2026/536

11.3.2026

KOMMISSIONENS HENSTILLING (EU) 2026/536

af 10. marts 2026

med praktisk vejledning om one-stop-shop-tjenester vedrørende energieffektivitet og bygningers energimæssige ydeevne

EUROPA-KOMMISSIONEN HAR —

under henvisning til traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde, særlig artikel 292, og

ud fra følgende betragtninger:

(1) Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2021/1119 ([1]) fastsætter målet om klimaneutralitet i hele økonomien senest i 2050 i EU-retten og fastsætter en bindende EU-forpligtelse til internt at reducere nettodrivhusgasemissionerne (emissioner efter fratrækning af optag) med mindst 55 % sammenlignet med 1990-niveauerne senest i 2030.

(2) Bygningssektoren tegner sig for omkring 40 % af energiforbruget i Unionen og over en tredjedel af de energirelaterede drivhusgasemissioner. Energirenovering af bygningsmassen spiller derfor en grundlæggende rolle i opfyldelsen af Unionens mål om klimaneutralitet, hvilket nødvendiggør både en fordobling af renoveringsraten (i øjeblikket omkring 1 %) og en væsentlig forøgelse af renoveringsdybden (dvs. opnå betydelige energibesparelser) for at sikre en fuldt dekarboniseret bygningsmasse senest i 2050.

(3) Handlingsplanen for energi til overkommelige priser (»handlingsplanen«) ([2]), der blev vedtaget den 26. februar 2025 som led i aftalen om ren industri ([3]), omfatter centrale foranstaltninger for at reducere energiomkostningerne for husholdninger og virksomheder og bidrage til at opbygge en ægte energiunion, der leverer resultater med hensyn til konkurrenceevne, sikkerhed og dekarbonisering, og som sikrer, at ingen lades i stikken i omstillingen til en klimaneutral økonomi. Handlingsplanen er baseret på fire søjler og otte centrale foranstaltninger, herunder en særlig indsats for at øge energieffektiviteten og opnå energibesparelser, idet der lægges vægt på energieffektivitetens rolle som en vigtig bidragyder til energi til overkommelige priser, dekarbonisering og industriel konkurrenceevne. For at fremme energieffektivitet vil Kommissionen støtte markedsaktører og finansielle institutioner i bestræbelserne på at fremme et indre marked for energieffektivitet.

(4) Meddelelsen om REPowerEU-planen fra maj 2022 ([4]), som blev efterfulgt af REPowerEU-køreplanen for at bringe importen af russisk energi til ophør ([5]) og Kommissionens forslag til forordning om udfasning af importen af russisk naturgas, forbedring af overvågningen af potentiel energiafhængighed ([6]) understregede betydningen af

([1]) Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2021/1119 af 30. juni 2021 om fastlæggelse af rammerne for at opnå klimaneutralitet og om ændring af forordning (EF) nr. 401/2009 og (EU) 2018/1999 (»den europæiske klimalov«) (EUT L 243 af 9.7.2021, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/1119/oj).

([2]) Meddelelse fra Kommissionen til Europa-Parlamentet, Rådet, Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg og Regionsudvalget, »Handlingsplan for energi til overkommelige priser — Udnyttelse af energiunionens sande værdi for at sikre alle europæere effektiv og ren energi til overkommelige priser«, (COM(2025) 79 final), https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DA/TXT/?uri=celex:52025DC0079.

([3]) Meddelelse fra Kommissionen til Europa-Parlamentet, Rådet, Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg og Regionsudvalget, »Aftalen om ren industri: En fælles køreplan for dekarbonisering og konkurrenceevne, (COM(2025) 85 final), https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DA/TXT/?uri=celex:52025DC0085.

([4]) Meddelelse fra Kommissionen til Europa-Parlamentet, Det Europæiske Råd, Rådet, Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg og Regionsudvalget, »REPowerEU-planen«, (COM(2022) 230 final), https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DA/TXT/?uri=COM%3A2022%3A230%3AFIN&qid=1653033742483.

([5]) Meddelelse fra Kommissionen til Europa-Parlamentet, Rådet, Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg og Regionsudvalget, »Køreplan for at bringe importen af russisk energi til ophør«, (COM(2025) 440 final/2, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DA/TXT/?uri=CELEX%3A52025DC0440R%2801%29&qid=1747125158211.

([6]) Forslag til Europa-Parlamentets og Rådets forordning om udfasning af importen af russisk naturgas, forbedring af overvågningen af potentiel energiafhængighed og ændring af forordning (EU) 2017/1938 (COM(2025) 828 final, 2025/0180(COD)), https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DA/TXT/?uri=CELEX%3A52025PC0828&qid=1750669110360.

energibesparelser, energieffektivitet og renovering af bygningsmassen for at nå EU's energisikkerhedsmål samt for at levere økonomisk overkommelig og bæredygtig energi til alle. Mere end halvdelen af gasforbruget i Europa går til bygninger, hvilket betyder, at de spiller en afgørende rolle for Europas energisikkerhed og uafhængighed.

(5) Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2023/1791 ([7]) om energieffektivitet (det omarbejdede energieffektivitetsdirektiv) fastsætter et bindende EU-mål om en reduktion på 11,7 % af primærenergiforbruget og det endelige energiforbrug senest i 2030. Dette hæver i væsentlig grad ambitionsniveauet for 2030 med hensyn til energieffektivitet, herunder finansiering af energieffektivitet og støtte til at styrke og bistå borgerne i energiomstillingen.

(6) Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2024/1275 ([8]) om bygningers energimæssige ydeevne (det omarbejdede bygningsdirektiv) indeholder en række foranstaltninger, der vil bidrage til strukturelt at øge bygningers energimæssige ydeevne og tilskynde medlemsstaterne til at etablere en omfattende befordrende ramme gennem tilgængelige og gennemsigtige rådgivningsværktøjer og bistandsinstrumenter som f.eks. one-stop-shops.

(7) Gennemgribende renoveringer ([9]), især renoveringer, der indebærer omfattende forbedringer af bygningers varmeisolering, er kun blevet gennemført i begrænset omfang på trods af deres afgørende betydning for opfyldelsen af Unionens energi- og klimamål.

(8) De nuværende offentlige politikker tager primært fat på efterspørgselssiden gennem lovgivningsmæssige krav, oplysningskampagner, offentlige tilskud, skattemæssige incitamenter og fordelagtig finansiering, som indtil videre har vist sig at være utilstrækkelige til at fremme mellemstore og gennemgribende renoveringer i det nødvendige omfang, selv om de har understøttet grundlæggende energieffektivitetsforbedringer.

(9) I artikel 30 i det omarbejdede energieffektivitetsdirektiv ((EU) 2023/1791) og artikel 17 i det omarbejdede direktiv om bygningers energimæssige ydeevne ((EU) 2024/1275) anerkendes behovet for at stille tilstrækkelig finansiel og teknisk støtte til rådighed for at mobilisere investeringer i energieffektivitetsforanstaltninger og energirenoveringer med henblik på at nå energieffektivitetsmålene for 2030 og målene for bygningsrenovering samt opnå klimaneutralitet senest i 2050. I artikel 17 i det omarbejdede direktiv ((EU) 2024/1275) om bygningers energimæssige ydeevne præciseres det også, at finansielle incitamenter som en prioritet skal målrettes mod sårbare husholdninger, personer ramt af energifattigdom og personer i socialt boligbyggeri. Derudover skal overholdelse af minimumsstandarder for energimæssig ydeevne i overensstemmelse med artikel 9 i det omarbejdede direktiv ((EU) 2024/1275) om bygningers energimæssige ydeevne understøttes gennem teknisk bistand og integrerede finansieringsordninger, der giver incitamenter til gennemgribende renoveringer og etapevise gennemgribende renoveringer samt foranstaltninger til at fjerne ikkeøkonomiske hindringer.

(10) I artikel 7 i Rådets henstilling om sikring af en retfærdig omstilling til klimaneutralitet ([10]) opfordres medlemsstaterne til at mobilisere offentlig og privat finansiel støtte og skabe incitamenter til private investeringer i vedvarende energikilder og energieffektivitet, suppleret med rådgivning til forbrugerne, så de bedre kan styre deres energiforbrug og træffe informerede beslutninger om energibesparelser.

([7]) Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2023/1791 af 13. september 2023 om energieffektivitet og om ændring af forordning (EU) 2023/955 (EUT L 231 af 20.9.2023, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2023/1791/oj).

([8]) Europa-Parlamentet og Rådets direktiv (EU) 2024/1275 af 24. april 2024 om bygningers energimæssige ydeevne (EUT L, 2024/1275, 8.5.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2024/1275/oj).

([9]) I henhold til artikel 2, nr. 20), i det omarbejdede bygningsdirektiv forstås ved »gennemgribende renovering« »en renovering, som er i overensstemmelse med princippet om energieffektivitet først, som fokuserer på væsentlige bygningsdele, og som omdanner en bygning eller bygningsenhed: a) inden den 1. januar 2030: til en næsten energineutral bygning, b) fra og med den 1. januar 2030: til en nulemissionsbygning«. Desuden hedder det i bygningsdirektivets artikel 17, stk. 16, at »[m]edlemsstaterne tilskynder til gennemgribende renovering og etapevis gennemgribende renovering med større finansiel, skattemæssig, administrativ og teknisk støtte Hvis det ikke er teknisk eller økonomisk muligt at omdanne en bygning til en nulemissionsbygning, betragtes en renovering, der resulterer i en reduktion af primærenergiforbruget på mindst 60 %, som værende en gennemgribende renovering med henblik på dette stykke«.

([10]) Rådets henstilling af 16. juni 2022 om sikring af en retfærdig omstilling til klimaneutralitet (EUT C 243 af 27.6.2022, s. 35, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DA/TXT/?uri=oj:JOC_2022_243_R_0004.

(11) For at nå disse mål er det vigtigt yderligere at mobilisere private kapitalinvesteringer og mindske investeringskløften. For at tiltrække flere virksomheder og investorer til energieffektivitetssektoren er det afgørende, at markedets efterspørgsel efter energieffektivitet og bygningsrenoveringer fremmes.

(12) Den lave efterspørgsel efter energirenoveringer og forbedringer af energieffektiviteten, især mellemstore og gennemgribende renoveringer, udgør en væsentlig hindring for at nå EU's mål vedrørende ren energi og energieffektivitet.

(13) Oprettelse af one-stop-shops, der giver oplysninger samt konkret bistand til borgerne under hele renoveringsforløbet, er derfor afgørende for at aktivere og samle efterspørgslen efter investeringer i energieffektivitet og energirenovering.

(14) Husholdninger, især lavindkomsthusholdninger og sårbare husholdninger, står over for betydelige begrænsninger i deres muligheder for at renovere. Disse begrænsninger omfatter modstridende prioriteter i ejer-lejer-forhold eller i forbindelse med sameje, komplekse beslutningsprocesser, mangel på tid, viden og finansielle ressourcer samt vanskeligheder ved at få adgang til skræddersyet rådgivning og finansielle instrumenter.

(15) Lejere går ofte glip af fordele ved renoveringer på grund af skæve incitamenter: Udlejere er ansvarlige for opgraderinger, men har ringe motivation til at investere, fordi det som regel er lejerne, ikke udlejerne, der høster frugterne af lavere energiregninger og forbedrede levevilkår. Usikkerhed i langsigtede lejekontrakter afholder også udlejere fra at foretage dyre forbedringer. Fremme af tillid og afbødning af informationsasymmetrier gennem klar kommunikation, uafhængige rådgivningstjenester, pålidelige entreprenører, energifællesskaber og andre borgerdrevne initiativer kan bidrage til at skabe overensstemmelse mellem lejeres og udlejeres interesser.

(16) De mange fordele ved energirenoveringsprojekter kan påvirkes negativt af kvalitetsmangler (f.eks. materialer af dårlig kvalitet og ukorrekt installation) og manglende koordinering mellem de involverede faggrupper eller i rækkefølgen af renoveringstrinnene, hvilket kan resultere i, at forbruget eller omkostningerne faktisk bliver højere end forventet, eller at renoveringerne ikke bliver tilstrækkeligt holdbare.

(17) One-stop-shops anerkendes som et afgørende redskab til at fjerne ovennævnte hindringer for energirenovering af bygninger og til generelt at gøre renoveringer lettere. De forenkler den praktiske adgang til ekspertise, rådgivning, renoveringsvirksomheder og finansiering. One-stop-shops er allerede blevet oprettet med succes i flere medlemsstater og vil nå ud til en større målgruppe efter gennemførelsen af artikel 18 i det omarbejdede bygningsdirektiv ((EU) 2024/1275) og artikel 22 i det omarbejdede direktiv ((EU) 2023/1791) om energieffektivitet.

(18) Den udbredte etablering af netværk af one-stop-shops på nationalt og lokalt plan er derfor en måde at forenkle gennemførelsen af EU's politikker og sikre, at disse politikker giver resultater, og at enkeltpersoner og virksomheder får tilstrækkelig støtte.

(19) One-stop-shops kan spille en afgørende rolle i indsatsen for at støtte energieffektivitet i husholdninger, virksomheder og servicesektoren, især i små virksomheder og mikrovirksomheder, og kan dermed bidrage til at reducere energiomkostningerne og styrke EU-virksomhedernes konkurrenceevne, samtidig med at de understøtter EU's energi- og klimamål.

(20) Som det er tilfældet med boligejere, mangler små virksomheder og mikrovirksomheder ofte den tekniske kapacitet og finansielle ekspertise, der er nødvendig for at udforme og gennemføre energieffektivitetsforanstaltninger. De kan have brug for hjælp til at få adgang til tilgængelige offentlige incitamenter og private finansieringstilbud. Overordnet set vil de have gavn af skræddersyet rådgivning og støtte til at opbygge viden, øge bevidstheden og navigere i de tekniske, finansielle og administrative beslutninger, der skal træffes for at udforme og gennemføre energieffektivitetsprojekter.

(21) One-stop-shops kan varetage forskellige funktioner ud over at tilbyde teknisk, administrativ og finansiel rådgivning om energieffektivitet og bygningsrenovering. De kan også give slutkunder og brugere oplysninger om og kontaktoplysninger for dedikerede kontaktpunkter, der kan hjælpe dem med at forstå deres rettigheder, den relevante lovgivning og de mekanismer, der er til rådighed for bilæggelse af tvister. De kan tilbyde særlige tjenester til sårbare husholdninger, personer ramt af energifattigdom og personer i lavindkomsthusholdninger ([11]).

(22) Et EU-borgerpanel om energieffektivitet fremsatte anbefalinger til Kommissionen i 2024, hvori det fremhævede den centrale rolle, som one-stop-shops og rådgivningstjenester spiller med hensyn til forbedringer af energieffektiviteten ([12]).

(23) I henhold til artikel 22, stk. 4, i det omarbejdede energieffektivitetsdirektiv ((EU) 2023/1791) skal medlemsstaterne oprette one-stop-shops eller lignende mekanismer med henblik på ydelse af teknisk, administrativ og finansiel rådgivning om energieffektivitet til slutkunder og slutbrugere, navnlig husholdninger og andre små slutkunder og slutbrugere, herunder SMV'er og mikrovirksomheder. I henhold til artikel 22, stk. 6, i det omarbejdede energieffektivitetsdirektiv ((EU) 2023/1791) skal Kommissionen give medlemsstaterne retningslinjer for at udvikle disse one-stop-shops med det mål at skabe en harmoniseret tilgang i hele Unionen. De retningslinjer, der er omhandlet i denne bestemmelse, har til formål at tilskynde til samarbejde mellem offentlige organer, energimyndigheder og lokalsamfundsbaserede initiativer.

(24) De detaljerede retningslinjer i bilaget til denne henstilling indeholder eksempler på eksisterende one-stop-shop-tjenester, modeller, forvaltningsstrukturer og erfaringer fra hele EU med det formål at fremme vellykkede bedste praksisser og fælles tilgange i hele EU. De detaljerede retningslinjer og denne henstilling fremhæver den centrale opgave med at forankre one-stop-shop-tjenester i den lokale og kulturelle kontekst og udnytte samarbejdet med nationale, regionale og lokale offentlige organer og energiagenturer bedst muligt.

(25) De detaljerede retningslinjer fremhæver også det positive bidrag fra energifællesskaber eller borgerstyrede og kommercielle initiativer, som kan have en betydelig indvirkning ud over offentligt ledede initiativer.

(26) I henhold til artikel 18, stk. 1, i det omarbejdede direktiv ((EU) 2024/1275) om bygningers energimæssige ydeevne skal medlemsstaterne sikre oprettelse og drift af faciliteter til teknisk bistand, herunder gennem inklusive one-stop-shops for bygningers energimæssige ydeevne, der er rettet mod alle aktører, der er involveret i renovering af bygninger, bl.a. beboelsesbygningsejere og administrative, finansielle og økonomiske aktører, såsom SMV'er, herunder mikrovirksomheder. Dette bør ske i samarbejde med de kompetente myndigheder og, hvis det er relevant, private interessenter.

(27) I deres nationale planer for renovering af bygninger skal medlemsstaterne som led i oversigten over planlagte og gennemførte politikker og foranstaltninger rapportere om oprettelse af one-stop-shops eller lignende mekanismer til sikring af teknisk, administrativ og finansiel rådgivning og bistand i henhold til artikel 18 i det omarbejdede bygningsdirektiv ((EU) 2024/1275).

(28) Andre værktøjer, der er fastsat i det omarbejdede bygningsdirektiv ((EU) 2024/1275), har til formål at gøre renoveringer enklere og sikre, at bygningsejere modtager pålidelige oplysninger om de mest omkostningseffektive løsninger, der er tilpasset deres bygningers særlige forhold og deres behov. I overensstemmelse med artikel 12 i det omarbejdede direktiv ((EU) 2024/1275) om bygningers energimæssige ydeevne skal medlemsstaterne indføre nationale ordninger for bygningsrenoveringspas senest i 2026 for at vejlede bygningsejere i deres trinvise renoveringer mod nulemissionsbygninger. I overensstemmelse med artikel 19 i det omarbejdede direktiv ((EU) 2024/1275) om bygningers energimæssige ydeevne skal energiattester indeholde anbefalinger til omkostningseffektive forbedringer af bygningens energimæssige ydeevne. I henhold til artikel 19 skal ejere af bygninger med en meget lav energiattestklasse inviteres til en one-stop-shop.

([11]) One-stop-shops kan være en del af generelle forbrugeroplysningskontorer og give oplysninger om rettigheder, gældende lovgivning og de tvistbilæggelsesmekanismer, der er tilgængelige for forbrugerne i tilfælde af en tvist, herunder ikke kun vedrørende energieffektivitet, men også støtte til naturgasforbrugere, herunder om udfasning af gas, rådgivning om bæredygtige opvarmningsmuligheder og adgang til vedvarende energi eller oprettelse af et energifællesskab.

([12]) Endelige anbefalinger, EU-borgerpanelet om energieffektivitet, https://citizens.ec.europa.eu/european-citizens-panels/energy-efficiency-panel_da.

(29) I henhold til artikel 30, stk. 2, i det omarbejdede energieffektivitetsdirektiv ((EU) 2023/1791) skal Kommissionen hjælpe medlemsstaterne med at oprette eller styrke eksisterende faciliteter rettet mod projektudviklingsbistand på nationalt, regionalt eller lokalt plan med henblik på at øge investeringerne i energieffektivitet. Med henblik herpå bør Kommissionen yde bistand til bl.a. oprettelsen af one-stop-shops til støtte for energieffektivitetsforanstaltninger og energirenoveringer som led i LIFE-delprogrammet Omstilling til Ren Energi og den europæiske facilitet for bistand på lokalt plan på energiområdet (ELENA) eller andre tilgængelige faciliteter/initiativer med fokus på teknisk bistand —

VEDTAGET DENNE HENSTILLING:

1. Ved gennemførelsen af disse henstillinger om at oprette one-stop-shops for energieffektivitet og bygningers energimæssige ydeevne bør medlemsstaterne følge den praktiske vejledning i bilaget til denne henstilling.

Udfærdiget i Bruxelles, den 10. marts 2026.

På Kommissionens vegne
Dan JØRGENSEN
Medlem af Kommissionen

BILAG

Praktisk vejledning om one-stop-shop-tjenester vedrørende energieffektivitet og bygningers energimæssige ydeevne

1. Indledning: retlig og politisk kontekst

One-stop-shop-tjenester er et afgørende redskab til at stimulere efterspørgslen og samle investeringsprojekter inden for energirenovering. One-stop-shop-tjenester spiller en afgørende rolle i bestræbelserne på at forenkle den praktiske udrulning af energirenoveringer af bygninger og energieffektivitetsforanstaltninger, bistå boligejerne gennem hele deres renoveringsforløb, støtte små og mellemstore virksomheder (SMV'er) og mikrovirksomheder i deres indførelse af energieffektivitetsforanstaltninger og -løsninger og øge bevidstheden om fordelene ved forbedringer af energieffektiviteten.

Udformningen og de tjenester, der leveres af one-stop-shops, kan variere meget og bør tilpasses de nationale og lokale omstændigheder samt myndighedernes behov. Deres fordele maksimeres imidlertid, når en one-stop-shop integrerer flere tjenester og går videre end blot at yde generel rådgivning, når de kombinerer tjenester, der leveres fysisk og online, og når der fra starten tages klart fat om deres forvaltning og økonomiske bæredygtighed i en stabil forvaltningsramme. Når one-stop-shoppen er veludformet og integreret i en understøttende, overordnet national ramme for energieffektivitet og energirenovering af bygninger, kan den spille en afgørende rolle med hensyn til at øge energirenoveringsraten betydeligt og samle og mobilisere investeringer i energieffektivitet, samtidig med at den leverer tjenester af almen interesse til befolkningen.

På denne baggrund skal Kommissionen i henhold til artikel 22, stk. 6, i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2023/1791 ([1]) om energieffektivitet (det omarbejdede energieffektivitetsdirektiv) og artikel 18, stk. 1, i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2024/1275 ([2]) om bygningers energimæssige ydeevne (det omarbejdede bygningsdirektiv) udarbejde retningslinjer for oprettelse af one-stop-shops for energieffektivitet og bygningers energimæssige ydeevne. Disse retningslinjer opfylder dette krav.

I betragtning af den private boligmasses betydning for at nå Unionens klima- og energimål for 2030 og 2050 fokuserer disse retningslinjer primært på dette segment. En lignende tilgang kan dog anvendes på behovene hos offentlige enheder eller SMV'er og mikrovirksomheder.

Disse retningslinjer supplerer Kommissionens henstilling (EU) 2024/2481 ([3]) og navnlig afsnit 5.3 i bilaget til nævnte henstilling med titlen »One-stop-shop til levering af teknisk, administrativ og finansiel rådgivning om energieffektivitet — artikel 22, stk. 4, 5 og 6«. Mere specifikt har disse retningslinjer til formål at fremsætte forslag til håndtering af centrale spørgsmål, som gennemførelsesmyndighederne kan have, når de opretter og driver one-stop-shops, mens retningslinjerne i nævnte henstilling vedrører gennemførelsen af artikel 22 i det omarbejdede energieffektivitetsdirektiv.

Disse retningslinjer supplerer også afsnit 5 i bilag II ([4]) til Kommissionens meddelelse med vejledning om det omarbejdede bygningsdirektiv (»Finansielle incitamenter, færdigheder og markedshindringer« (artikel 17) og »One-stop-shops for bygningers energimæssige ydeevne« (artikel 18)), som fokuserer på kriterier og krav for at sikre en effektiv anvendelse af teknisk bistand og one-stop-shops på tværs af nationale områder.

([1]) Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2023/1791 af 13. september 2023 om energieffektivitet og om ændring af forordning (EU) 2023/955 (EUT L 231 af 20.9.2023, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2023/1791/oj).

([2]) Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2024/1275 af 24. april 2024 om bygningers energimæssige ydeevne (EUT L, 2024/1275, 8.5.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2024/1275/oj).

([3]) Kommissionens henstilling (EU) 2024/2481 af 13. september 2024 om retningslinjer for fortolkningen af artikel 21, 22 og 24 i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2023/1791 for så vidt angår de forbrugerrelaterede bestemmelser (EUT L, 2024/2481, 23.9.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/reco/2024/2481/oj).

([4]) Meddelelse til Kommissionen — Vejledning om nye eller væsentligt ændrede bestemmelser i det omarbejdede direktiv (EU) 2024/1275 om bygningers energimæssige ydeevne, C/2025/6438, 18.12.2025, Bilag II — Finansielle incitamenter, færdigheder og markedshindringer (artikel 17) og one-stop-shops (artikel 18), afsnit 5 (One-stop-shops (artikel 18 og artikel 19, stk. 3)), som findes på: https://eur-lex.europa.eu/eli/C/2025/6438/oj.

Disse retningslinjer er udarbejdet på grundlag af Europa-Kommissionens mangeårige erfaring og ekspertise med at gennemføre EU-programstøtte til one-stop-shops og andre aktiviteter for energirenoveringer samt med at samle deres resultater — især via Horisont 2020-foranstaltningerne for energieffektivitet og LIFE-delprogrammet Omstilling til Ren Energi. Disse retningslinjer er opdelt i følgende afsnit:

— afsnit 2, der præciserer de relevante definitioner, begreber og mål for one-stop-shops

— afsnit 3, der beskriver »kunderejsen«, de forskellige tjenester og de eksisterende one-stop-shop-modeller

— afsnit 4, der omhandler centrale elementer, der skal tages i betragtning ved oprettelsen af one-stop-shops som led i den nationale ramme for støtte til energieffektivitet

— afsnit 5 omhandler EU-finansieringsstøtte til oprettelse af one-stop-shops for renovering af boliger.

I hele dokumentet gives eksempler på eksisterende praksis i særlige bokse. I slutningen af dokumentet findes et bilag »Nyttige referencer« med yderligere referencer.

2. **Relevante definitioner og begreber**

Begrebet »one-stop shop« er ikke defineret i det omarbejdede direktiv om energieffektivitet ((EU) 2023/1791) eller det omarbejdede bygningsdirektiv ((EU) 2024/1275). I henstilling (EU) 2024/2481 (afsnit 3.2.2) angives det, at det henviser til »et virtuelt eller fysisk sted, hvor interessenter støttes på enhver måde samt gennemførelsesfaser af renoveringsprojektet vedrørende energieffektivitet, lige fra rådgivning om emnet til alle de oplysninger og tjenester, de har brug for til at gennemføre et ambitiøst globalt energieffektivitets-/renoveringsprojekt«. One-stop-shops yder typisk teknisk, administrativ, juridisk og finansiel rådgivning og bistand vedrørende energieffektivitet, navnlig i forbindelse med energirenovering af bygninger.

Begrebet one-stop-shops indebærer princippet om forenkling, især når det gælder reduktion af antallet af nødvendige kontakter og proceduremæssige skridt. Det bidrager også til at sikre boligejernes tillid til resultatet af renoveringerne og til de forskellige faggruppers (entreprenører, leverandører osv.) indsatser.

One-stop-shops kan også lette husholdningernes adgang til kvalificerede fagfolk og samtidig reducere den markedsføringsmæssige indsats, som fagfolk skal yde for at få nye kontrakter.

De mål, der forfølges ved oprettelsen af one-stop-shops, varierer og kan omfatte alle eller en del af følgende:

— **formidling af oplysninger** med fokus på at sikre sammenhæng i budskaberne og troværdigheden af den eller de enheder, der formidler dem

— **rationalisering af adgangen til finansiel støtte** (f.eks. en fælles finansieringsportal), strømlining af mål og støtteberettigelsesbetingelser samt optimering af forvaltningsomkostningerne

— **tydeliggørelse af forpligtelser og sikring af tillid**, hvilket er en nødvendig forudsætning for mere ambitiøse renoveringer

— **sammenlægning af kompetencer** ved at samle specialiserede færdigheder og støtte udviklingen af færdigheder

— **tilskyndelse til og samling af mindre investeringer** og opnåelse af kritisk masse, hvilket derefter kan berettige udviklingen af dedikerede finansielle løsninger, herunder finansielle instrumenter og dedikerede partnerskaber med finansielle institutioner ([5]).

([5]) Kommissionens henstilling om frigørelse af private investeringer i energieffektivitet C(2026) 1526.

3. **En række forskellige og supplerende tjenester**

3.1. **Der findes ingen standardløsning**

Som følge af den store variation i de mennesker og situationer, der er mål for indsatsen, og den fragmenterede karakter af bygge- og anlægssektoren, som består af mange små virksomheder og mikrovirksomheder, er renovering af boliger en kompleks proces.

1. Et primært mål for one-stop-shops bør derfor være at tage hånd om den kompleksitet, der er forbundet med renovering af boliger, og aflaste husholdninger og andre markedsaktører for så meget af byrden som muligt. For at gøre renoveringsrejsen lettere kræver det omarbejdede energieffektivitetsdirektiv ((EU) 2023/1791) eller det omarbejdede bygningsdirektiv ((EU) 2024/1275) ikke, at der etableres én enkelt struktur til at levere alle tjenester til alle. **I stedet for én enkelt struktur bør målet være at etablere et økosystem af sammenhængende og komplementære strukturer**.

De tjenester, som boligejere har brug for, kan samles på mange måder. I nogle tilfælde hører de klart under det offentliges ansvarsområde, mens andre er langt mere forankret i det private marked. Det skal også bemærkes, at **direktiverne ikke præciserer, hvem der skal levere tjenesterne**, heller ikke, om operatørerne bør være offentlige eller private. **Disse direktiver kræver heller ikke, at tjenesterne skal være gratis**, hvilket betyder, at tjenesteudbyderen kan opkræve et gebyr. Disse direktiver kræver dog, at medlemsstaterne træffer passende finansielle foranstaltninger og yder teknisk bistand med særligt fokus på sårbare husholdninger. De offentlige myndigheder bør derfor sikre, at alle, herunder dem med størst behov, har adgang til one-stop-shop-tjenesterne.

Som nævnt ovenfor **bør et centralt fokus for one-stop-shops være at opbygge tillid gennem hele renoveringsprocessen**. Boligrenoveringsforløb kan være fyldt med udfordringer og usikkerheder, hvilket får mange boligejere til at tøve med at gå i gang med omfattende renoveringer, selv om der findes information og incitamenter. For at efterspørgslen efter ambitiøse renoveringer skal vokse, skal boligejere føle sig trygge ved ikke blot, at den rådgivning, de modtager, er pålidelig, men også at de organisationer, de samarbejder med, kan holdes ansvarlige, og at der findes klagemuligheder, hvis noget går galt. Det er vigtigt at erkende, at de måder, hvorpå tillid kan opbygges, er kulturelt betingede, og at tilgange kan variere meget fra den ene kontekst til den anden. I nogle regioner kan tillid f.eks. være tæt knyttet til regeringens godkendelse og inddragelse, mens det i andre kan være lokalsamfundsbaserede eller private markedsorganisationer, der spiller en mere betydningsfuld rolle. Samarbejde med lokale interessenter, forståelse af regionale udfordringer og tilpasning af strategier til lokale præferencer er derfor afgørende for succes. Ved at forstå nuancerne og indarbejde dem i udformningen af de one-stop-shop-modeller, der skal implementeres, sikres det, at de leverede tjenester er effektive og bliver godt modtaget af boligejerne.

Det er derfor afgørende, at en one-stop-shop forankres i dens lokale kontekst, ofte på bymæssigt eller regionalt niveau, og at der etableres et klart og velstruktureret forhold til de lokale offentlige myndigheder for at sikre one-stop-shoppens succes ([6]).

3.2. **En »kunderejse«**

Dette afsnit omhandler boligejernes perspektiv og de forskellige former for støtte, der er tilgængelige for dem, når de igangsætter et energirenoveringsprojekt, samt de typiske udfordringer, de sandsynligvis vil møde. »Kunderejsen« kan defineres som de faser, boligejere skal igennem for at gennemføre deres projekt. I de følgende punkter præsenteres trinnene strengt efter rækkefølge, men der kan forekomme flere gentagelser på visse stadier samt feedbacksløjfer.

0. **Udløsende aktivitet**: Folk er ikke altid klar til at handle, og når man tager den ofte komplekse og besværlige proces med at renovere et hus i betragtning, er mulighederne for at handle nogle gange sjældne og små. Selv om information og markedsføring kan være tilstrækkeligt til at udløse mere enkle handlinger, er de som regel ikke nok til at udløse gennemgribende energirenoveringer, hvor andre kontekstuelle elementer og motivationsfaktorer også spiller en vigtig rolle. Det er f.eks. særlig vigtigt at henvende sig til husholdninger, som er i gang med at købe en bolig, da de kan være tilbøjelige til at foretage betydelige renoveringsarbejder, inden de flytter ind. Husholdninger kan også opfordres til at gennemføre projekter, når deres familie udvides, eller omvendt,

([6]) JRC Publications Repository – The role of one-stop shops in energy renovation – a comparative analysis of OSSs cases in Europe.

når børnene flytter hjemmefra. Energi er ikke en central udløsende faktor i nogen af disse eksempler. Det er snarere en eftertanke i en proces, der er sat i gang af andre hensyn. En energiattest eller et relateret værktøj, f.eks. et renoveringspas eller resultatet af et energisyn, der viser, at bygningen har en dårlig energimæssig ydeevne, kan også udløse overvejelser om behovet for renovering. I henhold til artikel 19 i det omarbejdede bygningsdirektiv ((EU) 2024/1275) skal offentlige myndigheder indbyde berørte boligejere (dvs. ejere af en bygning eller bygningsenhed med lav energimæssig ydeevne) til en one-stop-shop for at modtage renoveringsrådgivning ([7]).

1. **Onboarding**: I denne sammenhæng kan en første tilgang til at minimere omkostningerne ved at finde nye potentielle kunder ganske enkelt være at gøre sig synlig og tilgængelig for kun at støtte de husholdninger, der allerede har påbegyndt deres renoveringsproces og har taget aktive skridt til at søge hjælp. Denne passive tilgang indebærer dog en risiko for, at indsatsen kun når ud til husholdninger, der allerede er overbeviste, og som måske ville have gennemført deres renovering selv uden ekstern bistand. Der kan benyttes en mere proaktiv tilgang for hurtigt at identificere husholdninger, der befinder sig i en fase af deres liv, hvor renoveringsarbejde er relevant. Der kan f.eks. udvikles partnerskaber med detailbanker for at yde specifik støtte til førstegangskøbere. Går man et skridt videre, har proaktive inddragelsesstrategier, f.eks. pop-up-tilstedeværelse i nabolaget og dør-til-dør-kampagner, vist sig at være effektive og er stadig afgørende — på trods af de betydeligt højere omkostninger.

2. **Forenklet diagnose og anbefalinger**: De fleste af de offentlige one-stop-shops, der i øjeblikket opererer i Unionen, leverer en oplysningstjeneste (meddelelsesbaseret) og rådgivningstjeneste (modtagercentreret) for at vejlede boligejere i deres valg. Selv om sådan rådgivning er generel, giver den boligejerne de nøgleoplysninger, der er nødvendige for, at de kan træffe en første beslutning (ja/nej) og engagere sig yderligere i kunderejsen. Denne positionering har til formål at forhindre, at one-stop-shoppen pådrager sig fagligt ansvar for eventuelle problemer, der måtte opstå under udførelsen af arbejdet, og derfor overlades alle beslutninger og deres konsekvenser til boligejeren.

3. **Projektudformning**: Når der er truffet en indledende beslutning om at gennemføre arbejdet, bør der foretages en detaljeret analyse (herunder f.eks. et energisyn på stedet), som efterfølges af en detaljeret beskrivelse af det arbejde, der skal udføres, herunder specifikke krav (f.eks. til de teknikker og materialer, der skal anvendes). En detaljeret projektering er meget værdifuld og nødvendig for gennemgribende energirenoveringer. Dog forbliver omkostningerne en hindring for de fleste boligejere, medmindre de modtager tilskud. Det overvældende flertal af boligejere mangler de specialiserede færdigheder, der er nødvendige for, at de kan gennemføre denne særligt afgørende og stressende fase af projektet på egen hånd. I betragtning af den detaljeringsgrad, der kræves, indebærer de tjenester, der leveres på dette trin, nødvendigvis det professionelle ansvar for den enhed, der leverer dem. De kan også falde helt inden for rammerne af markedskonkurrencen, da de typisk kan leveres af arkitekter eller byggefagfolk.

4. **Udvælgelse af virksomheder**: I langt de fleste tilfælde er håndværkere og installatører faktisk boligejernes første indgang til et energirenoveringsforløb. Den primære motivation for at kontakte dem varierer meget og er ikke nødvendigvis at spare energi. Hvis de kontaktes direkte, vil håndværkere ofte tilbyde ikke blot at udføre renoveringsarbejdet, men også at udforme dets projektering til en samlet pris. Denne tilgang har den fordel, at den reducerer startomkostningerne og muligvis fremskynder processerne. Et yderligere problem på nuværende tidspunkt er, at bygge- og anlægssektoren er ekstremt fragmenteret, og at håndværkere, selv de højt kvalificerede i deres fag, ikke nødvendigvis er i stand til at tilbyde komplekse og omfattende renoveringer. Selv om udvælgelsen af entreprenører er afgørende, gør tilbuddenes tekniske karakter og det forhold, at de faktiske investeringsomkostninger skal fastsættes, denne fase særlig stressende for boligejerne. Dette gælder i endnu højere grad, hvis arbejdet ikke var tilstrækkeligt specificeret, eller hvis boligejerne mangler professionel bistand, hvilket senere kan føre til uforudsete omkostninger, forsinkelser eller retssager.

5. **Finansieringsplan**: Selv om finansieringsplanen her præsenteres ret sent i processen, igangsættes den normalt meget tidligere og forfines gradvist, efterhånden som de tekniske beslutninger og omkostninger bliver klarere. Husholdningens betalingsevne har naturligvis indflydelse på de tekniske beslutninger, og projektets udformning revideres gentagne gange ved at overveje finansieringsmulighederne. Det er også på dette trin, at tilgængelige/mulige offentlige tilskud identificeres, og behovet for lån til finansiering af projektet anslås.

([7]) I henhold til artikel 19, stk. 13, skal ejere af bygninger med en energimærkning under niveau C indbydes til en one-stop-shop for at modtage renoveringsrådgivning enten ved udløbet af bygningens energiattest eller fem år efter udstedelsen af energiattesten, alt efter hvad der indtræffer først.

6. **Finansieringsløsninger**: I tilknytning til finansieringsplanen er sikringen af eksterne finansieringskilder en kritisk fase i de fleste omfattende energirenoveringsprojekter, da de betydelige startomkostninger typisk langt overstiger husholdningernes opsparinger. Disse kilder omfatter typisk forbrugslån (som kan være subsidierede), sikrede boliglån eller realkreditlån (især når renoveringen er en del af et boligkøbsprojekt) samt offentlige finansieringsforanstaltninger som f.eks. tilskud, skatteincitamenter, finansielle instrumenter og subsidierede lån.

7. **Renoveringsarbejde**: Renoveringsarbejde udføres normalt af ét eller, oftere, flere byggefirmaer. Disse virksomheder opererer ofte som selvstændige og ukoordinerede faggrupper, hvilket kræver forudgående planlægning og rationalisering af deres indsatser, hvilket kan være kompliceret.

8. **Tilsyn/modtagelse af arbejde på arbejdsstedet**: En effektiv koordinerings- og tilsynsindsats på arbejdsstedet er afgørende for at forhindre, at entreprenører udfører arbejde, der ikke lever op til standarderne. For omfattende projekter udgør tilsyn med forskellige entreprenørers arbejde en betydelig udfordring, som de fleste ikke er forberedt på. Selv om arkitekter ofte fører tilsyn med arbejdet, vælger mange boligejere at stå for tilsynet med projekterne selv. Dette kan føre til alvorlige problemer med byggeriet, f.eks. fugt fra kuldebroer eller dårligt indeklima, og kan også have økonomiske konsekvenser, hvis tilskudskravene ikke opfyldes.

9. **Kvalitetssikring, garantier og opfølgning**: I betragtning af de hindringer og den usikkerhed, der er forbundet med ambitiøse energirenoveringer, er kvalitetssikring, garantier og opfølgning stadig alt for sjældent blandt de tjenester, der tilbydes af one-stop-shops. I betragtning af den nuværende markedsmodenhed, når det gælder energirenovering, er det afgørende, at renoveringskvaliteten sikres konsekvent. En garanti for kvaliteten af det udførte arbejde (dvs. en garanti for de anvendte materialer og metoder, også kaldet en garanti for iboende energimæssig ydeevne) sammen med en klar forpligtelse til at afhjælpe eventuelle mangler, der resulterer i en lavere energimæssig ydeevne end forventet, kan i væsentlig grad tilskynde til mere ambitiøse renoveringsprojekter. I den private boligsektor bør begrebet kvalitet endda udvides til at omfatte kvaliteten af de leverede tjenester fra den første kontakt til eftersalgsservice. Dette kan omfatte overvågning efter arbejdet, rådgivning og anbefalinger til boligejere om korrekt brug af det installerede udstyr samt vejledning i at opnå de forventede besparelser på energiregningen.

Ved udviklingen af one-stop-shops er der ingen, der starter fra bunden. Gennem hele den beskrevne »kunderejse« tilbyder mange fagfolk — herunder håndværkere og installatører, energikonsulenter, arkitekter, mæglere, forsyningsselskaber, detailbanker og energiagenturer — allerede renoveringsrelaterede tjenester til bygningsejere. Det er ikke manglen på deltagere, der forklarer den lave udbredelse af gennemgribende renovering, men snarere **manglen på koordinering og deres divergerende interesser, der forhindrer et helhedsorienteret svar på bygningsejernes behov**.

Formålet med en one-stop-shop-tilgang er derfor ikke nødvendigvis at introducere nye aktører, men snarere at skabe og styrke de manglende forbindelser mellem fragmenterede markedstilbud, hvorved omstillingen af eksisterende praksis til gennemgribende renovering fremskyndes.

3.3. »Rådgivningsmodellen«: fokus på at levere oplysninger

Den første one-stop-shop-model kan kaldes en »rådgivningsmodel«. Med fokus på den forudgående del af kunderejsen har denne tilgang til formål at være tilgængelig og nå ud til et bredt publikum samt at tilbyde generel vejledning uden omfattende ressourcetildeling. Ved at formidle oplysninger bredt søger den også at fastsætte nye sociale normer og tilskynde til et kulturelt skifte i retning af energieffektivitet.

Tjenesterne omfatter typisk en indledende vurdering af boligens energiydelse og generel rådgivning om mulige forbedringer uden at gå i detaljer med specifikke projekter. Selv om anbefalingerne er generelle, er de praktiske og kan omsættes til handling. Boligejerne har fortsat det fulde ansvar for projektbeslutninger og valg af entreprenør, men de kan få hjælp til at finde kvalificerede entreprenører. Tjenesterne omfatter også ofte finansieringsrådgivning, der er tilpasset den planlagte investering, herunder rådgivning om eksisterende tilskud, og hvordan man får adgang til dem.

Rådgivningsmodellen har dog visse begrænsninger. Den mangler specificitet, fordi den ikke tilbyder detaljerede projektplaner eller entreprenørkoordinering, hvilket kan være afgørende for boligejere, der foretager komplekse renoveringer. Ved denne model påtages der heller ikke professionelt ansvar for renoveringsresultater, hvilket giver færre garantier for boligejere. Den opfylder muligvis ikke alle boligejerens behov, især ikke for boligejere, der har behov for omfattende projektstyring. Med hensyn til finansiering fokuseres der på selve investeringen snarere end på den specifikke investorprofil, navnlig i betragtning af at finansiel rådgivning er et lovreguleret erhverv. Disse begrænsninger gør disse tjenester mindre attraktive for boligejere, som oplever, at udformning af energirenoveringsprojektet og udvælgelse af byggefirmaer normalt er de mest udfordrende trin.

Eksempel: HAUSKUNFT (Østrig)

Med støtte fra Horisont 2020-programmet lancerede Wien sin one-stop-shop for at fremskynde renoveringen af private beboelsesbygninger i slutningen af 2020.

One-stop-shoppen opererer under navnet HAUSKUNFT og modtager driftsstøtte og økonomisk støtte fra byen. Den tilbyder gratis rådgivning til ejere af private boliger og lejlighedsejendomme via telefonopkald, virtuelle møder eller fysiske sessioner og hjælper dem med at planlægge deres renoveringsprojekt. One-stop-shoppen leverer også tjenester til arkitekter, planlæggere og ejendomsadministratorer, der søger vejledning.

HAUSKUNFT fokuserer primært på de indledende faser af renoveringsprocessen og giver vejledning i udviklingen af koncepter af høj kvalitet. Selv om one-stop-shoppen har undersøgt og afprøvet yderligere tjenester i forbindelse med finansiering og øget støtte til boligejere, er disse endnu ikke blevet en del af dens standardtilbud.

Som supplement til disse tjenester fører kvalitetsplatformen for renoveringspartnere (*Qualitätsplattform Sanierungspartner*) et register over godkendte planlæggere, håndværkere og byggefirmaer, der har forpligtet sig til bygningsrenovering af høj kvalitet. I samarbejde med HAUSKUNFT forbinder platformen ejendomsejere og kvalificerede renoveringsspecialister.

Se også: https://www.hauskunft-wien.at/.

Mange one-stop-shops, der i øjeblikket opererer i Unionen, begrænser sig umiddelbart til denne rådgivningsmodel, hvilket kan skyldes en mulig fejlfortolkning af konkurrencereglerne og statsstøttereglerne. Denne restriktive tilgang fører ofte til, at offentligt finansierede one-stop-shops undgår det, de opfatter som markedsaktiviteter — f.eks. designspecifikation, udvælgelse af entreprenører og byggetilsyn — selv om reglerne tillader en sådan markedsdeltagelse. Offentlige enheder kan deltage i private økonomiske markeder, forudsat at de ikke overtræder visse regler fastsat i traktaterne. Statsstøttereglerne fokuserer nemlig ikke på typen af operatør, men snarere på arten af de leverede tjenester og de specifikke betingelser, hvorunder disse tjenester leveres. Desuden pålægger hverken det omarbejdede direktiv om energieffektivitet ((EU) 2023/1791) eller det omarbejdede bygningsdirektiv ((EU) 2024/1275) begrænsninger for, hvordan one-stop-shop-tjenester bør struktureres, eller hvilke typer organisationer der bør levere dem, så længe de yder »uafhængig rådgivning« (artikel 18, stk. 3, i det omarbejdede bygningsdirektiv ((EU) 2024/1275)). Denne lovgivningsmæssige ramme giver offentlige og offentligt finansierede enheder mulighed for at yde aktiv støtte gennem både udformnings- og gennemførelsesfaserne, som beskrevet i afsnit 3.4 og 3.5.

3.4. »Støttemodel«: fokus på at hjælpe husholdninger

For at afhjælpe begrænsningerne i den ovenfor beskrevne model kan en one-stop-shop spille en mere proaktiv rolle ved **operationelt at støtte boligejere i deres energirenoveringsprojekter**. Tjenesterne i denne tilgang vil typisk omfatte:

— gennemførelse af detaljerede energisyn på stedet for at analysere den konkrete situation og fastslå potentielle besparelser

— detaljeret fastlæggelse af de arbejder, der skal udføres, herunder specifikke krav (f.eks. vedrørende kuldebroer), og sikring af, at disse specifikationer er i overensstemmelse med tilskudskravene (f.eks. niveauer for termisk modstand, håndværkeres kvalifikationer osv.)

— støtte til boligejere, når de skal vælge entreprenører og forhandle priser

— tilsyn med arbejdspladsen og håndhævelse af kvalitetssikringsprocesser.

Denne model kan ses som et udvidet arkitektmandat, der dækker næsten hele kunderejsen. Det omfatter tydeligvis udførelse af markedsaktiviteter og pådragelse af professionelt ansvar for den ydede støtte, hvilket udgør et spring og en **overgang mellem en rådgivnings- og en støttemodel**. Overgangen fra den ene model til den anden kan bl.a. formaliseres ved betaling for de leverede tjenester, en tjenesteydelseskontrakt mellem one-stop-shoppen og boligejeren eller et fysisk besøg for at foretage revisionen.

Eksempel: OpenGela (Spanien)

OpenGela er en one-stop-shop-tjeneste i Baskerlandet (Spanien), som er iværksat af den baskiske regering for at fremme byfornyelse. Kernen i tjenesten er bydelskontorer, der centraliserer alle procedurer og administrative opgaver i forbindelse med integreret renovering af lejlighedsbygninger: fra administrativt papirarbejde til håndtering af energitjenesteleverandører og tilvejebringelse af finansiel støtte. Fokus på renovering af bydele muliggør en høj grad af inddragelse af lokalsamfundet og bidrager til at opbygge tillid og styrke de lokale beboere, ikke kun ved at lette energirenovering, men også ved at forbedre livskvaliteten (tilgængelighed, brandsikkerhed og bæredygtighed).

Med finansiering fra EU's Horisont 2020-program (HIROS4All) blev one-stop-shops startet på pilotbasis i to udsatte kvarterer, Otxarkoaga (Bilbao) og Txonta (Eibar), og de har med succes renoveret 460 boliger. Tilgangen er nu blevet udrullet til yderligere ni lokale kontorer forskellige steder i Baskerlandet, og der tilbydes renoveringstjenester til 4 800 indbyggere under et nyt flagskibsprojekt oprettet i Torre Urizar. En opgraderet one-stop-shop-model, der finjusterer renoveringsplanlægningen gennem bygningsrenoveringspas, afprøves takket være EU's LIFE-program for omstilling til ren energi (BIRTUOSS). Projektet forventes at udløse investeringer til en værdi af 120 mio. EUR, heraf 40 mio. EUR til energirenovering.

Se også: https://opengela.eus/en.

I denne model **er det ikke neutralitet, der fremhæves, men uafhængighed**: Boligejerne skal klart gøres opmærksomme på, at one-stop-shoppen arbejder i deres bedste interesse og ikke i en tredjeparts interesse. Denne uafhængighed vil være tæt forbundet med kontraktforholdene og indtægtskilderne for one-stop-shoppen, som er forklaret i afsnit 3.5 nedenfor. Det skal bemærkes, at støttemodellen kun omfatter tilsyn med arbejdet og ikke udførelsen af selve arbejdet, som stadig skal udliciteres til byggefagfolk. Desuden er denne tilgang langt mere arbejdskraftintensiv end en rådgivningsmodel og kræver normalt offentlige tilskud for at være bæredygtig.

3.5. »Gennemførelsesmodel«: levering af tjenester *og* bygge- og anlægsarbejde

I en tredje one-stop-shop-model, som kan kaldes »gennemførelsesmodellen«, står one-stop-shoppen ikke kun for projekteringen, men udfører også renoveringsarbejdet. I dette tilfælde kan one-stop-shoppen udføre en del af arbejdet selv og/eller hyre byggefirmaer, som boligejeren forpligtes til at vælge. One-stop-shoppens forhold til byggefirmaer kan antage flere former (underentreprenør eller medentreprenør, med fælles eller særskilt ansvar), eventuelt gennem rammekontrakter.

Integrationen af byggearbejde i de tjenester, der tilbydes af one-stop-shoppen, udgør det andet spring og markerer overgangen mellem en »støttemodel« og en »gennemførelsesmodel«. I dette scenarie fungerer one-stop-shoppen ikke længere udelukkende i boligejerens interesse, men forfølger også sine egne økonomiske eller organisatoriske interesser i forbindelse med udførelsen af arbejdet. Dette betyder ikke i sig selv, at den rådgivning, der gives tidligt i processen, er mindre værdifuld, men det kan give anledning til bekymring om denne rådgivnings upartiskhed. Et positivt aspekt er, at one-stop-shoppen kan tilbyde indledende rådgivning, der er mere økonomisk overkommelig, da den kan opnå indtjening i forbindelse med bygge- og anlægsarbejdet. I de tilfælde, hvor denne type one-stop-shop-model understøttes af offentlige incitamenter, skal de offentlige myndigheder fastsætte de regler, der er nødvendige for at sikre, at den støttede one-stop-shop varetager boligejernes interesser, samtidig med at de fremmer udbredelsen af energirenoveringer og deres egne økonomiske interesser.

3.6. Kombination af »finansieringsløsninger« med ovennævnte modeller

I den typologi, der præsenteres ovenfor, skal finansiering ikke betragtes som et selvstændigt element, men snarere som en supplerende tjeneste oven på en af de tre modeller, der er præsenteret i de foregående afsnit. En one-stop-shop kan tilbyde forskellige tjenester til støtte for boligejere i finansieringen af energieffektive renoveringer, eventuelt i kombination.

Støtte til adgang til offentlige tilskud: One-stop-shops kan strømline processen med at kombinere forskellige tilskud og sikre, at projekterne overholder tilskudskravene. De kan også hjælpe boligejere med at udarbejde deres tilskudsansøgninger.

Forfinansiering af offentlige tilskud: Mens offentlige tilskud forbedrer investeringens rentabilitet, modtages de normalt først, når arbejdet er afsluttet, hvilket kræver, at boligejerne finansierer hele projektet på forhånd. One-stop-shops kan tilbyde kortfristede lån for at bygge bro over dette hul og mindske risici ved at sikre overholdelse af tilskudskravene under projekteringen. Der kan også anvendes særlige subrogationsmandater til at gøre det muligt for en one-stop-shop at inddrive en del af tilskuddene på vegne af boligejeren som tilbagebetaling for de kortfristede forfinansieringslån, som one-stop-shoppen har ydet.

Eksempel: C-REAL (Belgien):

C-REAL-projektet, der finansieres af Horisont 2020, har etableret et varigt partnerskab mellem ONESTO, en långivningsinstitution, og DUBOLIMBURG, en renoveringsrådgivningstjeneste, for at forbedre omfanget og kvaliteten af bygningsrenoveringer i den belgiske Limburg-provins. Initiativet er blevet udvidet gennem Energy House Limburg, som har samlet entreprenører og arkitekter i en one-stop-shop.

Projektet gav de finansielle institutioner vigtig viden på flere områder. For ejendomskøbere viste det sig at være afgørende at integrere renoveringsplanlægning i købsprocessen. En tidlig vurdering af renoveringsbehov, omkostninger og den optimale timing af arbejdet muliggør effektive prisforhandlinger og finansieringsordninger, samtidig med at det sikres, at energiforbedringer koordineres korrekt med andet renoveringsarbejde. Energiattester viste sig også at være medvirkende til at igangsætte renoveringsarbejde, navnlig for eksisterende ejendomsejere.

Indarbejdelse af renoveringsincitamenter i låneprodukter styrker bankernes evne til at spore forbedringer af energiydelsen. Kombineret med detaljerede renoveringsplaner og omkostningsvurderinger muliggør denne tilgang bedre risikostyring og lånebeslutninger, samtidig med at eksponeringen for ejendomme med dårlig energimæssig ydeevne reduceres.

Projektet viste, at et samarbejdende økosystem, der understøtter datadeling og kundeservice, forbedrer renoveringsresultaterne markant. Denne tilgang hjælper alle interessenter med at træffe mere velinformerede beslutninger gennem hele renoveringsprocessen.

Se også: https://www.c-real.be.

Prækvalifikation til finansieringstilbud fra detailbank: Selv om en bank normalt vil foretage sin egen analyse af boligejerens finansielle situation, kan one-stop-shoppen lette due diligence, navnlig ved at give oplysningerne i et standardiseret format efter aftale med banken. En one-stop-shop kan udvikle partnerskaber med en eller flere specifikke banker og argumentere for, at den kan tilføre banken en kritisk masse af projekter, hvilket kan berettige, at banken opretter et specifikt produkt, der er skræddersyet til energirenovering, uddanner sit personale i det og muligvis giver one-stop-shoppen mulighed for at markedsføre det på dens vegne.

Selvstændige finansieringsløsninger: One-stop-shops kan også medtage et selvstændigt finansieringstilbud i pakken af tjenester. Dette udgør et **tredje spring og en (væsentlig) »mulighed«, der kan føjes til hver af de tre modeller** (selv om det kun er blevet konstateret i forbindelse med »støttemodellen« og »gennemførelsesmodellen«). Integration af finansiering gør one-stop-shoppen mere attraktiv for boligejeren, da beslutningen om at iværksætte arbejdet ikke længere afhænger af en tredjeparts godkendelse (bankens). Da låneansøgningen har været forudset tidligt i projektet, bliver den som regel ikke

afvist. Endelig kan eventuelle investeringstilskud integreres som blandede finansieringsløsninger i finansieringstilbuddet i form af kapitalrabatter. For at gøre denne løsning attraktiv skal one-stop-shoppens finansieringstilbud promoveres for at skabe et tillidsniveau, der kan sammenlignes med det, der forbindes med traditionelle banker og finansielle institutioner. Et centralt mål med at integrere finansiering i one-stop-shop-tjenester er at sammenlægge startomkostninger (f.eks. revisioner og undersøgelser) med langsigtede finansieringsløsninger og omdanne dem fra hindringer til håndterbare, langsigtede tilbagebetalinger. Et selvstændigt finansieringstilbud kan dog kun foreslås, hvis der findes en passende retlig ramme ([8]), da bankvirksomhed er stærkt reguleret.

Eksempel: SERAFIN (Frankrig):

I Frankrig er en *tiers-financeur* ved lov defineret som en operatør, der kombinerer energiforbedringsarbejder med delvis eller fuldstændig finansiering. I løbet af det seneste årti er denne model blevet afprøvet af flere lokale myndigheder (regioner og storbyområder), som nu er samlet i SERAFIN-sammenslutningen, hvis oprettelse blev støttet af ORFEE-projektet under Horisont 2020.

Projektet oprettede et ressourcecenter for *tiers-financeurs* for at lette udvekslingen af viden, metoder og ekspertise. Det støttede også udrulningen af *tiers-financeurs* i Frankrig ved at koordinere udviklingsindsatsen (undersøgelser, procedurer, IT-værktøjer osv.). Projektet indførte en ramme for kvalitetsoverholdelse og -kontrol for at støtte gennemførelsen af en forsikringsordning, der skal garantere renoveringsarbejde. Projektet forbedrede også finansieringstilbuddene fra *tiers-financeurs* ved at sikre deres refinansiering, samarbejde med detailbanker og forbedre adgangen til EU-midler, f.eks. Den Europæiske Fond for Regionaludvikling (EFRU).

Dette initiativ videreføres gennem oprettelsen af »Energy Renovation Bank« (FIDEO-BRE-projektet med finansiel støtte fra ADEME, det franske statslige agentur for den grønne omstilling). Denne finansielle institution vil yde lån, der er tilgængelige for alle husholdninger, herunder husholdninger med begrænset adgang til finansiering. Lånene vil blive ydet gennem private banker og *tiers-financeurs* for at støtte energirenoveringer af høj kvalitet i overensstemmelse med SERAFIN-kvalitetsstandarderne.

De deltagende banker vil drage fordel af en ramme, der kontrollerer kvalitet, risiko og omkostninger. Lånene vil opfylde kriterierne i det grønne klassificeringssystem, så de kan integreres i grønne obligationsporteføljer. *Tiers-financeurs* vil kunne fokusere på teknisk støtte og samtidig fortsætte med at udlåne uden overdreven balancevækst eller høje behandlingsomkostninger. Der kan også oprettes nye *tiers-financeurs*, som ikke belastes af byrden ved at forvalte lån direkte.

Under ledelse af SERAFIN-medlemmer har initiativet opnået støtte fra store finansielle institutioner, herunder Procivis, Société Générale, La NEF, Crédit Mutuel, Crédit Coopératif, Crédit Logement og BNP Paribas.

Se også: https://serafin-renov.fr.

Desuden kan forskellige tilbagebetalingsmuligheder og finansieringsformer undersøges. En **ejendomsbaseret finansieringsmodel**, hvor gælden knyttes til ejendommen i stedet for boligejeren, kan overvejes for at mindske husholdningernes modvilje mod finansielle forpligtelser, der varer længere, end de forventer at blive i boligen ([9]).

3.7. **Resumé af kapitel 3 om kunderejsen og one-stop-shop-modeller**

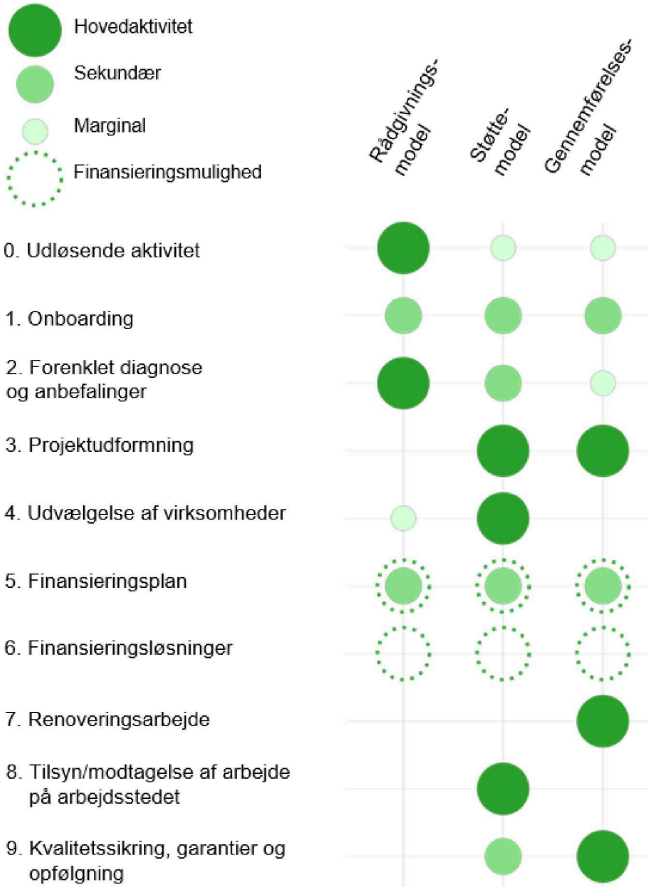
Afslutningsvis illustrerer figur 1 nedenfor kunderejsen, og hvordan de forskellige one-stop-shop-modeller understøtter hvert trin.

([8]) Bemærk, at kortfristede lån i nogle tilfælde, f.eks. for at forfinansiere offentlige tilskud, der typisk udbetales efterfølgende, kan udstedes uden banktilladelse, forudsat at de overholder specifikke reguleringsmæssige retningslinjer.

([9]) Kommissionens henstilling om frigørelse af private investeringer i energieffektivitet C(2026) 1526.

Figur 1

Oversigt over de skitserede modeller og kunderejsen



4. Centrale overvejelser ved oprettelse af one-stop-shop-tjenester

I dette kapitel præsenteres centrale overvejelser samt organisatoriske og finansielle konsekvenser ved one-stop-shops i den private boligsektor.

4.1. Kombination af onlinetilgange og fysiske tilgange

Internetbaserede one-stop-shops kan være meget vigtige for at øge bevidstheden blandt bygningsejere om, hvordan de forbruger energi, vigtigheden af at kontrollere deres forbrug og mulighederne for at gøre det. Virkningen af den ydede rådgivning kan øges, hvis den kombineres med oplysninger om tilgængelig finansiel støtte. Onlineværktøjer kan bruges til at identificere og forhåndsudvælge ejere, der er klar til at gå i gang med komplekse og potentielt omkostningstunge projekter. For en moderat omkostning vil onlinetilgange sandsynligvis nå ud til et stort publikum og kan ikke blot udløse øjeblikkelige handlinger, men også på længere sigt bidrage til at øge offentlighedens bevidsthed om fordelene ved energirenoveringer og forbedringer af energieffektiviteten.

En fuldt ud onlinetilgang er imidlertid utilstrækkelig, især i tilfælde, hvor der er tale om mere komplekse, gennemgribende renoveringer, og når de tjenester, der tilbydes af one-stop-shoppen, omfatter flere ydelser, som kræver en særlig vurdering af den pågældende bygning. Et aspekt, der skal tages i betragtning ud over den tilbudte tjeneste, er, at boligejerne har forskellige niveauer af digitale færdigheder, og selv det bedste onlineværktøj vil uundgåeligt ikke ramme en betydelig del af befolkningen, ofte de ældste og mest sårbare. Men mere grundlæggende er det usandsynligt, at en husstand vil gennemføre større renoveringsarbejder i deres hjem til en betydelig udgift, hvis de ikke først har haft flere personlige møder med one-stop-shop-repræsentanterne, hvor de planlagte arbejder gennemgås, og der gives detaljerede instruktioner eller vejledning om, hvad der skal udføres under projektet.

Desuden har bygningsejeren måske ikke fuld tillid til den platform, der leverer oplysningerne, eller har kun en delvis forståelse af fordelene ved energirenoveringer. Opbygning af tillid og håndtering af boligejeres specifikke bekymringer tager tid og kræver en teknisk dialog, som en onlineløsning sandsynligvis ikke kan opnå alene.

Europa-Kommissionen organiserede et borgerpanel om energieffektivitet i begyndelsen af 2024, som havde deltagelse af 150 tilfældigt udvalgte borgere fra alle EU's medlemsstater. Panelet vedtog 13 endelige anbefalinger, hvor anbefaling nr. 1 understregede behovet for tilgængelige oplysninger for at sætte husholdninger og organisationer i stand til at forbedre energieffektiviteten ([10]). Panelet anerkendte værdien af onlineværktøjer til at indlede en renoveringsrejse, men påpegede også det afgørende behov for at supplere dette digitale tilbud med en fysisk tilstedeværelse, f.eks. regionale/lokale kontorer eller besøg på stedet.

4.2. **Geografisk dækning**

I henhold til artikel 18, stk. 1, i det omarbejdede bygningsdirektiv ((EU) 2024/1275) skal medlemsstaterne oprette og drive one-stop-shops over hele deres territorium senest i maj 2026 i overensstemmelse med et eller flere af fem »geografiske« kriterier med det formål at sikre geografisk dækning og bred adgang til one-stop-shop-tjenester. Tilsvarende understregede EU-borgerpanelet om energieffektivitet betydningen af at sikre, at one-stop-shops er tilgængelige for alle borgere, herunder borgere i landdistrikter eller fjerntliggende områder og borgere med nedsat mobilitet ([11]).

For oplysninger om kriterierne for geografisk dækning i artikel 18, stk. 1, i det omarbejdede bygningsdirektiv ((EU) 2024/1275) bør medlemsstaterne og relevante markedsaktører konsultere bilag II ([12]) til Kommissionens meddelelse med vejledning om det direktiv (EU) 2024/1275 (»Finansielle incitamenter, færdigheder og markedshindringer« (artikel 17) og »One-stop-shops for bygningers energimæssige ydeevne« (artikel 18)), som indeholder anbefalinger til at sikre, at one-stop-shops udrulles effektivt på tværs af de nationale områder.

4.3. **Tilgange til at sikre boligejernes tillid**

For at opbygge tillid er det afgørende, at det sikres, at boligejerne er tilfredse med resultaterne af renoveringer, og at der leveres kvalitetssikring.

Etablering af ansvarlighed er nøglen til at fremme tilliden til renoveringsstøttetjenester. Gennemsigtighed bør være en prioritet. One-stop-shops bør derfor udlevere dokumentation om processer, men også om omkostninger, fordele og risici ved de anbefalede tiltag. Indsamling og offentliggørelse af kundefeedback kan også yderligere øge troværdigheden ved at give bevis for kvaliteten af ydelserne til potentielle kunder.

Det er også afgørende, at der opretholdes høje standarder for arbejdskvalitet, især når flere entreprenører eller underentreprenører er involveret. One-stop-shops kan følge etablerede kvalitetsrammer og eventuelt søge akkreditering hos velrenommerede organer. Disse rammer kan omfatte standardiserede procedurer, certificeringskrav og systematisk kvalitetskontrol. Hvis der tilbydes solide garantier understøttet af kvalitetsforsikringsordninger, især når de integreres med finansieringsmuligheder, kan det give boligejerne større tryghed. One-stop-shops kan yderligere øge tilliden ved at indføre certificeringsprocedurer for at sikre entreprenørers pålidelighed og kvalitet.

En klar ramme for erstatningsansvar og forbrugerbeskyttelse kan beskytte alle parter ved at fastlægge ansvaret for at afhjælpe mangler og etablere enkle procedurer for tvistbilæggelse. Forbrugerbeskyttelse bør række ud over kvalitetssikring for at imødegå vildledende markedsføringspraksis. Vigtige sikkerhedsforanstaltninger kunne omfatte tilgængelige kanaler til at give udtryk for bekymringer. Selv om der bør være adgang til formelle retssager i alvorlige tilfælde, bør alternative tvistbilæggelsesmekanismer prioriteres for at sikre effektiv konfliktløsning.

([10]) EU-borgerpanel om energieffektivitet, 2024, Endelige anbefalinger.

([11]) »Vi anbefaler, at de oplysninger, der gives til forbrugerne, gøres mere tilgængelige, gennemsigtige og anvendelige, således at husholdningerne og organisationerne sættes i stand til at blive mere energieffektive. Vi anbefaler derfor: et netværk af fysiske kvikskranker på kommunalt plan (rådhuse, biblioteker), hvor der tilbydes opfølgning af uafhængige eksperter. Netværket bør ikke forskelsbehandle mellem landdistrikt/byområde og sociale grupper. Kvikskranken bør rådgive om lovgivningsmæssige, finansielle og tekniske aspekter samt lokale tjenesteudbydere. Lokale aktører opfordres til at udbrede kendskabet til tjenesten«. EU-borgerpanel om energieffektivitet, 2024, Endelige anbefalinger.

([12]) Bilag II »Finansielle incitamenter, færdigheder og markedshindringer (artikel 17) og one-stop-shops (artikel 18)« til Meddelelse fra Kommissionen — Vejledning om nye eller væsentligt ændrede bestemmelser i det omarbejdede direktiv (EU) 2024/1275 om bygningers energimæssige ydeevne (EUT C, C/2025/6438, 18.12.2025. ELI: https://eur-lex.europa.eu/eli/C/2025/6438/oj).

4.4. **Særlige tiltag for sårbare husholdninger**

Forbrugerbeskyttelsespolitikker er særligt vigtige for sårbare husholdninger, herunder lavindkomstfamilier, ældre og personer med helbredsproblemer. Disse grupper står ofte over for øgede vanskeligheder med at navigere i komplekse renoveringsprocesser, håndtere tekniske detaljer eller gøre deres forbrugerrettigheder gældende.

Særlige beskyttelsesforanstaltninger kan omfatte strengere regler om fair prisfastsættelse, målrettet økonomisk bistand og øget tilsyn med renoveringsentreprenører. Specifikke foranstaltninger kan omfatte dedikerede rådgivere til at vejlede sårbare boligejere, gennemsigtige kontraktvilkår og statslige garantier for at minimere finansielle risici.

Inddragelse af socialt kompetente fagfolk er afgørende for at nå ud til marginaliserede befolkningsgrupper og yde effektiv støtte. Målrettede oplysningskampagner og beslutningsværktøjer, f.eks. internetbaserede selvevalueringsplatforme, kan understøtte informerede valg. Målrettede opsøgende indsatser kan bygge bro over den tillids- og informationskløft, der ofte afholder sårbare personer fra at gennemføre energieffektive tiltag. En one-stop-shop kan øge energifattige husholdningers bevidsthed om enkle, billige tiltag til forbedring af energieffektiviteten og bidrage til sænke deres regninger. Samarbejde med lokalsamfund gennem arrangementer, naboskabsinitiativer, dør-til-dør-besøg og offentlige fremvisninger af vellykkede renoveringer kan skabe tillid.

STEP-projektet (løsninger til bekæmpelse af energifattigdom):

STEP-projektet, der er finansieret af Horisont 2020, udviklede en enkel, innovativ og reproducerbar model til at bekæmpe energifattigdom ved at fremme adfærdsændringer og billige energieffektivitetsløsninger gennem skræddersyet rådgivning.

One-stop-shops, der opererer på lokalt niveau, er ideelt placeret til at yde uafhængig støtte, der er skræddersyet til husholdningernes specifikke behov og begrænsninger, navnlig på det finansielle område. Ved at forbinde sårbare husholdninger med eksisterende finansielle støttemuligheder kan one-stop-shops spille en afgørende rolle i indsatsen for at gøre bæredygtige energiløsninger mere tilgængelige. Disse finansielle mekanismer kan f.eks. omfatte målrettede tilskud, »pay-as-you-save«-ordninger eller langfristede lån med lav eller ingen rente.

STEP-projektet gav vigtig viden på en række områder, som kan bruges i udviklingen af one-stop-shop-løsninger, der henvender sig til sårbare husholdninger. Et afgørende element var at opbygge kompetencer hos frontlinjepersonale, f.eks. social- og sundhedspersonale, gennem et modulopbygget uddannelsesprogram, der sikrer effektiv forbruger-vejledning. Projektet understregede også vigtigheden af partnerskaber med forbrugerorganisationer, lokalsamfund og frontlinjegrupper for at nå ud til de grupper, der er hårdest ramt af energifattigdom.

Se også: https://www.stepenergy.eu/.

One-stop-shops kan spille en central rolle i indsatsen for at bekæmpe energifattigdom ved at støtte både ejendomsejere og lejere. Ligesom de støtter alle boligejere, kan one-stop-shops hjælpe specifikt sårbare ejere med at få adgang til finansiering ved hjælp af særlige offentlige tilskud og skræddersyede finansielle ordninger samt ved at vejlede dem gennem låneansøgninger hos lokale banker. Lejere, som ofte ikke har indflydelse på beslutninger om renovering, kan også benytte en one-stop-shop som mægler, der tilskynder (og hjælper) ejendomsejere til at gennemføre renoveringer.

Kommissionens henstilling (EU) 2023/2407 ([13]) og det ledsagende vejledningsdokument ([14]) giver indsigt i de grundlæggende årsager til energifattigdom og skitserer konkrete løsninger. Ved at følge disse henstillinger kan one-stop-shops blive vigtige drivkræfter i bekæmpelsen af energifattigdom og sikre, at sårbare husholdninger har adgang til praktiske og omkostningseffektive løsninger.

([13]) Kommissionens henstilling (EU) 2023/2407 af 20. oktober 2023 om energifattigdom (EUT L, 2023/2407, 23.10.2023, ELI: http://data.europa.eu/eli/reco/2023/2407/oj).

([14]) Arbejdsdokumentet fra Kommissionens tjenestegrene: *EU guidance on energy poverty* (der ledsager Kommissionens henstilling om energifattigdom (C/2023/4080), SWD(2003) 647, 20.10.2023.

4.5. **Specifikke oplysninger om »borgerstyrede renoveringskollektiver«**

Borgerstyret renovering er et fremvoksende koncept, hvor borgerne aktivt placeres i spidsen for energirenovering af bygninger. Selv om de fleste offentlige foranstaltninger til støtte for renovering i boligsektoren (f.eks. byfornyelsesprogrammer, oplysningskampagner, one-stop-shops osv.) allerede tilskynder til borgerinput og -deltagelse, adskiller borgerstyrede renoveringsinitiativer sig ved, at de drives af borgerne selv og opstår som **bottom-up-initiativer ledet af borgerkollektiver**.

Det, der adskiller borgerstyrede renoveringsinitiativer fra andre renoveringsindsatser, der involverer flere personer (f.eks. ejerlejlighedsprojekter), er, at de benytter en bæredygtig tilgang, der rækker ud over enkelte projekter. Borgerstyrede renoveringsinitiativer skiller sig ud ved den omstændighed, at der oprettes en juridisk enhed, et energifællesskab ([15]) eller tilsvarende ([16]), for at sikre langsigtet engagement og modstandsdygtighed. Sådanne formelle strukturer bygger på principperne om åben og frivillig deltagelse og effektiv kontrol med styringen, samtidig med at de fremmer borgernes organisering og kapacitetsopbygning. Der ligger et element af omfang og effekt i disse tilgange, hvor borgerstyrede renoveringsinitiativer forventes at samle renoveringen af flere bygninger i en fælles indsats, f.eks. på gade- eller distrikts-/naboskabsniveau.

Inden for et økosystem af sammenhængende og komplementære strukturer kan **borgerstyrede renoveringsinitiativer fungere som supplerende one-stop-shops**, der effektivt bygger bro over kløften mellem konventionelle offentlige indsatser og private tilgange projekter, der gennemføres med gevinst for øje.

Eksempel: Alex Energie i Rotterdam (Nederlandene):

Som led i Horisont 2020-projektet »Save the Homes« afprøvede Rotterdam et one-stop-shop-initiativ i Prins Alexander-bydelen. Dets one-stop-shop fulgte en bottom-up-tilgang med vægt på borgerdeltagelse og lokale energikooperativer. Boligejere modtager tjenester gennem et strategisk samarbejde mellem Rotterdam, Alex Energie (et energifællesskab med medlemmer fra Prins Alexander) og HOOM (et energikooperativ, der støtter energifællesskaber). Alex Energie engagerer aktivt beboerne ved at danne lokale arbejdsgrupper, udføre energiscanninger, udvikle energiplaner og organisere kollektive indkøb. Det informerer også boligejere om muligheder for finansiering af energirenoveringer. Yderligere oplysninger stilles derefter til rådighed på byens onlineplatform, hvor boligejere kan få adgang til renoveringsoplysninger, ansøge om tilskud, uploade dokumenter og anmode om telefonsupport.

Byens fokus er på backoffice-støtte til energikooperativer. Efter dette pilotprojekt planlægger byen at udvide initiativet til hele Rotterdam, fremme lokalsamfund og tilskynde til udveksling af løsninger og bedste praksis. I første omgang blev fokus rettet mod tagisolering, hvor kommunen også involverede lokale virksomheder, hvoraf mange var freelancere, til at udføre arbejdet. Den omfattede bevidst virksomheder med lærlinge for at støtte nye virksomheder og uddanne unge.

Der blev ydet finansiel støtte gennem lån fra energiomstillingsfonden (Energietransitiefonds), som blev uddelt af Rotterdam kommune og forvaltet af de nederlandske kommuners boligincitamentsfond (Stimuleringsfonds Volkshuisvesting Nederlandse Gemeenten). Disse lån er tilgængelige for både boligejere og ejerlejlighedsforeninger.

([15]) Der er to definitioner af energifællesskaber i EU-lovgivningen. »VE-fællesskaber« er defineret i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2023/2413 af 18. oktober 2023 om ændring af direktiv (EU) 2018/2001, forordning (EU) 2018/1999 og direktiv 98/70/EF for så vidt angår fremme af energi fra vedvarende energikilder og om ophævelse af Rådets direktiv (EU) 2015/652 (EUT L, 2023/2413, 31.10.2023, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2023/2413/oj), og »borgerenergifællesskaber« er defineret i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/944 af 5. juni 2019 om fælles regler for det indre marked for elektricitet og om ændring af direktiv 2012/27/EU (EUT L 158 af 14.6.2019, s. 125, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/944/oj). Begge er fortsat fleksible med hensyn til, hvilke retlige former fællesskaber kan antage (f.eks. foreninger, kooperativer osv.). Ud over eksistensen af den retlige form omfatter disse definitioner kriterier vedrørende medlemskab, autonomi, åbenhed, formål og effektiv kontrol.

([16]) I lande, hvor begrebet energifællesskaber endnu ikke er fuldt ud gennemført i national lovgivning, kan en enhed, der opfylder kriterierne i de relevante EU-direktiver, betragtes som et »borgerstyret renoveringskollektiv«.

Tidlige piloterfaringer fremhæver flere centrale fordele ved borgerstyret renovering ([17]). De har potentiale til at opbygge **tillid** i lokalsamfundene ved at fremme engagement mellem ligestillede og styrke sociale netværk, hvilket igen tilskynder til bred deltagelse. Selv om borgerstyrede renoveringsinitiativer i første omgang kan udvikle sig langsommere end individuelle renoveringsindsatser, har de potentiale for eksponentiel vækst (»**sneboldeffekt**«), der kan brede sig fra enkeltbygninger til hele kvarterer. Deres **fleksibilitet** giver dem mulighed for fuldt ud at udforske kommercielle muligheder, som offentlige one-stop-shops kan være mindre tilbøjelige til at forfølge. Borgerstyrede renoveringsinitiativer kan også tilbyde betydelige **omkostningsfordele** i forhold til individuelle projekter gennem frivillige bidrag, stordriftsfordele, kollektive indkøb og standardiserede design. Ved at **samle deres ressourcer** kan deltagerne også styrke det samlede kompetencegrundlag og især forbedre tilsynet med tjenesteudbyderne. I modsætning til kortsigtede initiativer har borgerstyrede renoveringsinitiativer til formål at **skabe strukturelle og langvarige virkninger** ved at oprette juridiske enheder i stedet for udelukkende at basere sig på individuelle bestræbelser.

4.6. **Menneskelige ressourcer til one-stop-shops**

Som navnet antyder, forventes en one-stop-shop at tilbyde en mangefacetteret pakke af tjenester, der guider boligejere gennem hele deres energirenoveringsrejse. På den tekniske front bør rådgivere være i stand til at udføre energisyn, identificere skræddersyede bæredygtige energiløsninger, udarbejde detaljeret projektdesign og kontrollere overholdelsen af byggestandarder ([18]). Rådgivning om finansiel støtte er ofte mere omfattende end blot at oplyse om tilgængelige tilskud og kan også hjælpe boligejere med at vurdere og sikre passende finansieringsløsninger ([19]). Rådgivere kan også forventes at yde juridisk bistand for at hjælpe boligejere med at forstå og udøve deres rettigheder som forbrugere, gennemgå kontrakter og navigere i lovgivningsmæssige krav. Vigtigst af alt skal one-stop-shop-rådgivere kombinere specialiseret ekspertise med stærke interpersonelle færdigheder for at forstå og imødekomme hver enkelt boligejers unikke omstændigheder og begrænsninger, især når de bistår sårbare husholdninger.

En one-stop-shops resultater afhænger i bund og grund af, om den er i stand til at finde og udvikle den rette talentmasse af rådgivere. I betragtning af den brede vifte af færdigheder, der kræves, er der mange organisatoriske udfordringer, der skal løses for at samle et team, der er i stand til at levere omfattende one-stop-shop-tjenester. Det er usandsynligt, at en enkelt person vil besidde al den nødvendige ekspertise, og derfor er det afgørende med tværfaglige teams. Opbygning af disse teams kræver strategisk rekruttering og samarbejdspraksis for at samle forskellige faglige baggrunde. Disse tilgange bør værdsætte både specialiserede kompetencer og interpersonelle færdigheder og fremme et miljø, der tilskynder til vidensdeling. Ud over rekruttering kræver fastholdelse af disse dygtige fagfolk en gennemtænkt tilgang til talentforvaltning.

One-stop-shops kan give attraktive karrieremuligheder for erfarne byggefagfolk, der overvejer at forlade bygge- og anlægssektoren. Der kan overvejes tilgange til at tiltrække disse fagfolk for at udnytte deres ekspertise. Ved at understrege deres meningsfulde bidrag til at støtte lokalsamfund og bekæmpe klimaændringer kan one-stop-shops også tiltrække forskellige nye talenter til bygge- og anlægssektoren, især kvinder og unge fagfolk. One-stop-shops og deres initiativtagere kan samarbejde med brancheforeninger i bygge- og anlægssektoren, teknologiudbydere, arbejdsformidlinger, industrikamre eller uddannelsesinstitutioner om at udvikle skræddersyede programmer, der kombinerer specialviden (teknisk, finansiel, juridisk, kommunikation, kundeservice osv.) med interpersonelle færdigheder. Disse programmer kan lægge vægt på praktisk erfaring gennem praktikophold eller lærlingeuddannelser inden for eksisterende one-stop-shops. Løbende faglig udvikling kan også bidrage til at sikre, at tjenestetilbuddet holdes ajour, efterhånden som teknologier og regler udvikler sig.

Til gengæld kan byggefagfolk, der indgår partnerskab med en one-stop-shop, også drage fordel af støtte til problemfrit at integrere sig i one-stop-shoppens økosystem og opretholde dets kvalitetsstandarder. Dette omfatter forståelse af integrerede renoveringstilgange, kvalitetssikringsprotokoller og effektive samarbejdsmetoder med one-stop-shoppen og dens værktøjer. Etablering af klare partnerskabsrammer med entreprenører er afgørende for at definere kvalitetsstandarder, kommunikationsprotokoller og resultatmålinger. Regelmæssige workshops og vidensdelingssessioner kan bidrage til at opretholde overensstemmelse mellem one-stop-shoppens mål og entreprenørernes kapacitet. Disse partnerskaber kan også fokusere på at udvikle standardiserede tilgange til fælles renoveringsscenarier for at forbedre effektiviteten og pålideligheden.

([17]) Hvad angår Kommissionens indsats til støtte for borgerdrevne renoveringsprojekter, se: https://citizen-led-renovation.ec.europa.eu/index_en.

([18]) Bemærk, at visse tjenester i nogle tilfælde skal leveres af autoriserede arkitekter, hvilket er et reguleret erhverv med specifikke lovkrav og faglige standarder.

([19]) På samme måde kan en one-stop-shop give generelle oplysninger om finansielle muligheder, men finansiel rådgivning bør typisk ydes af certificerede finansielle rådgivere, der opfylder de lovgivningsmæssige krav.

Initiativer til uddannelse af arbejdsstyrken: BUSHROSS

Projektet »Building Up Skills for Home Renovation One-Stop-Shops« (BUSHROSS), der finansieres under LIFE-delprogrammet Omstilling til Ren Energi, udnytter erfaringer fra Irland og Bulgarien til at udvikle uddannelsesprogrammer for one-stop-shop-personale i disse to lande. Programmet vil efterfølgende blive udvidet til Grækenland, Polen, Slovenien og Ukraine.

For at imødekomme behovene hos det personale, der håndterer de juridiske, tekniske, økonomiske og sociale aspekter af boligrenoveringer, vil projektet udarbejde fire specialiserede uddannelsesplaner: i) forretningsmodelrammen for one-stop-shoppen, ii) oprettelse og drift af one-stop-shoppen (med praktiske gennemførelsestips), iii) profilspecifik uddannelse i energirenovering af boliger og iv) sociale aspekter (social retfærdighed og inklusion med særligt fokus på kvinder og sårbare grupper). Bløde kompetencer og digitale værktøjer — mægling og konfliktstyring samt arbejde med digitale værktøjer — tages også i betragtning.

Disse læseplaner, der er baseret på mikroeksamensbeviser, vil give alle, der gennemfører uddannelsen, et erhvervsuddannelsesbevis, der er i overensstemmelse med Europass-standarderne, og som anerkendes i alle EU-lande (Europass-mobilitet og Europass-tillæg til erhvervsuddannelsesbeviser). Uddannelsesprogrammerne vil blive afprøvet ved at uddanne 150 undervisere, som derefter vil afholde pilotuddannelseskurser med deltagelse af 60 fagpersoner i hvert af de seks lande.

One-stop-shops har ikke kun mulighed for at spille en vigtig rolle i energiomstillingen i bygninger — de kan også fungere som stærke platforme for faglig omskoling og beskæftigelsesmuligheder. De kan indgå samarbejde med arbejdsformidlinger og erhvervsuddannelsescentre for at identificere personer, der ønsker at skifte karriere. One-stop-shops kan også tilbyde strukturerede lærlingeprogrammer, der kombinerer læring i klasseværelset med oplæring på arbejdspladsen, hvilket giver personer, der ønsker at skifte karriere, mulighed for at opnå praktisk erfaring. For personer, der vender tilbage til beskæftigelse, kan one-stop-shops tilbyde fleksible arbejdsordninger og trinvise uddannelsesprogrammer, der imødekommer forskellige niveauer af erfaring og tilgængelighed. Oprettelse af mentorprogrammer, hvor erfarne rådgivere vejleder nytilkomne gennem energirenoveringsprojekter, kan yderligere støtte den faglige udvikling. Den samarbejdsbaserede karakter af one-stop-shops bør fremme faglig udvikling gennem eksponering for forskellige fagområder. Dette miljø forventes naturligt at støtte løbende læring og kompetenceudvikling, hvilket gør det til en attraktiv mulighed for personer, der ønsker at genopbygge deres karriere. Ved aktivt at engagere sig i udviklingen af arbejdsstyrken kan one-stop-shops bidrage til at imødekomme både deres egne personalebehov og bredere beskæftigelsesudfordringer i deres lokalsamfund.

4.7. **Finansiering af one-stop-shops og deres finansielle bæredygtighed**

Støtte til one-stop-shop-tjenester — og dermed ydelse af målrettet og aktiv bistand til boligejere som led i deres energirenoveringsrejse — bør betragtes som en integreret del af den nationale finansierings- og støtteramme for energieffektivitet. Den tjeneste af offentlig interesse, der leveres af flere one-stop-shop-modeller, og den centrale rolle, som one-stop-shop-tjenester spiller med hensyn til at øge bevidstheden om fordelene ved energieffektivitet, navnlig energirenoveringer, har potentiale til at yde et væsentligt bidrag til de nationale energi- og klimaambitioner. Som sådan bør den nationale støtteramme for one-stop-shop-tjenester være en integreret del af medlemsstaternes nationale energi- og klimaplaner og nationale planer for renovering af bygninger ([20]).

Samtidig bør sikring af one-stop-shops' finansielle bæredygtighed være et langsigtet mål, som også afhænger af den lokale og kulturelle kontekst, foretrukne organisationsstrukturer og one-stop-shop-forretningsmodeller. For at være økonomisk bæredygtige har one-stop-shops brug for stabile og vedvarende indtægtsstrømme til at understøtte deres tjenester, uanset om de kommer fra det offentlige budget for at afhjælpe et markedssvigt, eller fra private boligejere, der betaler for tjenesterne. Inden man undersøger potentielle indtægtskilder, er det vigtigt at bemærke, at udtrykket »one-stop shop« ikke

([20]) Skal vedtages senest den 31. december 2026 i overensstemmelse med artikel 3 og bilag II til direktiv (EU) 2024/1275. Medlemsstaterne har fået stillet særlige skabeloner til rådighed, når de skal udarbejde deres planer i overensstemmelse med bilag II til direktivet om bygningers energimæssige ydeevne, herunder om oprettelse af one-stop-shops eller lignende mekanismer i henhold til artikel 18 med henblik på ydelse af teknisk, administrativ og finansiel rådgivning og bistand. Se den kommenterede skabelon på: https://circabc.europa.eu/ui/group/8f5f9424-a7ef-4dbf-b914-1af1d12ff5d2/library/a8116057-2055-48e7-81c5-ee94a62de5c8.

henviser til en specifik retlig status, og at funktionerne i en one-stop-shop kan udføres af forskellige organisatoriske strukturer. Eksempler på enheder, der yder rådgivning eller støtte til boligejere, spænder over en række forskellige retlige former, herunder foreninger, private virksomheder, offentligt ejede industrielle og kommercielle enheder samt lokale offentlige myndigheder. En one-stop-shops' retlige og operationelle struktur vil skabe begrænsninger og bestemme dens adgang til finansieringskilder, hvilket vil kræve strategiske og politiske beslutninger. Desuden påvirker arten af de tilbudte tjenester direkte begrundelsen for offentlig finansiering, men levedygtigheden af en one-stop-shop-forretningsmodel afhænger i sidste ende af bredden og omfanget af dens tjenester.

4.7.1. *Anvendelse af tilskud til at dække one-stop-shop-aktiviteter*

I nogle tilfælde kan one-stop-shop-tjenester leveres gratis til boligejere for at understøtte en større udbredelse af energirenoveringer eller gennemførelsen af et stort energirenoveringsprogram. Dette kan især ofte være tilfældet for en målrettet periode, offentlige budgetprogrammer eller et specifikt segment af befolkningen. Det må dog erkendes, at en gratis tjeneste ikke er økonomisk selvbærende og bør subsidieres, enten direkte gennem budgetbevillinger eller indirekte gennem obligatoriske bidrag fra den private sektor. Det er afgørende, at det sikres, at one-stop-shoppen har en kontinuerlig finansieringsstrøm, for at der kan ydes vedvarende støtte til befolkningen, og for at kvalificerede fagfolk og ekspertise kan fastholdes. Selv om tilskud spiller en afgørende rolle, især ved den indledende etablering af one-stop-shoppen, er det ikke en holdbar langsigtet strategi at basere sig udelukkende på tilskud som finansieringskilde. Sikring af finansiel bæredygtighed kræver, at økonomisk levedygtighed indarbejdes allerede i de tidlige designfaser.

Tilskud til one-stop-shop-tjenester vil muligvis ikke være stabile over tid og kan afhænge af skiftende politiske prioriteter og budgetmæssige begrænsninger, hvilket gør den langsigtede planlægning usikker. Selv om tilskud effektivt kan støtte pilotprojekter og den indledende etablering, er de ikke velegnede til markedsudbredelse i stor skala, da det kræver stabile og forudsigelige finansielle strømme. En pludselig reduktion eller omfordeling af offentlige midler kan forstyrre driften og udsætte one-stop-shop-tjenesten for finansiel ustabilitet. Desuden er en tilskudsafhængig model ikke skalerbar. En udvidelse af tjenesterne for at nå ud til flere boligejere eller yderligere regioner vil kræve løbende stigninger i de offentlige udgifter, hvilket sjældent er muligt.

Selv når der er tilskud til rådighed, udbetales de ofte med betydelige forsinkelser, og det skaber likviditetsudfordringer, som kan lægge pres på den daglige drift. Desuden varierer finansieringsbetingelserne normalt meget, idet tilskuddene er struktureret gennem daglige satser, faste beløb eller projektbaserede tildelinger, hvilket gør den finansielle planlægning mere kompleks. Offentlige tilskud fastsættes endvidere ofte til det minimum, der er nødvendigt for at udføre tildelte opgaver, og det vil begrænse en organisations evne til at opbygge finansiel stabilitet. Mindre organisationer, navnlig nonprofitorganisationer, står over for yderligere udfordringer. Mange kæmper for at generere tilbagevendende driftsoverskud, og det gør det vanskeligt at opbygge finansielle reserver eller sikre langfristede lån. Som følge heraf er de ofte afhængige af kortfristet bankfinansiering til høje renter, som opbruger en betydelig del af deres budgetter og yderligere underminerer deres bæredygtighed. Denne finansielle skrøbelighed fremtvinger en kortsigtet tilgang, som ofte begrænser planlægningen til varigheden af tilgængelige tilskud, typisk et til tre år. Disse begrænsninger fører til udbredt brug af kortvarige kontrakter og lønbegrænsninger, og det vanskeliggør medarbejdernes langsigtede karriereplanlægning. Høj personaleudskiftning, navnlig blandt rådgivere, forstyrrer kontinuiteten og reducerer one-stop-shoppens samlede effektivitet.

Medlemsstaternes offentlige finansiering bør sikre løbende støtte til one-stop-shop-tjenester for at mindske den finansielle sårbarhed og risikoen for afbrydelse af den leverede tjeneste og for at sætte one-stop-shops i stand til at fastholde deres ekspertise. For at opbygge en bæredygtig model kan one-stop-shops samtidig ikke udelukkende være afhængige af ekstern finansiering, der når som helst kan trækkes tilbage på grund af det skiftende politiske miljø og regeringens prioriteter. I stedet vil indarbejdelse af indtægtsskabende mekanismer muliggøre organisk vækst drevet af efterspørgsel snarere end af offentlige budgetbegrænsninger. Selv om tilskud spiller en afgørende rolle i de indledende faser, bør en langsigtet strategi integrere forskellige finansieringskilder, f.eks. bidrag fra boligejere, partnerskaber med finansielle institutioner eller støtte fra industrien.

4.7.2. *Positionering af one-stop-shops som formidler eller »koblingssalg«*

Boligejere er beviseligt tilbageholdende med at betale for rådgivningstjenester, og derfor består en udbredt forretningsmodel i, at one-stop-shoppen tilbyder sine tjenester gratis til boligejere ved at fungere som mægler. I denne model henviser one-stop-shoppen kunder til tredjepartspartnere, som de har kontraktlige aftaler med, og den opnår provision for disse henvisninger. Dette er en model, der allerede er udbredt i den private sektor, hvor boligforbedringsmæglere, lånemæglere og mæglere af omsætningspapirer opererer.

Når one-stop-shoppen modtager vederlag fra koblingssalg og tredjeparter, kan de imidlertid ikke længere hævde at handle udelukkende i boligejerens interesse. I sådanne tilfælde er one-stop-shoppens primære kunde ikke længere boligejeren, men den kommercielle partner, der finansierer dens aktiviteter.

4.7.3. *Opkrævning af betaling hos boligejere for de leverede tjenester*

Inddragelse af boligejere, som helt eller delvist skal afholde omkostningerne ved nogle af de tilbudte tjenester, vil bidrage til at sikre one-stop-shop-aktiviteternes finansielle bæredygtighed. En one-stop-shop kan f.eks. opkræve boligejere betaling for generelle støttetjenester i forbindelse med udformning og gennemførelse af energirenoveringsprojekter, samtidig med at der ydes gratis tjenester til sårbare husholdninger eller specifikke lokalområder takket være et muligt nationalt eller regionalt offentligt støtteprogram for energirenoveringer. Resultatet af en sådan tilgang afhænger af, om det efter boligejernes opfattelse kan betale sig at købe one-stop-shop-tjenesterne. Selv om dette udgør en mindre udfordring i byggefasen, er det fortsat en betydelig barriere i de indledende rådgivnings- og planlægningsfaser. Denne modvilje skyldes typisk, at boligejere ikke fuldt ud anerkender værdien eller betydningen af disse indledende tjenester. Et centralt mål for offentlig intervention kunne derfor være at ændre denne opfattelse, samtidig med at der opretholdes direkte økonomisk støtte til mere sårbare husholdninger.

4.8. **One-stop-shops og statsstøtteregler: særlige overvejelser vedrørende tjenesteydelser af almen økonomisk interesse**

One-stop-shops kan drives af forskellige enheder, herunder offentlige eller halvoffentlige organer, f.eks. lokale myndigheder eller energiagenturer, men også private organisationer, lige fra foreninger og samfundsgrupper til kommercielle virksomheder.

Kløften mellem det nuværende tempo og omfang af energirenovering og det omfang og tempo, der er nødvendigt for at nå Unionens mål, navnlig med hensyn til konkurrenceevne, energisikkerhed og modvirkning af klimaændringer, berettiger offentlig indgriben og finansiel støtte til eksisterende offentlige og private organisationer, der leverer one-stop-shop-tjenester, samt til oprettelse og udvikling af nye.

I henhold til EU's konkurrenceret, og specifikt statsstøtteretten, kan rådgivning om og støtte til renovering i den private boligsektor betragtes som en »økonomisk aktivitet«, uanset den involverede enheds retlige status og uanset, om den arbejder med gevinst for øje eller ej, da denne enhed kan anses for at konkurrere med andre enheder, der leverer lignende tjenester ([21]). Selv om EU-lovgivningen ikke forbyder offentlige enheder at udøve økonomiske aktiviteter eller offentlige myndigheder at yde finansiel støtte til offentlige eller private enheder, der opererer på markedet, kræver denne klassificering som en »økonomisk aktivitet«, at specifikke betingelser er opfyldt for at sikre, at statsstøttereglerne er overholdt ([22]).

En tilgang kan være at definere »støtte til energirenoveringer gennem one-stop-shops« som en »tjenesteydelse af almen økonomisk interesse«, når omfanget af de leverede tjenester tillader en sådan klassificering. Begrebet tjenesteydelser af almen økonomisk interesse i henhold til EU-retten finder anvendelse på tjenesteydelser, som offentlige myndigheder anser for væsentlige for borgerne, men som ikke ville blive leveret i tilstrækkeligt omfang af markedet uden offentlig indgriben. En sådan kvalificering kan derfor f.eks. vedrøre visse rådgivningstjenester og tekniske bistandstjenester, som ikke eller ikke i tilstrækkelig grad leveres af markedet, men typisk ikke selve energirenoveringsarbejdet. Sådanne tjenester kan leveres af offentlige enheder eller private virksomheder i henhold til offentlige tjenesteydelsesaftaler med myndighedstilsyn for at sikre overholdelse af standarder og forpligtelser.

5. **Hvor kan man henvende sig for at få EU-støtte**

Bestemmelserne vedrørende one-stop-shoppen i det omarbejdede direktiv om energieffektivitet ((EU) 2023/1791) og det omarbejdede bygningsdirektiv ((EU) 2024/1275) udgør grundlaget for gennemførelsen af one-stop-shop-tjenester. I denne vejledning skitseres de vigtigste overvejelser i forbindelse med udviklingen af one-stop-shoppen på baggrund af de erfaringer og modeller, der hidtil er udviklet i forskellige EU-medlemsstater, idet det anerkendes, at ingen enkelt model passer til alle situationer. I stedet kræves der en skræddersyet tilgang, som tager hensyn til de enkelte regioners særlige karakteristika. En vellykket gennemførelse vil afhænge af en fleksibel, iterativ proces, der integrerer feedback fra starten, hvilket muliggør løbende læring, forbedring og udvidelse.

([21]) Se eksempelvis Kommissionens meddelelse om begrebet statsstøtte i artikel 107, stk. 1, i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde, C/2016/2946 (EUT C 262 af 19.7.2016, s. 1, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DA/TXT/?uri=oj:JOC_2016_262_R_0001).

([22]) Som fastsat i artikel 107, stk. 3, i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde og nærmere beskrevet i den relevante lovgivning (anført under https://competition-policy.ec.europa.eu/state-aid/legislation_da).

For at støtte denne proces yder Kommissionen bistand til oprettelsen af one-stop-shops for at bidrage til at opfylde målene for energieffektivitet og renovering. Dette omfatter målrettet finansiel støtte gennem aktivitetstilskud under Kommissionens programmer til finansiering af omstillingen til ren energi samt peer-to-peer-udvekslinger og netværksmuligheder for fagfolk inden for one-stop-shops.

Denne bistand omfatter direkte og indirekte finansiel støtte gennem forskellige finansieringsmekanismer. Direkte støtte indebærer typisk, at Kommissionen tildeler finansieringen (normalt tilskud) direkte til støttemodtagerne på grundlag af åbne indkaldelser. Indirekte støtte indebærer normalt, at Kommissionen yder den finansielle støtte til medlemsstaterne, som derefter tildeler den til de endelige støttemodtagere.

5.1. **Direkte finansiel støtte**

5.1.1. *LIFE-DELPROGRAMMET OMSTILLING TIL REN ENERGI*

LIFE-delprogrammet Omstilling til Ren Energi, som har et budget på ca. 1 mia. EUR under den flerårige finansielle ramme for 2021-2027, yder støtte til kapacitetsopbygning, projektudviklingsbistand, markedsudbredelse og forvaltningsforanstaltninger inden for energieffektivitet, integrerede vedvarende energikilder og retfærdig omstilling. Som led i det flerårige arbejdsprogram for 2025-2027 vil LIFE-delprogrammet Omstilling til Ren Energi specifikt støtte oprettelsen af one-stop-shops for energieffektivitet og energirenoveringer som led i de særlige indkaldelser vedrørende projekttilskud med et vejledende budget på 25 mio. EUR over den treårige periode. Til dato har LIFE-delprogrammet Omstilling til Ren Energi og dets forgængere støttet oprettelsen af næsten 50 boligrenoveringstjenester i 17 forskellige EU-medlemsstater (og to associerede lande) ([23]). Desuden kan oprettelsen af one-stop-shops for energirenoveringer støttes gennem tilskud til projektudvikling og til lokale og regionale myndigheders initiativer.

Ud over den finansielle støtte fra indkaldelserne vedrørende tilskud støtter LIFE-delprogrammet Omstilling til Ren Energi one-stop-shops gennem oplysning og fremme af eksisterende bedste praksis, peer-to-peer-udvekslinger, støtte til kapacitetsopbygning og etablering af one-stop-shop-praksisfællesskabet. ManagEnergy-initiativet tilbyder særlige masterclasses til lokale og regionale energiagenturer og deres offentlige myndigheder for at fremme, stimulere og støtte bæredygtige energiprojekter. Der afholdes navnlig særlige ManagEnergy-masterclasses om oprettelse af one-stop-shops for energirenoveringer.

5.1.2. *ELENA — den europæiske facilitet for bistand på lokalt plan på energiområdet*

Den europæiske facilitet for bistand på lokalt plan på energiområdet (ELENA), der forvaltes af Den Europæiske Investeringsbank (EIB) på vegne af Kommissionen, yder tilskud til teknisk bistand til støtte for bæredygtige investeringsprojekter. Den hjælper offentlige og private enheder med at udvikle og gennemføre initiativer inden for energieffektivitet, vedvarende energi og bæredygtig transport ved at tackle finansielle, tekniske og administrative barrierer. ELENA-finansieringen dækker op til 90 % af omkostningerne til projektforberedelse, herunder gennemførlighedsundersøgelser, forretningsplanlægning, finansieringsstrategier og indkøbsprocesser. Støtteberettigede projekter skal påvise en betydelig effekt med en krævet løftestangsfaktor på mindst 20 for energieffektivitet og 10 for boligprojekter. Siden lanceringen i 2009 har ELENA mobiliseret over 337 mio. EUR i tilskud og støttet byer, regioner og offentlige institutioner i at nå Unionens klima- og energimål med henblik på at mobilisere over 11,3 mia. EUR i investeringer. Ansøgninger accepteres løbende, og EIB's eksperter vejleder ansøgerne gennem processen.

Som led i sin projektudviklingsstøtte kan ELENA-faciliteten hjælpe med at oprette dedikerede one-stop-shops for energieffektivitetsforbedringer og energirenoveringer med det formål at støtte aggregeringen af den relevante investeringspipeline. I de seneste år har ELENA-faciliteten bidraget til oprettelsen af 26 one-stop-shops i 11 medlemsstater (Belgien, Bulgarien, Danmark, Estland, Irland, Spanien, Frankrig, Italien, Letland, Nederlandene og Polen). ELENA-faciliteten yder støtte efter behov (efter først til mølle-princippet) ([24]).

ELENA-faciliteten kan også anvendes af medlemsstaterne på nationalt plan ved at replikere den succesfulde ELENA-model med andre finansieringskilder (f.eks. midler fra fondene under samhørighedspolitikken, Moderniseringsfonden, genopretnings- og resiliensfaciliteten eller anden national finansiering). Sådanne nationale ELENA-ordninger kan oprettes for at imødegå specifikke lokale mangler i teknisk og finansiel ekspertise med henblik på at forberede investeringer i energieffektivitet i forskellige sektorer. Med henblik herpå kan medlemsstaterne ansøge om et pilotprojekt under den nuværende EIB-forvaltede ELENA-facilitet for at overføre viden og opnå erfaring med EIB's støtte.

([23]) CINEA, Giving LIFE to Europe's clean energy transition, https://cinea.ec.europa.eu/publications/digital-publications/giving-life-europes-clean-energy-transition_en.

([24]) Projektansøgere opfordres til at henvende sig til ELENA-faciliteten via kontaktoplysningerne på ELENA's websted.

5.2. **Indirekte finansiel støtte: fondene under samhørighedspolitikken og Den Sociale Klimafond**

5.2.1. *Genopretnings- og resiliensfaciliteten*

Genopretnings- og resiliensfaciliteten omfatter næsten 80 mia. EUR i investeringer i energieffektivitetsrenoveringer og opførelse af bygninger i perioden 2021-2026. Faciliteten kombinerer investeringer med reformer for yderligere at fremme energieffektivitetsrenoveringer.

Mange medlemsstater har inden for rammerne af genopretnings- og resiliensfaciliteten medtaget foranstaltninger til oprettelse af one-stop-shops i deres genopretnings- og resiliensplaner, navnlig med det formål at lette gennemførelsen af energieffektivitetsforanstaltninger og yde omfattende støtte til boligejere i forbindelse med investeringer, der er omfattet af genopretnings- og resiliensplanerne.

Italiens genopretnings- og resiliensplan omfatter f.eks. foranstaltninger til oprettelse af one-stop-shops for at lette renoveringen af offentlige og private bygninger med fokus på energieffektivitet og bæredygtighed. Spanien har også indarbejdet one-stop-shops i sin genopretnings- og resiliensplan for at støtte renoveringen af beboelsesbygninger med særlig vægt på at bekæmpe energifattigdom. Portugal har valgt en samordnet tilgang, hvor der er indgået en samarbejdsprotokol mellem relevante agenturer og sammenslutninger om oprettelse af one-stop-shops for energieffektivitet for borgerne.

Støtten fra genopretnings- og resiliensfaciliteten til disse initiativer har til formål at styrke koordineringen og effektiviteten af energirenoveringsprojekter og sikre, at boligejere modtager integreret teknisk, administrativ og finansiel bistand. Ved at udnytte støtten fra genopretnings- og resiliensfaciliteten kan medlemsstaterne fremskynde udbredelsen af one-stop-shops og dermed bidrage til opfyldelsen af Unionens klima- og energimål. Efter afslutningen af støtten fra genopretnings- og resiliensfaciliteten er det afgørende, at disse tjenester, som yder integreret teknisk, administrativ og finansiel bistand til boligejerne, når de gennemfører energirenoveringsprojekter, videreføres af de nationale myndigheder.

5.2.2. *Fondene under samhørighedspolitikken*

I programmeringsperioden 2021-2027 er der planlagt investeringer på 22 mia. EUR under samhørighedspolitikkens specifikke målsætning vedrørende energieffektivitet (RSO2.1) ([25]). For at fremme gennemførelsen af disse projekter støtter fondene under samhørighedspolitikken også kapacitetsopbygning hos offentlige myndigheder. Yderligere teknisk bistand i forbindelse med programgennemførelsen ydes på Kommissionens initiativ.

Medlemsstatsniveau — støtte til kapacitetsopbygning

Den Europæiske Fond for Regionaludvikling (EFRU) og Samhørighedsfonden (SF) kan støtte oprettelsen af one-stop-shops i henhold til artikel 3, stk. 4, i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2021/1058 ([26]), hvori det fastsættes, at sådanne fonde kan støtte aktiviteter, der har til formål at forbedre kapaciteten hos programmyndighederne i medlemsstaterne samt kapaciteten hos sektorspecifikke eller territoriale aktører, der er ansvarlige for at gennemføre aktiviteter, der er relevante for gennemførelsen af disse fonde, forudsat at dette bidrager til programmets målsætninger. Dette kan være tilfældet for en one-stop-shop, der fremmer energieffektivitetsrenoveringer af bygninger med midler fra EFRU/Samhørighedsfonden og i overensstemmelse med specifik målsætning 2.1.

Teknisk bistand på EU-niveau

Cohesion for Transitions (C4T) Groundwork-programmet blev lanceret af Europa-Kommissionens Generaldirektorat for Regionalpolitik for at støtte gennemførelsen af projekter vedrørende investering i bæredygtig omstilling, der finansieres af EFRU og Samhørighedsfonden under politikmålsætning 2. Programmet giver støtteberettigede regioner skræddersyet kapacitetsopbygning og rådgivningsstøtte, der dækker områder som energiomstilling, cirkulær økonomi, vandforvaltning, klimatilpasning og biodiversitet. Centrale støtteaktiviteter omfatter eksempelvis analyse af finansieringsmekanismer på EU- og medlemsstatsniveau for at identificere bedste praksis inden for finansiering af energieffektivitet samt dedikerede workshops om finansielle modeller, prissætningsmuligheder og strategier for one-stop-shop-tjenester.

([25]) https://cohesiondata.ec.europa.eu/cohesion_overview/21-27/#financing.

([26]) Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2021/1058 af 24. juni 2021 om Den Europæiske Fond for Regionaludvikling og Samhørighedsfonden (EUT L 231 af 30.6.2021, s. 60, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/1058/oj).

Eksempel: Teknisk C4T-bistand: Finansiering af energirenoveringer — one-stop-shop-modellen i Plovdiv

Energiagenturet i Plovdiv i Bulgarien modtog bistand til at oprette en one-stop-shop for renovering af boligejendomme i Plovdiv-regionen som en selvbærende tjeneste ([27]). Med bistanden blev manglen på finansieringsmuligheder for renovering af boliger i Bulgarien afhjulpet, og de mulige finansielle instrumenter og metoder til at finansiere energieffektive renoveringsprocesser, reducere kompleksiteten og tilskynde til private investeringer blev undersøgt.

Centrale støtteaktiviteter omfattede:

Bedste praksis inden for finansiering af energieffektivitet: analyse af Unionens og nationale finansieringsmekanismer f.eks. EU's renoveringsinitiativ, ressourcer fra samhørighedspolitikken og private finansieringsmodeller. Bedste praksis fra medlemsstater som f.eks. Estland, Frankrig og Nederlandene viste effektive finansielle strategier for energirenovering.

Finansieringsmodeller og prissætningsmuligheder: På tre workshops blev der introduceret finansieringsmodeller og -strategier for one-stop-shop-tjenester med bidrag fra EU-medlemsstater (Belgien, Spanien, Letland og Slovenien), og der blev fremhævet innovative tilgange, f.eks. ejendomsrelateret finansiering, forfinansieringstilskud og kontrakter om energimæssig ydeevne.

5.2.3. *Den Sociale Klimafond*

Den Sociale Klimafond (SCF) vil yde målrettet finansiering til medlemsstaterne, så sårbare grupper, f.eks. husholdninger i energi- eller transportfattigdom, støttes direkte.

For så vidt angår energi kan medlemsstaterne anvende Den Sociale Klimafond til at støtte strukturelle foranstaltninger og investeringer i energieffektivitet, bygningsrenovering, ren opvarmning og køling samt integration af vedvarende energi, som primært er rettet mod sårbare husholdninger og sårbare mikrovirksomheder, der er berørt af de sociale virkninger af medtagelsen af drivhusgasemissioner fra bygninger og transport i emissionshandelssystemet (ETS2).

For at få adgang til finansiering skal medlemsstaterne udarbejde nationale sociale klimaplaner, der opregner og forklarer alle planlagte foranstaltninger og investeringsprojekter. For at finansiere de foranstaltninger og projekter, der skal hjælpe de mest sårbare grupper, skal Den Sociale Klimafond samle indtægterne fra auktionering af kvoter fra ETS2 og kvoter fra det eksisterende EU ETS. Sammen med et obligatorisk bidrag på 25 % fra medlemsstaterne til deres sociale klimaplaner bør Den Sociale Klimafond mobilisere mindst 86,7 mia. EUR i offentlig finansiering i perioden 2026-2032.

One-stop-shop-støtte som led i de nationale sociale klimaplaner, der er oprettet under Den Sociale Klimafond, er støtteberettiget i henhold til artikel 8, stk. 1, litra c) og d), i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2023/955 ([28]).

I sin meddelelse »Vejledning om de sociale klimaplaner« ([29]) opfordrer Kommissionen også medlemsstaterne til at overveje »at oprette kvikskranker, der tilbyder rådgivnings- og uddannelsestjenester, der kombinerer forskellige finansieringsmuligheder (tilskud, lån med forskellige niveauer af medfinansiering og rentesatser og finansielle instrumenter) afhængigt af indkomstniveau, levevilkår, bygningstype, herunder i partnerskab med lokale organisationer og finansielle formidlere«.

I bilag I, tabel 1, afsnit B1, til Kommissionens meddelelse »Teknisk vejledning om anvendelse af princippet om ikke at gøre væsentlig skade i forordningen om Den Sociale Klimafond« ([30]) udelukkes endvidere »Aktiviteter og aktiver i forbindelse med tilvejebringelse af information, uddannelse, oplysning og rådgivning om omkostningseffektive foranstaltninger, investeringer og tilgængelig støtte til bygningsrenoveringer, energieffektivitet og dekarbonisering, herunder energibesparelser og bekæmpelse af energifattigdom« fra forpligtelsen til at fremlægge dokumentation for, at aktiviteten er i overensstemmelse med princippet om ikke at gøre væsentlig skade. Dette gør det nemmere at bruge Den Sociale Klimafond til at oprette one-stop-shops. Fokus på sårbare husholdninger og mikrovirksomheder skal dog opretholdes.

([27]) Factsheet_C4T_TA_Support_Plovdiv.pdf og Inforegio – Cohesion for Transitions (C4T).

([28]) Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2023/955 af 10. maj 2023 om oprettelse af en social klimafond og om ændring af forordning (EU) 2021/1060 (EUT L 130 af 16.5.2023, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2023/955/oj).

([29]) Meddelelse fra Kommissionen — Vejledning om de sociale klimaplaner, C(2025) 881 final (EUT C, C/2025/1597, 25.3.2025, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2025/1597/oj).

([30]) Bilag til Kommissionens meddelelse »Teknisk vejledning om anvendelse af princippet om ikke at gøre væsentlig skade i forordningen om Den Sociale Klimafond«, C(2025) 880 final, 5.3.2025.

6. **Tillæg — Nyttige referencer**

Dette tillæg indeholder en liste over nyttige ressourcer, der kan benyttes, når der oprettes one-stop-shop-tjenester på nationalt, regionalt og lokalt plan. Det beskriver de forskellige faser af »kunderejsen«. Det præsenterer også praktiske løsninger, der er udviklet gennem one-stop-shop-pilotprojekter, som er støttet af Horisont 2020-programmet og LIFE-delprogrammet Omstilling til Ren Energi, og som kan tjene som inspirationskilder.

Med støtte fra LIFE-delprogrammet Omstilling til Ren Energi er **EU-PEERS**-projektet ([31]) f.eks. ved at skabe et europæisk fællesskab af one-stop-shop-fagfolk. Dette initiativ letter vidensdeling og styrker den kollektive ekspertise inden for integrerede boligrenoveringstjenester. EU-PEERS har således til formål at forbedre vilkårene for one-stop-shops gennem anbefalinger og samarbejde med markedsinteressenter.

Praksisfællesskabet forbinder grundlæggende fagfolk, så de kan samarbejde om fælles udfordringer. Det fungerer gennem seks nationale og regionale platforme i Irland, Spanien, Frankrig, Ungarn og de baltiske lande samt en yderligere platform, som har EU-dækkende rækkevidde. Disse platforme er vært for regelmæssige peerlæringsaktiviteter, fysiske netværksarrangementer og online kapacitetsopbygningssessioner. Et dedikeret mentorprogram støtter også nye one-stop-shop-initiativer. Fællesskabet er åbent for one-stop-shops og andre interessenter inden for boligrenovering og tilbyder forskellige muligheder for deltagelse og samarbejde.

Desuden har Unionen i flere år støttet EU-projekter om one-stop-shop-tjenester til energirenoveringer. Disse projekter har givet et væld af erfaringer, eksempler på god praksis og analyser, som findes i nedenstående links, og som er blevet taget i betragtning ved udarbejdelsen af denne praktiske vejledning.

6.1. **EU-PEERS — fællesskab for one-stop-shop-fagfolk**

— Projektwebsted: https://www.eu-peers.eu/.

— Onlineforum: https://eu-peers.humhub.com.

6.2. **Benchmarks og analyse**

— Milin C., Bullier A. (2021), , Proceedings of the European Council for an Energy Efficient Economy Summer Study, 2021.

— INNOVATE (2020), 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).

— INNOVATE (2020), Inventory of best practices for setting up integrated energy efficiency service package including access to long-term financing to homeowners (https://europa.eu/!B6yd4Y).

— ORFEE (2024), How to create a local support and financing service for energy renovation? The example of third-party financing companies in France (ORFEE_SERAFIN_Methodological-guide_FINAL.pdf).

— ORFEE (2024), More one-stop shops to boost home energy renovation. How to set up a supportive national framework for local one-stop shops? (https://serafin-renov.fr/).

— PEER (2021), Benchmark of replicable best practices (https://europa.eu/!VD6gCj).

— PRORETRO (2021), Analysis of existing one-stop shop business models in EU promoting building retrofits in the private residential sector (https://europa.eu/!3WVybm).

— PRORETRO (2024), Policy Brief: Recommendations from the ProRetro project (https://europa.eu/!8gjpnk).

([31]) Se https://www.eu-peers.eu/ og https://eu-peers.humhub.com.

6.3. **CORDIS-resultatpakker**

— Giving LIFE to Europe's clean energy transition (https://cinea.ec.europa.eu/publications/digital-publications/giving-life-europes-clean-energy-transition_en).

— Local clean energy transition: local authorities as drivers for a decarbonised Europe (https://europa.eu/!7vKBwW).

— Deep renovation: new approaches to transform the renovation market (https://europa.eu/!GW8Fd3).

— Private finance for energy efficiency: new solutions for funding Europe's energy transition (https://europa.eu/!rb66nQ).

— Construction skills: leveraging new skills for the building sector to deliver on the European Green Deal (https://europa.eu/!HgXGfv).