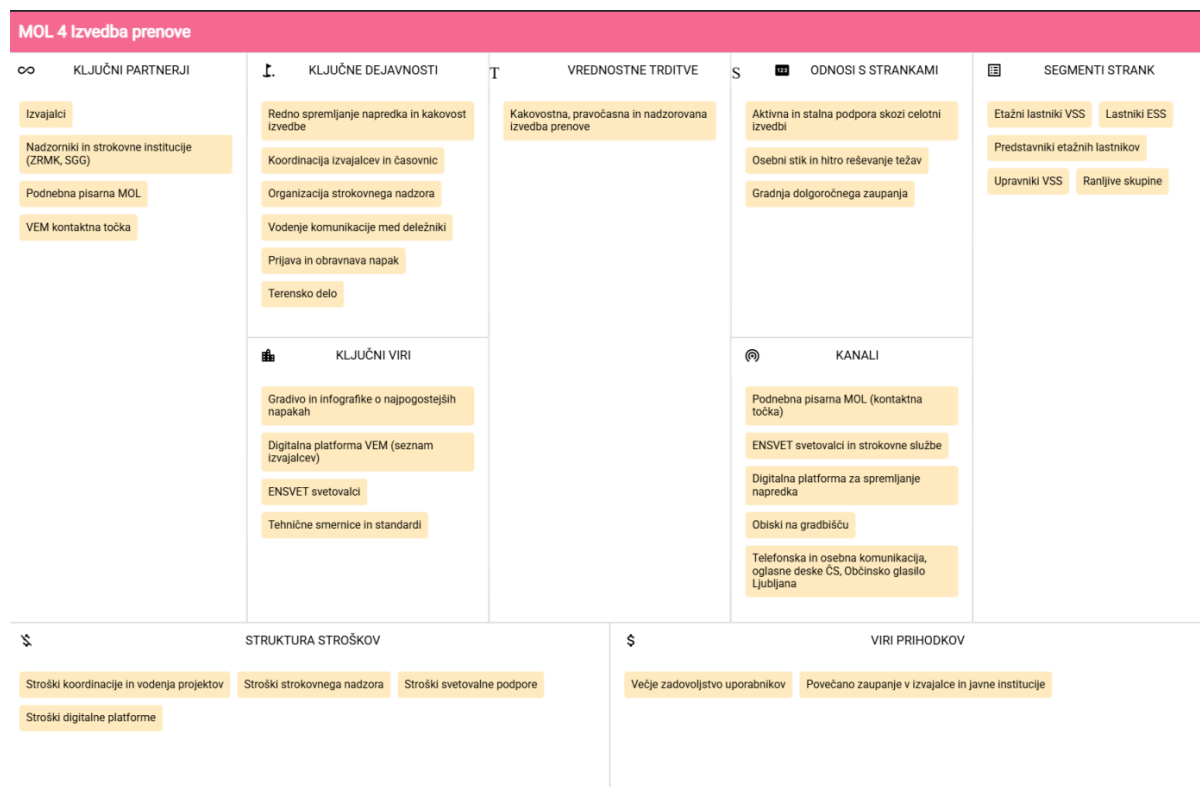
4.1.2 Idejna zasnova



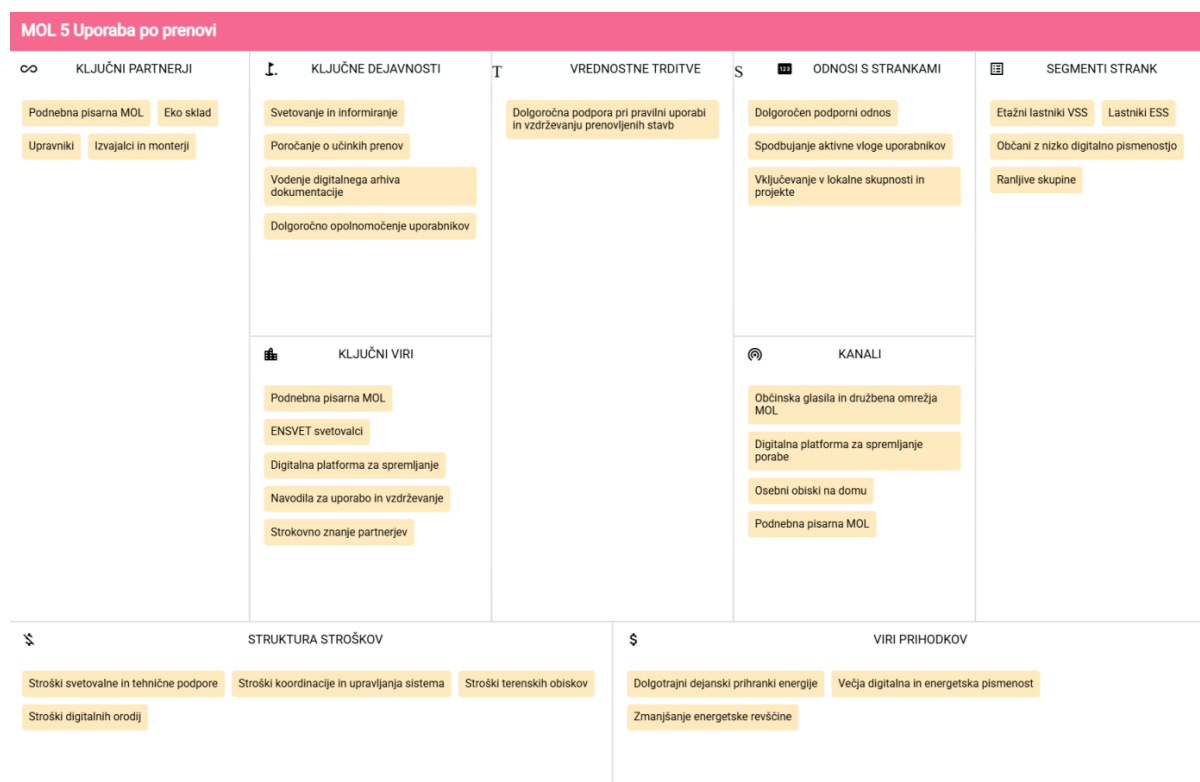
4.1.3 Načrtovanje



4.1.4 Izvedba prenove



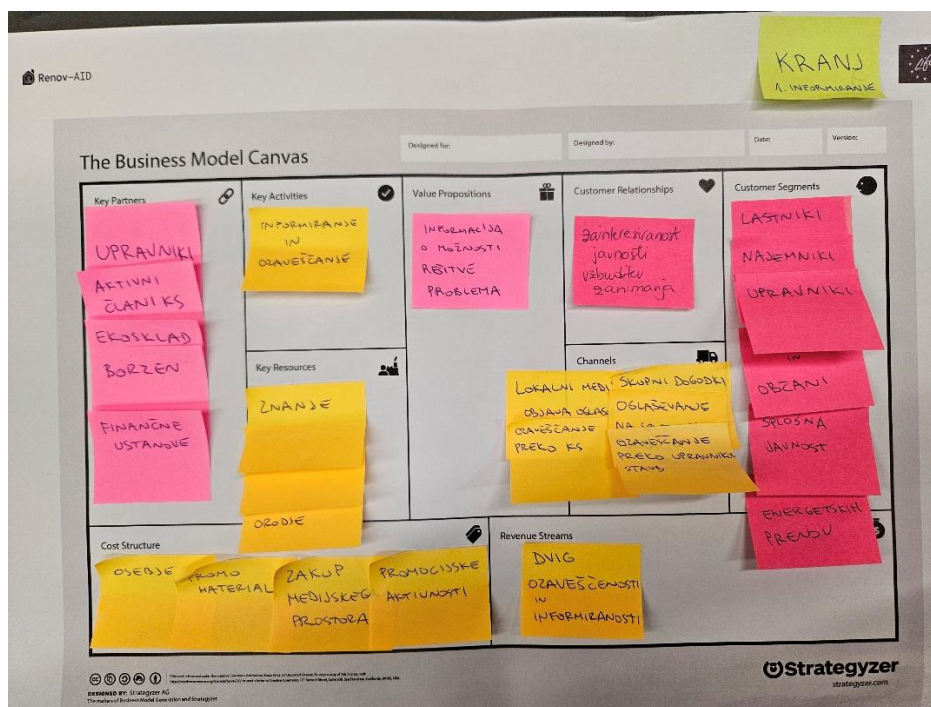
4.1.5 Uporaba po prenovi



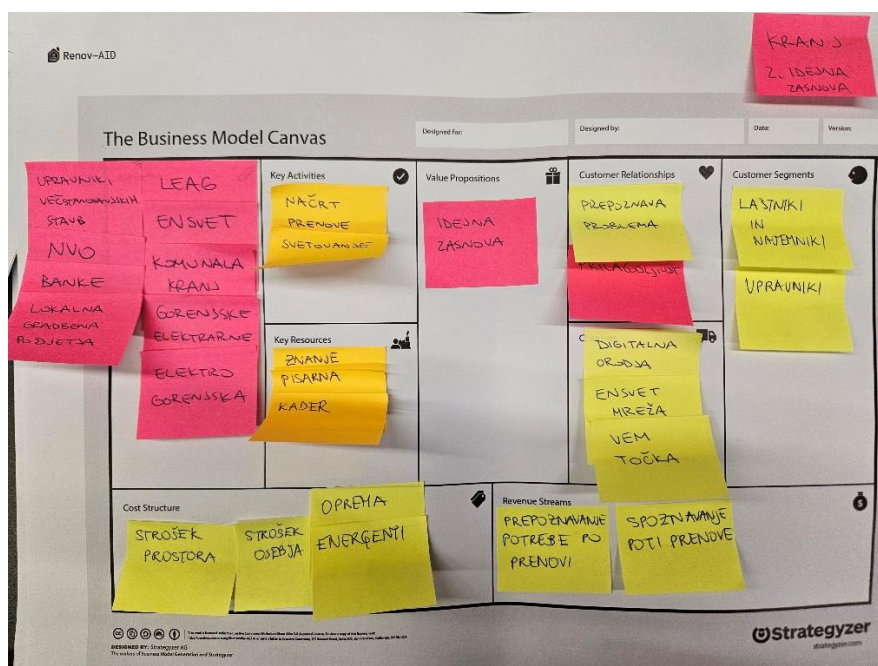
4.2 Zasnova poslovnih modelov za točko VEM Kranj

V naslednjih podpoglavjih so predstavljeni poslovni modeli za točko VEM v Kranju, za vsak korak poti prenove.

4.2.1 Informiranje in ozaveščanje



4.2.2 Idejna zasnova



4.2.3 Načrtovanje

Business Model Canvas		Designed For: MESTNA OBČINA KRANJ	Designed by: 3. KORAK - NAČRTOVANJE	Date: FEB 2026	Version:
Key Partners LASTNIKI PROJEKTANTI GRADBENI INŽENIRJI NADZORNIKI UPRAVNE ENOTE BANKE	Key Activities PRIPRAVA PROJEKTNE DOKUMENTACIJE PRIDOBIVANJE DOVOLJENJ PRIJAVA NA RAZPISE FINANČNA KONSTRUKCIJA Key Resources PROJEKTNA DOKUMENTACIJA TEHNIČNE REŠITVE PRAVNA PODPORA	Value Propositions PRIPRAVLJENA DOKUMENTACIJA ZA IZVEDBO USPEŠNA PRIJAVA NA RAZPIS ZMANJŠANJE ADMINISTRATIVNIH OVIR VODENJE SKOZI CELOTEN PROCES (VEM model)	Customer Relationship PROJEKTNO VODENJE REDNA KOMUNIKACIJA DODELITEV SVETOVALCA ZA POSAMEZEN PROJEKT Channel PROJEKTNE PISARNE EKO SKLAD BANKE	Customer Segments INVESTITORJI (LASTNIKI) SKUPNOSTI ETAŽNIH LASTNIKOV	
Cost Structure PROJEKTANTSKE STORITVE ADMINISTRATIVNI STROŠKI STROŠKI DOVOLJENJ		Revenue Stream PLAČILO PROJEKTHNIH STORITEV SUBVENCIE KREDITI			

Besedilo odstavka

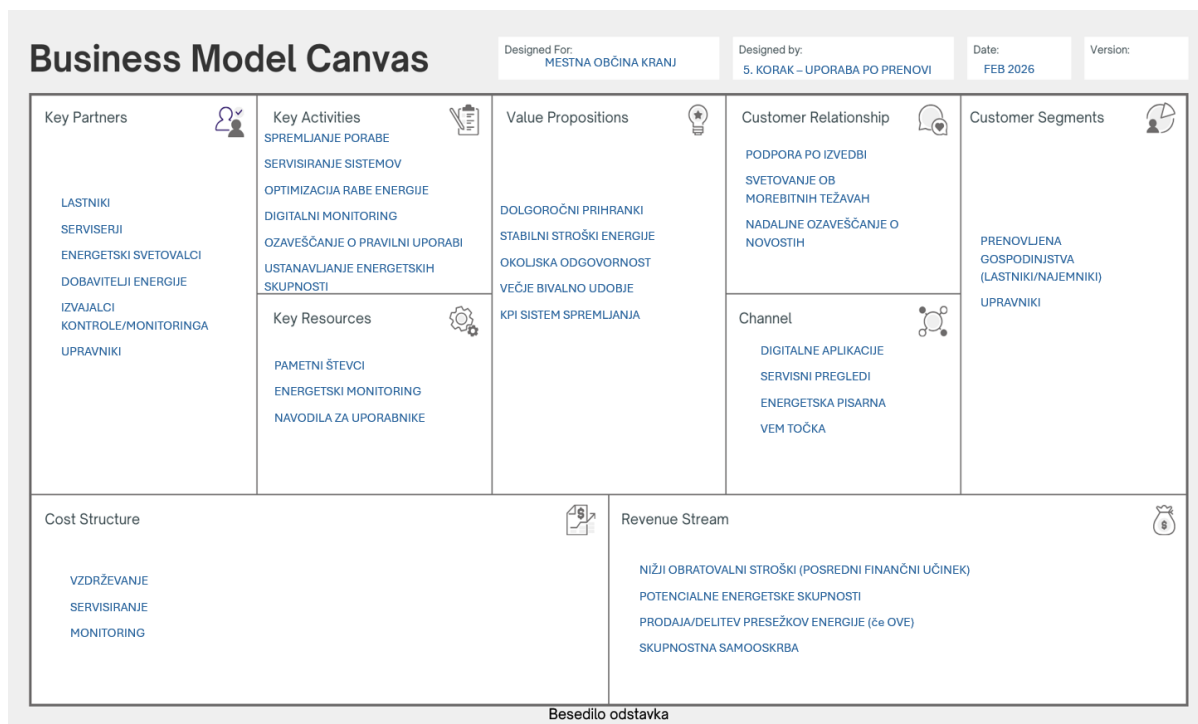
4.2.4 Izvedba prenove

Business Model Canvas		Designed For: MESTNA OBČINA KRANJ	Designed by: 4. KORAK - IZVEDBA PRENOVE	Date: FEB 2026	Version:
Key Partners GRADBENA PODJETJA OBRTNIKI LOKALNI IZVAJALCI DOBAVITELJI MATERIALOV NADZORNIKI ENERGETSKI SVETOVALCI	Key Activities IZVEDBA GRADBENIH DEL MENJAVA OGREVALNIH SISTEMOV VGRADNJA OVE NADZOR KAKOVOSTI Key Resources GRADBENA MEHANIZACIJA USPOSOBLJENI IZVAJALCI MATERIALI	Value Propositions ZNIŽANJE STROŠKOV ENERGIJE POVEČANA UDOBIA DVIG VREDNOSTI NEPREMIČNINE ZMANJŠANJE EMISIJ KREPITEV LOKALNEGA GOSPODARSTVA (če fokus na lokalne)	Customer Relationship POGODBENA RAZMERJA NADZOR NAD IZVEDBO Channel IZVAJALSKE POGODBE GRADBISIČE	Customer Segments INVESTITORJI (LASTNIKI) SKUPNOSTI ETAŽNIH LASTNIKOV	
Cost Structure GRADBENA DELA MATERIALI NADZOR NEPRIČAKOVANI STROŠKI (MOREBITNA) NADOMESTNA BIVALIŠČA UPRAVLJANJE KAKOVOSTI (CERTIFICIRANI IZVAJALCI) (VZPOSTAVITEV DNS KATALOGA)		Revenue Stream SUBVENCIE KREDITNA SREDSTVA LASTNA SREDSTVA			

Besedilo odstavka



4.2.5 Uporaba po prenovi

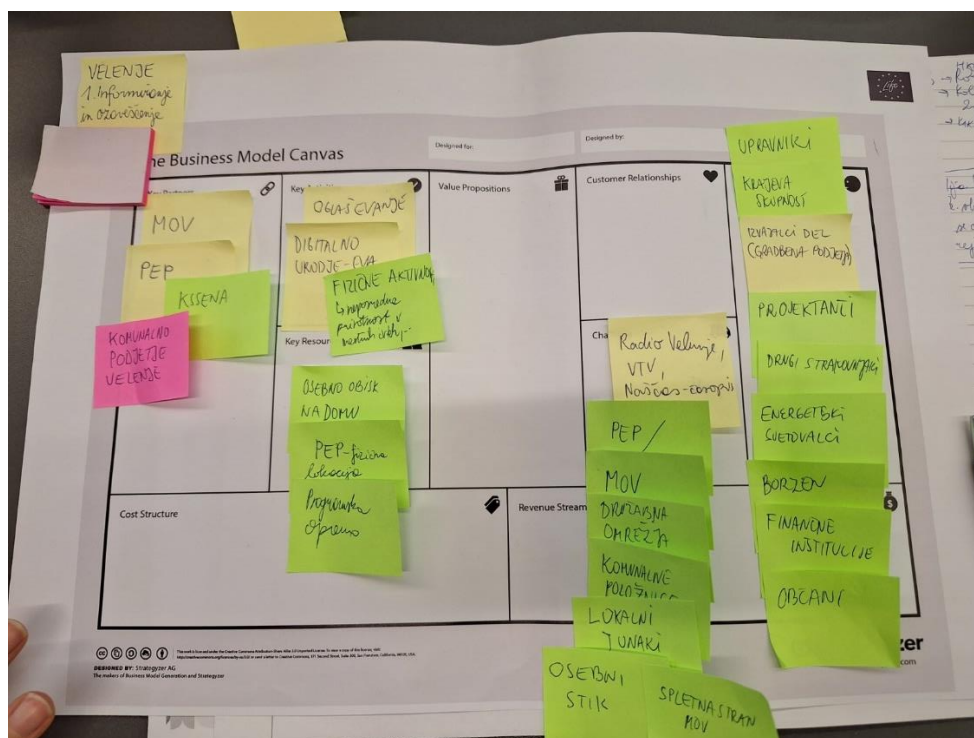


4.3 Zasnova poslovnih modelov za točko VEM Velenje

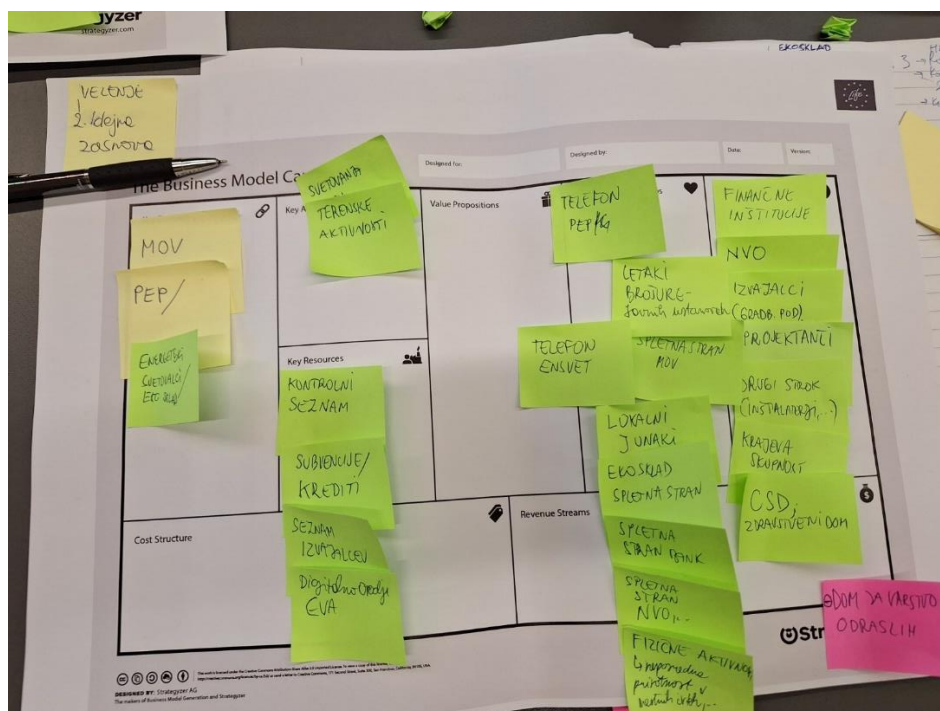
V naslednjih podpoglavjih so predstavljeni poslovni modeli za točko VEM v Velenju, za vsak korak poti prenove.



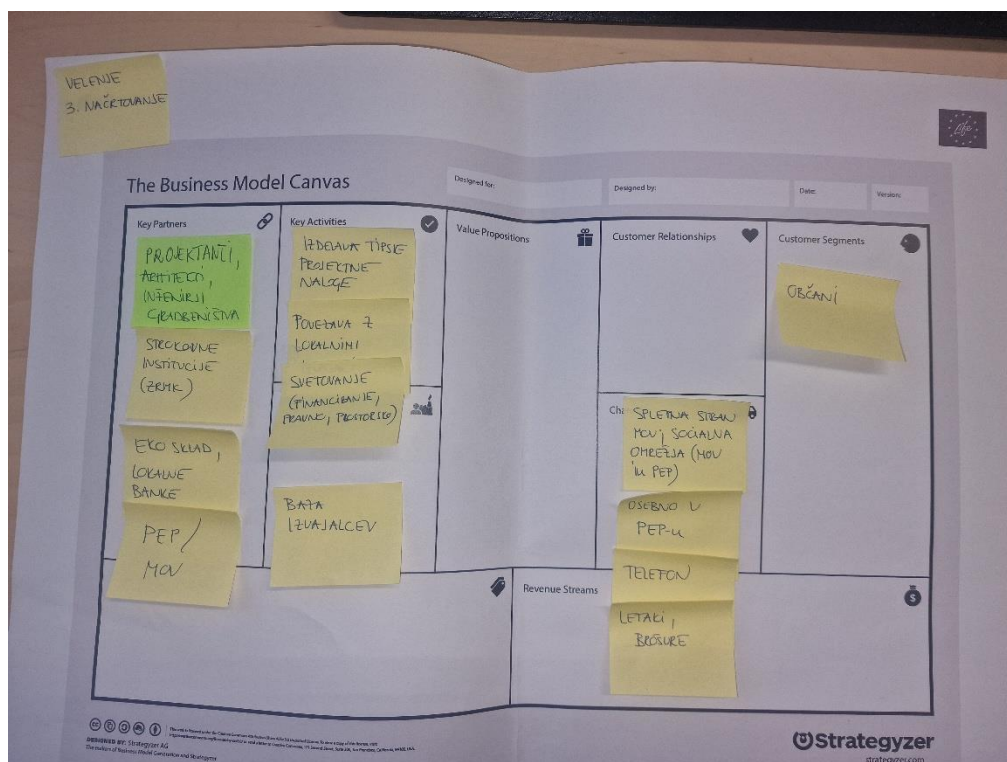
4.3.1 Informiranje in ozaveščanje



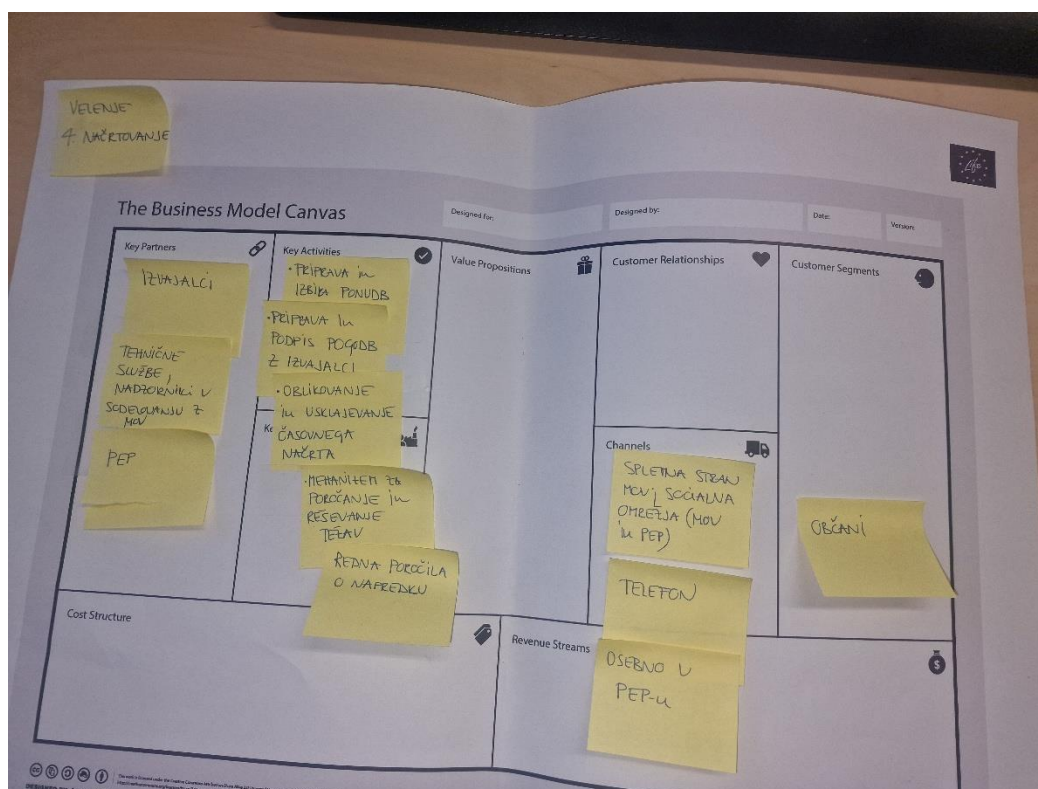
4.3.2 Idejna zasnova



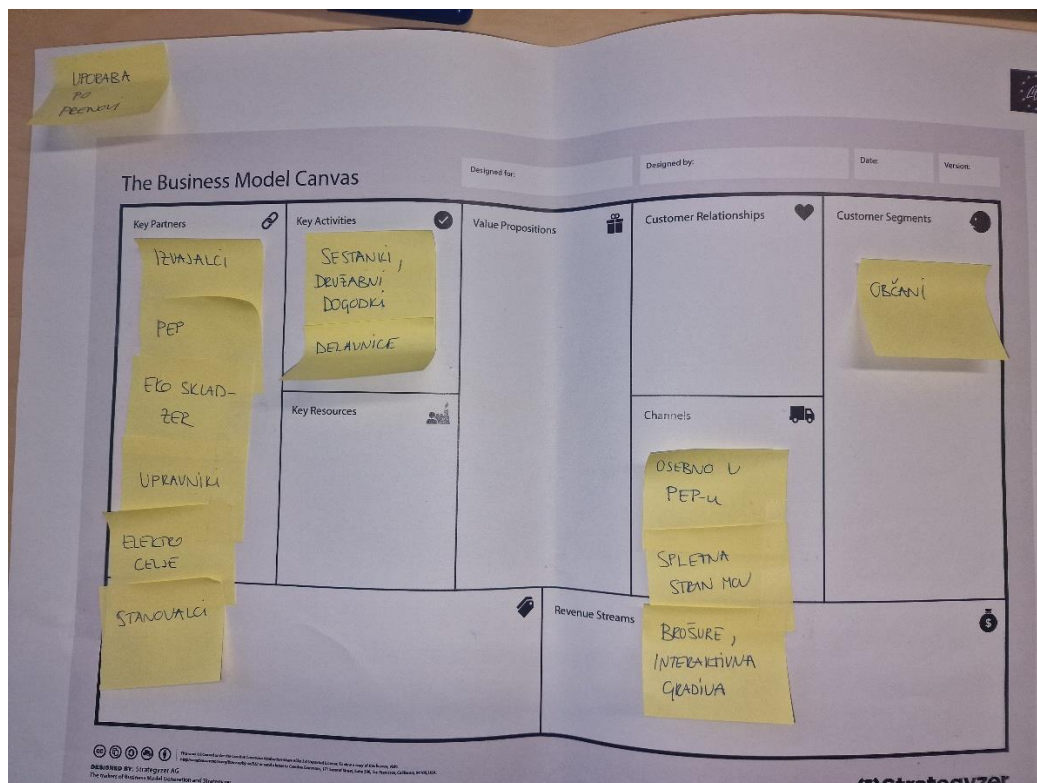
4.3.3 Načrtovanje



4.3.4 Izvedba prenove



4.3.5 Uporaba po prenovi



5 Zagotavljanje trajnosti delovanja točke VEM

Osnovni pogoj za zagotavljanje trajnosti delovanja je, da bo točka VEM sprejeta s strani občanov, ki jim je namenjena. Torej, če bo med občani in točko VEM vzpostavljeno zaupanje.

»Zaupanje se širi skozi stalno komunikacijo preko iste kontaktne točke od prvega povpraševanja do zaključka prenove, ki lahko traja tudi več let (v primeru prenove večstanovajske stavbe ali prenove po korakih).«

Za vzpostavitev zaupanja je ena od aktivnosti v poslovnem modelu še posebej pomembna. To je komunikacija, ki mora biti ustrezna, razumljiva, spoštljiva, prilagojena različnemu tipu strank, itd. Za gradnjo zaupanja ima velik pomen še en gradnik poslovnega modela. To so "odnosi s strankami".

V razmislek:

V kolikor je med točko VEM in med strankami vzpostavljeno zaupanje, sledijo rezultati (energetske prenove in zadovoljne stranke). Rezultati omogočajo argumente za pridobitev sofinanciranja delovanja točke VEM ali nove priložnosti (razvoj plačljivih storitev).



Kot izhodišče za premislek o zagotavljanju trajnosti delovanja točke VEM so privzete ugotovitve iz poročila [D2.2 Ovire, prakse in inovacije za prenove](#), v točki **2.2.3 Poslovni in finančni modeli**:

»Uspešni VEM modeli v Evropi so pokazali, da je raznolikost virov financiranja in jasna struktura poslovnega modela ključna za vzdržnost in razširljivost storitev. Analiza 57 evropskih VEM projektov (EU Peers, 2025) razkriva, da glavnino sredstev zagotavljajo evropski programi (povprečno 38 % proračuna), sledijo lokalne subvencije (26 %) ter neposredno plačane svetovalne storitve (28 %) ter bančni krediti (5 %). Takšna porazdelitev omogoča, da storitve ostanejo dostopne tudi gospodinjstvom z omejenimi finančnimi sredstvi, hkrati pa dosežejo potrebni finančni vzvod za kritje vstopnih stroškov svetovanja in priprave dokumentacije. V nekaterih primerih so VEM točke vpeljale hibridne modele, kjer javna sredstva sofinancirajo osnovno energetske svetovanje, dodatne storitve pa krije uporabnik po transparentnem ceniku. Ta model spodbuja soudeležbo in daje občutek soupravljanja stroškov, kar se je izkazalo za učinkovito pri povečevanju konverzijske stopnje od svetovanja do izvedbe prenove.

Poleg tega so nekateri VEM projekti uvedli enkratne bone ali voucherje, ki lastnikom stanovanj omogočajo kritje prvih stroškov energetske presoje ali tehničnega načrtovanja (npr. 500 € na gospodinjstvo), kar je največkrat financirano iz občinskih rezerv ali posebnih EU mehanizmov. Takšen pristop ne le zniža začetni finančni prag, temveč tudi konkretno motivira lastnike, da se vključijo že v fazi projektiranja.

Glede na obstoječe, je smiselno razmisliti o naslednjih novitetah za slovenski VEM kontekst:

1. Jasna kombinacija virov: zagotoviti stabilno pasovno financiranje iz evropskih in nacionalnih programov (vsaj 40 % stroškov), dopolnjeno z lokalnimi proračuni občin (20–25 %) in zmerno participacijo uporabnikov (do 30 %).
2. Hibridni paketni modeli: ponuditi osnovno brezplačno svetovanje, medtem ko dodatne storitve (npr. podpora pri pripravi dokumentacije (inženiring), napredne simulacije ali monitoring po prenovi) ostanejo plačljive po fiksnem ceniku.
3. Voucherji za prve faze: predvideti edicijo "prenovitvenih bonov" za kritje stroškov energetske presoje ali uveljavitve vloge za subvencijo, financiranih iz občinskih ali evropskih sredstev
4. ESCO partnerstva za VSS prenove: za celovite prenove (> 60 % prihranka) vključiti modele ESCO, kjer izvajalec prevzame del tveganja in se financira iz prihodnjih prihrankov.

S takšno raznoliko in prilagodljivo finančno strukturo bil lahko slovenski VEM model zagotovil tako dostopnost za ranljive gospodinjstva kot trajnostno upravljanje sredstev, hkrati pa omogočil hitrejšo pot od svetovanja do izvedbe energetske prenove.

Poleg tega pa uspeh VEM modelov temelji na dobro zasnovani organizacijski arhitekturi in zadostni kadrovske podpori. Analiza 57 evropskih VEM projektov (EU Peers, 2025) je pokazala, da te VEM točke v povprečju zaposlujejo med 7 in 9 strokovnjakov s polnim delovnim časom, pri večjih in globlje usmerjenih programih pa ta številka naraste tudi do 20 in več FTE (full-time equivalents), kar je podrobneje razloženo v poročilu [D2.2 Ovire, prakse in inovacije za prenove](#), v točki **2.2.2 Organizacijske in kadrovske strukture**:

»Za zagotavljanje trajnosti VEM modela je nujno, da se kadrovske načrt opira na:

• **Stalen nabor strokovnjakov:** Ekipa polno zaposlenih razporejenih med tehničnimi, finančnimi in pravnimi profili.



- **Neprestano usposabljanje:** v skladu z D2.4 akcijskim načrtom za VEM točke, kjer se izobraževanja izvajajo modularno, pokrivajoč vse faze prenove.
 - **Rotacijski mehanizmi in mentoring:** izmenjava izkušenj z evropskimi peers preko delavnic in študijskih obiskov, kar omogoča prenos najboljših praks in aktualno posodabljanje znanj.«
- Projektni partnerji iz pilotnih mest so med oblikovanjem poslovnih modelov točk VEM zaznali določene izzive, ki jih nameravajo rešiti do začetka delovanja točk VEM v njihovih mestih.

5.1 Izzivi, s katerimi se pilotna mesta soočajo pri vzpostavljanju točke VEM

V sklopu priprave poslovnih modelov za pilotna mesta so predstavniki mest Ljubljana, Kranj in Velenje pripravili prvi seznam izzivov, s katerimi se srečujejo pri oblikovanju poslovnega modela točke VEM ali so jih prepoznali kot potencialne izzive v prihodnosti.

▪ MO Ljubljana

V MO Ljubljana so izzive razdelili v dve skupini, in sicer organizacijske in izvedbene.

Organizacijski izzivi:

- Kako zagotoviti vzdržno financiranje (MO Ljubljana zagotovi prostor, plačilo koordinatorja, komunikacijske kanale; kdo financira enostavne energetske preglede, pravno in prostorsko svetovanje, monitoring, usposabljanja (na primer upravnikov), informativno gradivo?)
- Kako zagotoviti ustrezen kader (koordinator z vsaj osnovnim znanjem s področja prenov in energetske učinkovitosti, z dobrimi organizacijskimi in komunikacijskimi kompetencami, »spremljevalec« ranljivih skupin in / ali predstavnikov energetske revščine skozi proces prenove)
- Vzpostavitev in vzdrževanje baz nabora izvajalcev (gradbena, montažerska, inštalacijska dela)
- Digitalno orodje za sledenje vpogledom in napredku

Izvedbeni izzivi:

- Nizka aktivacija upravnikov in lastnikov večstanovanjskih stavb (majhen interes, težko usklajevanje in doseganje soglasja večjega števila lastnikov)
- Pomanjkanje ustrezno usposobljenih izvajalcev
- Pomanjkanje spodbud / kreditov za energetske prenavljanje

▪ MO Kranj

Trenutno največji izziv MO Kranj so:

- zagotovitev ustreznega prostora za delovanje točke VEM,
- zagotovitev finančnih sredstev za opremo, najem in obratovalne stroške,
- zagotoviti ustrezen kader.

▪ MO Velenje

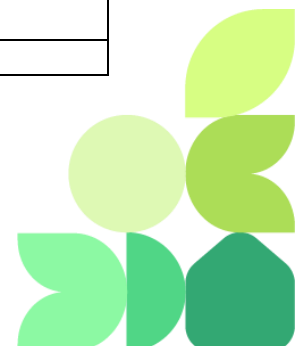
Partnerji projekta iz pilotnega mesta Velenje kot največje izzive vidijo:

- kako povabiti, angažirati ljudi, da pridejo v VEM pisarno po nasvet in
- pripravo projektne dokumentacije (PZI).



Primerjava izzivov med pilotnimi mesti

	MO Kranj	MO Ljubljana	MO Velenje
Organizacijski izzivi			
Zagotovitev prostora (pisarne) za delovanje točke VEM, ki je ustrezno opremljen, ima na voljo parkirna mesta v bližini in je dostopen tudi invalidom	Pomanjkanje prostorov nasploh, prostori, ki so na voljo, so za dejavnost točke VEM neustrezni ali niso ustrezno opremljeni (dodatni strošek predstavlja oprema prostora, ki jo je potrebno zagotoviti);	(MO Ljubljana zagotovi prostor)	
Upravljanje prostora za delovanje točke VEM	Kdo bo prevzel odgovornost za upravljanje, varovanje, posredovanje, koordinacijo...		
Zagotovitev vzdržnega financiranja delovanja točke VEM	V povezavi s prostorom: visoke najemnine prostorov, ki so na voljo	MO Ljubljana zagotovi prostor, plačilo koordinatorja, komunikacijske kanale; Kdo financira enostavne energetske preglede, pravno in prostorsko svetovanje, monitoring, usposabljanja (na primer upravnikov), informativno gradivo?	
Zagotovitev ustreznega kadra za delovanje točke VEM	Izbor ustreznih svetovalcev	koordinator z vsaj osnovnim znanjem s področja prenov in energetske učinkovitosti, z dobrimi organizacijskimi in komunikacijskimi kompetencami, »spremljevalec« ranljivih skupin in / ali predstavnikov energetske revščine skozi proces prenove	
Vzpostavitev in vzdrževanje baz nabora izvajalcev		gradbena, montažerska, inštalacijska dela	
Zagotovitev ustreznih digitalnih orodij za podporo		Digitalno orodje za sledenje vpogledom in napredku	
Izvedbeni izzivi			

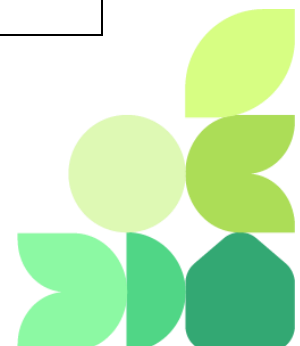


Aktivacija upravnikov in lastnikov		nizka aktivacija upravnikov in lastnikov večstanovanjskih stavb (majhen interes, težko usklajevanje in doseganje soglasja večjega števila lastnikov	
Zagotovitev ustreznih izvajalcev energetske prenove		Pomanjkanje ustrezno usposobljenih izvajalcev	
Finančne spodbude za energetske prenove		Pomanjkanje spodbud / kreditov za energetske prenavljanje	
Zahteve varovanja kulturne dediščine		Kulturno varstveni režimi in prenove pod posebnimi pogoji; potreba po usposobljenem kadru; koordinacija izvajalcev	
Zagotovitev prepoznavnosti točke VEM			Kako povabiti, angažirati ljudi, da pridejo v VEM pisarno po nasvet.
Prehod na druge vire energije	Velika odvisnost od fosilnih goriv (21 % ogrevanje na kurilno olje).		
Projektna dokumentacija za prenovo			Priprava projektne dokumentacije (PZI) kot glavno ozko grlo.

Tudi poročilo [D2.1 Kartiranje-povprasevanja-in-ponudbe-Final.pdf](#) izpostavlja specifične potenciale, izzive in priložnosti za energetske prenove v treh slovenskih mestih, kar povzema tabela spodaj, z naslednjimi sklepnimi ugotovitvami:

- Povsod so zaznane ovire pri financiranju in organizaciji prenov, še posebej v večstanovanjskih stavbah.
- Energetska revščina ostaja resen problem, ki ga je treba nasloviti z namenskimi paketi ukrepov.
- Ključni dobavitelji (arhitekti, izvajalci, energetski svetovalci, Eko sklad) bodo imeli pomembno vlogo pri oblikovanju učinkovitejših poti prenove.

Mesto	Fokus / največji potencial	Izzivi / ozka grla	Priložnosti / posebnosti
MO Ljubljana	Večstanovanjski bloki in starejši fond enodružinskih hiš	Kulturno varstveni režimi in prenove pod posebnimi pogoji; potreba po usposobljenem kadru; koordinacija izvajalcev	Razpršenost hiš otežuje prenove na nivoju sosesk; široka baza izvajalcev in projektantov omogoča raznoliko ponudbo



MO Kranj	Enodružinske hiše (8.226), večina zgrajena med 1945–1990	Velika odvisnost od fosilnih goriv (21 % ogrevanje na kurilno olje).	Priložnost za celovite prenove hiš in večjo uporabo OVE tudi preko ciljanih kampanj na nekaj strnjenih območij, kjer je energetska učinkovitost stavb zelo slaba
MO Velenje	Energetsko potratni večstanovanjski bloki iz obdobja industrijske rasti (60.–90. leta)	Priprava projektne dokumentacije (PZI) kot glavno ozko grlo	Tradicija aktivne občinske politike prenove; potreba po celoviti podporni ekipi in katalogu usposobljenih izvajalcev

Ključni deležniki, ki jih je potrebno nasloviti v zvezi z izzivi za uspešno reševanje izzivov

	Ključni deležniki oz. partnerji ¹⁴
Organizacijski izzivi	
Zagotovitev prostora (pisarne) za delovanje točke VEM, ki je ustrezno opremljen, ima na voljo parkirna mesta v bližini in je dostopen tudi invalidom	Župan / županja, občinska uprava, občinski svetniki (v nadaljevanju: občina)
Upravljanje prostora za delovanje točke VEM	Občina
Zagotovitev vzdržnega financiranja delovanja točke VEM	Občina, Ekosklad
Zagotovitev ustreznega kadra za delovanje točke VEM	Ekosklad
Vzpostavitev in vzdrževanje baz nabora izvajalcev	Točka VEM
Zagotovitev ustreznih digitalnih orodij za podporo	Ekosklad?
Izvedbeni izzivi	
Aktivacija upravnikov in lastnikov	Upravniki, lastniki
Zagotovitev ustreznih izvajalcev energetske prenove	Izvajalci
Finančne spodbude za energetske prenove	Ekosklad, Banke, Občina
Zagotovitev prepoznavnosti točke VEM	Ekosklad, Občina

¹⁴ Seznam ni dokončen, prav tako pa v nekaterih primerih v trenutni fazi projekta ključni deležniki še niso prepoznani.



5.2 Izzivi, kot jih vidijo udeleženci okrogle mize (Sejem DOM, marec 2025)

V vprašalniku za udeležence okrogle mize "Priložnosti in izzivi vzpostavljanja svetovalne kontaktne točke »vse na enem mestu« (VEM)", ki je potekala v petek, 7. marca 2025, v okviru sejma DOM 2025 na Gospodarskem razstavišču v Ljubljani, sta bili tudi vprašanji, ki se nanaša na izzive točke VEM:

Vprašanje: Kje vidite izzive sodelovanja s točko VEM?

Odgovori:

- Zagotavljanje kompetentnih neodvisnih svetovalcev za vsa področja.
- Upravni postopki.
- Zagotavljanje financiranja.
- Energetsko svetovanje.
- Širjenje izkušenj in znanja.
- Delo (opomba: morda sodelovanje s točko VEM).

Vprašanje: Kaj nam še predlagate v zvezi s točko VEM?

Odgovori:

- Podpiram uvedbo OSS, vendar predlagam vzpostavitev poskusne (»kontrolne«) točke tudi zunaj urbanih središč (LJ, KR, Velenje), kjer so večji izzivi zaradi slabših informacij in manj »usposobljenih« investitorjev.
- Obvezno vključiti:
 - izkušnje nadzornikov (npr. težave pri uporabnih dovoljenjih zaradi sprememb glede na gradbeno dovoljenje);
 - svetovalce za pridobivanje ugodnega financiranja (bančniki, javno-zasebno partnerstvo pri večjih projektih).
- Ne predstavljam si sodelovanja neodvisnih ponudnikov naprav, storitev in izvajalcev del.

5.3 Zagotavljanje trajnosti delovanja VEM: vloga financiranja in poslovnih modelov

Zagotavljanje trajnosti delovanja in predvsem finančne stabilnosti za delovanje enotnih kontaktnih točk VEM je eden ključnih delov nadaljnjih korakov oblikovanja poslovnih modelov za točke VEM v pilotnih mestih.

Začetno financiranje delovanja točk VEM se bo financiralo iz javnih sredstev, vendar je za zagotovitev dolgoročnosti delovanja potrebno najti načine za sodelovanje zasebnega sektorja (ustvarjanje prihodkov iz provizij za storitve, sodelovanje z industrijo, sodelovanje bančnega sektorja, financiranje tretjih oseb ...).

V splošnem pa je potrebno upoštevati naslednje. Osnovne storitve točke VEM so brezplačne, financirane iz javnih virov, specializirane storitve, ki jih nudijo zasebni akterji, pa so plačljive. Potreben je dogovor glede kritja fiksnih stroškov (najemnine za prostor, obratovalni stroški, plače



managerja točke VEM in ostalih zaposlenih) z lokalno skupnostjo, kar pomeni, da je potrebno podrobno razdelati ponudbo vrednosti točke VEM za občino, to je za župane, občinske svetnike, zaposlene na občini, da bodo razumeli, zakaj je potrebna.

V nadaljevanju je prikazan seznam možnih plačljivih storitev. Navedene storitve je potrebno do zaključka projekta cenovno ovrednotiti in pridobiti o njih povratne informacije potencialnih strank in, kjer se to nanaša na njih, drugih deležnikov točk VEM. Seznam ni dokončen in ostaja odprt do konca projekta in sega tudi v čas delovanja točk VEM, ko bodo morda identificirani problemi strank, ki jih samo z brezplačnim svetovanjem ni možno rešiti. Morda bo praksa pokazala, da nekatere od navedenih storitev na seznamu za stranke točk VEM niso aktualne in bodo odstranjene iz seznama, ali pa, da obstajajo nove možnosti za plačljive storitve, namenjene dobaviteljem.

A. Celovita analiza računov za energijo in vodo z oceno potencialnih prihrankov

- pregled računov za energijo in vodo za zadnja tri leta (električna energija, ogrevanje, komunalne storitve)
- grafična interpretacija podatkov na računih
- analiza podatkov s komentarji (neobičajni vzorci porabe, nadstandardna poraba, itd.)
- nasveti za optimizacijo porabe

Prihodek:

- a. enotna cena na gospodinjstvo, na primer določen % od stroškov za vodo, elektriko, plin in drugo gorivo (v primeru energetskega revnih gospodinjstev je potreben dogovor s CSD za kritje stroškov),
- b. enotna cena za VSS (v odvisnosti od števila stanovanj), ki se zaračuna upravniku.

B. Izvajanje podrobnih energetskega pregledov

- podroben energetski pregled stavbe s priporočenimi ukrepi in oceno vračilnih rokov
- (celovita analiza računov za energijo in vodo je del podrobnega energetskega pregleda)

Prihodek: enotna cena na gospodinjstvo, na primer 10% od stroškov za vodo, elektriko, plin in drugo gorivo. V primeru energetskega revnih gospodinjstev je potreben dogovor s CSD za kritje stroškov oz. to urediti na sistemski ravni. V primeru predhodno izdelane celovite analize pod točko A se cena le-te odšteje od cene energetskega pregleda, v kolikor se energetski pregled izvede najkasneje 6 mesecev po izdelavi analize pod točko A.

C. Napredne simulacije (na primer analiza več variantnih rešitev energetske sanacije)

- izdelava simulacij za različne vrste ukrepov, na primer
 - vključevanje elementov pasivne solarne arhitekture
 - spreminjanje velikosti in lege oken in drugih zastekljenih površin in vpliv na stroške energije
 - analiza pregrevanja poleti in ukrepi za zaščito pred tem.

D. Vizualizacija objekta (pred in po prenovi)



E. Inženiring (podpora pri pripravi dokumentacije)

- vodenje priprave projektne dokumentacije za prenovu
- vodenje priprave dokumentacije za razpise (subvencije, ugodni krediti)

Prihodek: običajno je določen % od vrednosti investicije, kar pa je v tem primeru morda sporno, ker večji strošek investicije pomeni več prihodka točke VEM. Smiselneje je obračunati odstotke od načrtovanih prihrankov za eno leto.

F. Organizacija strokovnih usposabljanj za strokovnjake s področja energetskih sanacij

- specializirana stalna strokovna usposabljanja za izvajalce

Prihodek: kotizacija

V tem primeru je potrebno odšteti stroške organizacije (prostor, promocija, predavatelji, gradiva, pogostitev, itd.,).

G. Organizacija usposabljanj za nastajajoče točke VEM

- organizacija usposabljanj za zaposlene v točkah VEM.

H. Posredovanje informacij o načrtovanih prenovah in obsegu prenov dobaviteljem

- letna naročnina za dobavitelje.

I. Energetski management za VSS (letno upravljanje porabe, svetovanje glede prenove) kot dodatek delu upravnika.**J. Priprava dolgoročnih faznih investicijskih načrtov prenov 'Building renovation passport' kot potencialni načrt za prenove stavb za 10-15 let naprej.****K. Dolgoročno spremljanje porabe in svetovanje za učinkovito energetske upravljanje stavb po prenovi** (projektne storitve svetovanja in dolgoročnega spremljanja, ki lastnikom pomaga, da prenovljene stavbe zares upravljajo čim bolj energetske učinkovito.)**L. Skupinsko naročanje toplotnih črpalk/izolacije/itd. za manjše krajevne skupnosti ali soseske znotraj občin.**

Prihodek: plačljiva pristojbina

Točke VEM lahko izkoristijo tudi druge možnosti financiranja, kot so na primer tiste, ki jih zagotavlja program LIFE, za širitev svojega delovanja in povečanje zmogljivosti za podporo projektom energetske učinkovitosti in prenove.

6 Priporočila za točke VEM v zgodnji fazi delovanja

Kljub vsem koristim, ki jih točke VEM omogočajo je potrebno razumeti, da tudi točka VEM potrebuje nekaj časa, da postane prepoznavna in deluje v skladu z načrti. Izkušnje obstoječih



točk VEM širom EU so strnjene v 15 priporočil za točke VEM v nastajanju ali na začetku delovanja¹⁵:

Priporočila	Nasveti in opombe
1. Zavedajte se, da lahko traja veliko časa, preden boste videli prve rezultate vaše točke VEM.	Potrpežljivost
2. Mislite na veliko, začnite z majhnimi koraki: dokažite, da vaš koncept deluje, in ga razširite.	Jasna vizija
3. Vzemite si čas za lokalne deležnike in lastnike stanovanj.	Komunikacija
4. Upoštevajte geografsko lego, velikost in druge značilnosti vašega ozemlja.	Razumevanje značilnosti strank točke VEM
5. Lokalni dobavitelji na začetku morda ne bodo mogli izpolniti vaših meril kakovosti.	Razumevanje, da potrebujejo čas, da se prilagodijo zahtevan kakovosti
6. Občanom ponudite inovativne storitve.	Iskanje najboljših rešitev za stranke točke VEM
7. Spletna platforma je NUJNA za povečanje učinkovitosti in stopnje konverzije točke VEM.	Razumevanje demografskih značilnosti strank točke VEM in njihovih navad (mlajši - digitalno)
8. Če imate dovolj finančnih sredstev, je dobro odpreti fizično pisarno.	»Fizične VEM točke predstavljajo primarno vstopno točko za državljane. V Ljubljani in Velenju so tako vzpostavljene podnebno energetske pisarne, v Kranju je iskanje takega fizičnega prostora še v teku.« Opomba: podrobneje razloženo v poročilu D2.2 Ovine, prakse in inovacije za prenove, v točki 4.1 Front-office: fizična VEM točka in njihova funkcionalnost.
9. Pridobite »prave« tržnike in prodajalce.	Opomba: V poročilu D2.4 Opredelitev nabora znanj in spretnosti v točki VEM ter akcijski načrt za usposabljanja v 3 pilotnih mestih, v točki 3.2.4 Komunikacijsko – administrativni profil, so navedene kompetence za svetovalce za uporabnike ter administrativne koordinatorje točk VEM, ki deloma zajemajo tudi trženje in prodajo, predvsem: • gradnja zaupanja, • komunikacijske in anketne veščine, • sodelovalne veščine in

¹⁵ <https://www.eu-peers.eu/knowledge-assets/how-to-set-up-a-one-stop-shop-for-integrated-home-energy-renovation-a-step-by-step-guide-for-local-authorities-and-other-actors-40633>



	• svetovalne in komunikacijske spretnosti.
10. Če vaša enotna kontaktna točka lahko dobi subvencije, jih uporabite za razvoj infrastrukture in partnerstev (za delovanje točke VEM).	Opomba: Točke VEM lahko izkoristijo možnosti financiranja, kot so tiste, ki jih zagotavlja program LIFE, za širitev svojega delovanja in povečanje zmogljivosti za podporo projektom energetske učinkovitosti in prenove.
11. Če je vaša enotna kontaktna točka zasebno podjetje ali zadruga, poskusite dobiti podporo lokalnih ali regionalnih oblasti glede območja, na katerem delujete.	Opomba: ni relevantno za primer treh pilotnih mest.
12. Razmislite o alternativnih virih prihodkov za vašo enotno kontaktno točko, poleg stroškov storitev, ki jih zaračunavate lastnikom stanovanj.	Opomba: glej poročilo D2.2 Ovire, prakse in inovacije za prenove , točko 2.2.3 Poslovni in finančni modeli : »Hibridni paketni modeli: ponuditi osnovno brezplačno svetovanje, medtem ko dodatne storitve (npr. podpora pri pripravi dokumentacije (inženiring), napredne simulacije ali monitoring po prenovi) ostanejo plačljive po fiksnem ceniku.«
13. Odgovor na vprašanje ali celovita prenova ali postopna prenova ne bo vedno enostaven.	Opomba: Glej poročilo D2.2 Ovire, prakse in inovacije za prenove , točko 2 Razvoj koncepta 'Vse na enem mestu'(VEM) : »Lastniki stanovanjskih enot so se dolga leta soočali z nejasnimi informacijami, zapletenimi upravnimi postopki in finančnimi ovirami, ki so jih odvrnile od celovitih prenov. VEM koncept odgovarja na te izzive z združitvijo vseh faz, od prvega pregleda energetske učinkovitosti, prek načrtovanja, financiranja in izvedbe same prenove, do kasnejšega spremljanja učinkov, v enem samem prostoru ali portalu, ki je dostopen vsem v vseh fazah procesa.«
14. Točka VEM lahko olajša združevanje projektov in deluje kot vmesnik v odnosu do finančnih institucij.	Opomba: združevanje projektov omogoča potencialno nižje stroške za investitorje ter večjo predvidljivost del za izvajalce, kar jim je v pomoč pri načrtovanju del oz. proizvodnje. Večji projekti so prav tako bolj privlačni za finančne institucije.
15. Pri energetske prenovi se boste morda želeli odločiti za pristop „po soseskah“.	Opomba: ta pristop omogoča združevanje projektov, njegova izvedljivost pa je odvisna od značilnosti kraja oz. tipa stavb, lastništva stavb, itd.

V načrtu je tudi vzpostavitev stika z uspešno točko VEM iz mesta Vilna (Litva), za razumevanje in potencialni prenos njihovih dobrih praks v slovensko okolje.



7 Zaključek

Po uvodnem spoznavanju poslovnih modelov in izdelavi prvih prototipov poslovnih modelov, spoznavanju različnih tipov strank in deležnikov na poti prenove so predstavniki pilotnih mest izdelali poslovne modele za točke VEM v pilotnih mestih.

Pri tem so izdelali poslovni model za vsak korak poti prenove posebej, s ciljem, da bi si olajšali razumevanje tega kompleksnega procesa. Ta način jim bo tudi pomagal razviti plačljive storitve, ki jih v enačbi trajnostnega financiranja za zagotavljanje trajnosti delovanja točk VEM potrebujejo.

Analiza obstoječih poslovnih modelov delujočih točk VEM in razvoj poslovnih modelov v pilotnih mestih so pokazali, da:

- različne skupine uporabnikov potrebujejo različno raven podpore in različne poti skozi proces prenove,
- VEM mora omogočati kombinacijo fizične prisotnosti (svetovalci, pisarne) in digitalne podpore (informacijska orodja, sledenje korakom prenove),
- finančna trajnost bo temeljila na kombinaciji javnih sredstev, storitvenih prihodkov in sodelovanja zasebnega sektorja.

Naslednji koraki projekta, v povezavi s poslovnimi modeli, vključujejo razvoj modela dolgoročne finančne in organizacijske vzdržnosti točk VEM ter odzivi na povratne informacije občanov in deležnikov, SWOT analiza trenutnega stanja in PEST analize (po potrebi).

