Publicatieblad
van de Europese Unie

NL
L-serie

2026/536

11.3.2026

AANBEVELING (EU) 2026/536 VAN DE COMMISSIE

van 10 maart 2026

met praktische richtsnoeren voor éénloketdiensten voor energie-efficiëntie en de energieprestatie van gebouwen

DE EUROPESE COMMISSIE,

Gezien het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie, en met name artikel 292,

Overwegende hetgeen volgt:

(1) In Verordening (EU) 2021/1119 van het Europees Parlement en de Raad ([1]) is de doelstelling om uiterlijk in 2050 klimaatneutraliteit in de hele economie te bereiken, vastgelegd in het recht van de Unie en is een bindende toezegging van de Unie vastgelegd om tegen 2030 de nettobroeikasgasemissies (emissies na de aftrek van verwijderingen) in de Unie met ten minste 55 % te reduceren ten opzichte van de niveaus van 1990.

(2) De gebouwensector is goed voor ongeveer 40 % van het energieverbruik in de Unie en meer dan een derde van de energiegerelateerde broeikasgasemissies. Energierenovatie van het gebouwenbestand speelt daarom een fundamentele rol bij de verwezenlijking van de doelstellingen van de Unie inzake klimaatneutraliteit, en vereist zowel een verdubbeling van het renovatiepercentage (momenteel ongeveer 1 %) als een aanzienlijke toename van de grondigheid van de renovaties (d.w.z. aanzienlijke energiebesparingen) om tegen 2050 een volledig koolstofvrij gebouwenbestand te realiseren.

(3) Het actieplan voor betaalbare energie (“het actieplan”) ([2]), dat op 26 februari 2025 is aangenomen in het kader van de Clean Industrial Deal ([3]), bevat belangrijke maatregelen om de energiekosten voor huishoudens en ondernemingen te verlagen en bij te dragen aan de totstandkoming van een echte energie-unie die zorgt voor concurrentievermogen, veiligheid en decarbonisatie en die waarborgt dat niemand achterblijft in de transitie naar een klimaatneutrale economie. Het actieplan is gebaseerd op vier pijlers en acht kernacties, waaronder een specifieke actie voor het verhogen van de energie-efficiëntie en het realiseren van energiebesparingen, waarbij de nadruk ligt op de rol van energie-efficiëntie als belangrijke factor voor betaalbare energie, decarbonisatie en het concurrentievermogen van de industrie. Om de energie-efficiëntie te bevorderen, ondersteunt de Commissie marktdeelnemers en financiële instellingen bij het stimuleren van een eengemaakte markt voor energie-efficiëntie.

(4) In de mededeling over het REPowerEU-plan van mei 2022 ([4]), gevolgd door de routekaart voor beëindiging van de invoer van Russische energie ([5]) en het voorstel voor een verordening inzake de uitfasering van de invoer van Russisch aardgas en de verbetering van de monitoring van potentiële energieafhankelijkheid ([6]) werd het belang

([1]) Verordening (EU) 2021/1119 van het Europees Parlement en de Raad van 30 juni 2021 tot vaststelling van een kader voor de verwezenlijking van klimaatneutraliteit, en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 401/2009 en Verordening (EU) 2018/1999 (“Europese klimaatwet”) (PB L 243 van 9.7.2021, blz. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/1119/oj) .

([2]) Mededeling van de Commissie aan het Europees Parlement, de Raad, het Europees Economisch en Sociaal Comité en het Comité van de Regio’s “Actieplan voor betaalbare energie — De werkelijke waarde van onze energie-unie ontsluiten om betaalbare, efficiënte en schone energie voor alle Europeanen te waarborgen” (COM/2025/79 final, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/?uri=celex:52025DC0079).

([3]) Mededeling van de Commissie aan het Europees Parlement, de Raad, het Europees Economisch en Sociaal Comité en het Comité van de Regio’s “De Clean Industrial Deal: Een gezamenlijke routekaart voor concurrentievermogen en decarbonisatie” (COM(2025) 85 final, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/?from=EN&uri=CELEX%3A52025DC0085).

([4]) Mededeling van de Commissie aan het Europees Parlement, de Europese Raad, de Raad, het Europees Economisch en Sociaal Comité en het Comité van de Regio’s, REPowerEU-plan (COM/2022/230 final, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/?uri=COM%3A2022%3A230%3AFIN&qid=1653033742483).

([5]) Mededeling van de Commissie aan het Europees Parlement, de Raad, het Europees Economisch en Sociaal Comité en het Comité van de Regio’s — Routekaart voor beëindiging van de invoer van Russische energie (COM/2025/440 final/2, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52025DC0440R%2801%29&qid=1747125158211).

([6]) Voorstel voor een Verordening van het Europees Parlement en de Raad inzake de uitfasering van de invoer van Russisch aardgas en de verbetering van de monitoring van potentiële energieafhankelijkheid, en tot wijziging van Verordening (EU) 2017/1938 (COM/2025/828 final, 2025/0180 (COD), https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/?uri=CELEX%3A52025PC0828&qid=1750669110360).

onderstreept van energiebesparing, energie-efficiëntie en renovatie van het gebouwenbestand om de doelstellingen van de EU op het gebied van energiezekerheid te verwezenlijken en iedereen van betaalbare en duurzame energie te voorzien. Meer dan de helft van het gasverbruik in Europa is bestemd voor gebouwen, wat betekent dat deze een cruciale rol spelen in de energiezekerheid en -onafhankelijkheid van Europa.

(5) In Richtlijn (EU) 2023/1791 van het Europees Parlement en de Raad ([7]) betreffende energie-efficiëntie (herschikking van de richtlijn energie-efficiëntie) wordt een bindende EU-doelstelling vastgesteld van een vermindering van het primair en finaal energieverbruik met 11,7 % tegen 2030. Hiermee worden de ambities voor 2030 op het gebied van energie-efficiëntie aanzienlijk verhoogd, met inbegrip van de financiering voor energie-efficiëntie en steun om mensen mondiger te maken en te ondersteunen bij de energietransitie.

(6) In Richtlijn (EU) 2024/1275 van het Europees Parlement en de Raad ([8]) betreffende de energieprestatie van gebouwen (herschikking van de richtlijn energieprestatie van gebouwen) wordt voorzien in een reeks maatregelen die moeten helpen om de energieprestatie van gebouwen structureel te verbeteren, en worden de lidstaten aangemoedigd om een alomvattend faciliterend kader op te zetten door middel van toegankelijke en transparante adviesinstrumenten en ondersteunende instrumenten, zoals éénloketsystemen.

(7) Grondige renovaties ([9]), met name renovaties waarbij de thermische isolatie van gebouwen volledig wordt verbeterd, worden nog maar weinig toegepast, ondanks hun cruciale rol bij het behalen van de energie- en klimaatdoelstellingen van de Unie.

(8) Het huidige overheidsbeleid pakt de vraagzijde in de eerste plaats aan door middel van regelgevingsvereisten, bewustmakingscampagnes, overheidssubsidies, fiscale stimulansen en preferentiële financiering; die aanpak is tot dusver ontoereikend gebleken om middelmatige en grondige renovaties op de nodige schaal te bevorderen, maar er zijn wel basisverbeteringen van de energie-efficiëntie mee ondersteund.

(9) In artikel 30 van de herschikking van de richtlijn energie-efficiëntie ((EU) 2023/1791) en artikel 17 van de herschikking van de richtlijn energieprestatie van gebouwen ((EU) 2024/1275) wordt erkend dat er voldoende financiële en technische steun moet worden ingezet om investeringen in energie-efficiëntiemaatregelen en energierenovaties te mobiliseren, teneinde de energie-efficiëntiestreefcijfers voor 2030 en de doelstellingen voor de renovatie van gebouwen te verwezenlijken en tegen 2050 klimaatneutraliteit te bereiken. In artikel 17 van de herschikking van de richtlijn energieprestatie van gebouwen ((EU 2024/1275) is ook bepaald dat financiële stimulansen in de eerste plaats gericht moeten zijn op kwetsbare huishoudens, mensen die met energiearmoede kampen en mensen die in een sociale woning wonen. Bovendien moet, overeenkomstig artikel 9 van de herschikking van de richtlijn energieprestatie van gebouwen ((EU) 2024/1275), de naleving van minimumnormen voor energieprestaties worden ondersteund door middel van technische bijstand en geïntegreerde financieringsregelingen die stimulansen bieden voor grondige renovaties en gefaseerde grondige renovaties, alsmede maatregelen om niet-economische belemmeringen weg te nemen.

(10) In artikel 7 van de aanbeveling van de Raad inzake het garanderen van een rechtvaardige transitie naar klimaatneutraliteit ([10]) worden de lidstaten aangemoedigd om publieke en particuliere financiële steun te mobiliseren en stimulansen te bieden voor particuliere investeringen in hernieuwbare energiebronnen en energie-efficiëntie, aangevuld met advies aan consumenten om hun energieverbruik beter te beheren en weloverwogen beslissingen te nemen over energiebesparing.

([7]) Richtlijn (EU) 2023/1791 van het Europees Parlement en de Raad van 13 september 2023 betreffende energie-efficiëntie en tot wijziging van Verordening (EU) 2023/955 (PB L 231 van 20.9.2023, blz. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2023/1791/oj).

([8]) Richtlijn (EU) 2024/1275 van het Europees Parlement en de Raad van 24 april 2024 betreffende de energieprestatie van gebouwen (PB L, 2024/1275, 8.5.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2024/1275/oj).

([9]) Volgens artikel 2, lid 20, van de herschikking van de richtlijn energieprestatie van gebouwen wordt verstaan onder "grondige renovatie": renovatie die in overeenstemming is met het energie-efficiëntie-eerstbeginsel, die gericht is op essentiële onderdelen van gebouwen en waarbij een gebouw of gebouwunit wordt getransformeerd: a) vóór 1 januari 2030, tot een bijna-energieneutraal gebouw; b) vanaf 1 januari 2030, tot een emissievrij gebouw. Bovendien is in artikel 17, lid 16, van de EPBD bepaald: "De lidstaten stimuleren grondige renovatie en gefaseerde grondige renovatie met extra financiële, fiscale, administratieve en technische ondersteuning Wanneer het niet technisch of economisch haalbaar is om een gebouw om te vormen tot een emissievrij gebouw, wordt een renovatie die het primaire energieverbruik met ten minste 60 % doet dalen voor de toepassing van dit lid als een grondige renovatie beschouwd.".

([10]) Aanbeveling van de Raad van 16 juni 2022 inzake het garanderen van een rechtvaardige transitie naar klimaatneutraliteit (PB C 243, 27.6.2022, blz. 35, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/?uri=oj:JOC_2022_243_R_0004).

(11) Om deze doelstellingen te verwezenlijken, is het van belang om particuliere kapitaalinvesteringen verder te mobiliseren en de investeringskloof te dichten. De marktvraag naar energie-efficiëntie en renovatie van gebouwen stimuleren is essentieel om meer bedrijven en investeerders aan te trekken voor de energie-efficiëntiesector.

(12) De geringe vraag naar energierenovaties en energie-efficiëntieverbeteringen, met name middelgrote en grondige renovaties, vormt een belangrijke belemmering voor het behalen van de EU-doelstellingen op het gebied van schone energie en energie-efficiëntie.

(13) Daarom is het van cruciaal belang om éénloketsystemen op te zetten die burgers gedurende het hele renovatietraject zowel informatie als concrete bijstand bieden, om zo de vraag naar investeringen in energie-efficiëntie en energierenovatie te stimuleren en samen te voegen.

(14) Huishoudens, met name huishoudens met een laag inkomen en kwetsbare huishoudens, ondervinden aanzienlijke beperkingen in hun renovatiemogelijkheden. Deze beperkingen omvatten onder meer tegenstrijdige prioriteiten in de relatie tussen eigenaar en huurder of in het kader van mede-eigendom, complexe besluitvormingsprocessen, gebrek aan tijd, kennis en financiële middelen, en moeilijkheden bij het verkrijgen van advies op maat en toegang tot financieringsinstrumenten.

(15) Huurders laten vaak de voordelen van renovaties onbenut vanwege tegenstrijdige belangen: verhuurders zijn verantwoordelijk voor renovaties, maar zijn nauwelijks gemotiveerd om te investeren, omdat meestal de huurders, en niet de verhuurders, profiteren van lagere energierekeningen en betere woonomstandigheden. Onzekerheid bij langlopende huurovereenkomsten ontmoedigt verhuurders ook om dure verbeteringen door te voeren. Het bevorderen van vertrouwen en het overbruggen van informatieasymmetrieën door middel van duidelijke communicatie, onafhankelijke adviesdiensten, betrouwbare aannemers, energiegemeenschappen en andere door burgers geleide initiatieven kan helpen om de belangen van huurders en verhuurders op één lijn te brengen.

(16) De vele voordelen van energierenovatieprojecten kunnen negatief worden beïnvloed door kwaliteitsgebreken (bv. materialen van slechte kwaliteit, onjuiste installatie) en een gebrek aan coördinatie tussen de betrokken vakgebieden of in de volgorde van de renovatiestappen, waardoor uiteindelijk het verbruik of de kosten hoger uitvallen dan verwacht, of aan de andere kant de renovaties minder duurzaam zijn.

(17) Eénloketsystemen worden gezien als een cruciaal instrument om de bovengenoemde belemmeringen voor de energierenovatie van gebouwen weg te nemen en renovaties in het algemeen te vergemakkelijken. Zij vereenvoudigen de toegang tot expertise, advies, renovatiebedrijven en financiering. In verschillende lidstaten zijn reeds met succes éénloketsystemen opgezet, waarmee een groter publiek kan worden bereikt als gevolg van de uitvoering van artikel 18 van de herschikking van de richtlijn energieprestatie van gebouwen ((EU) 2024/1275) en artikel 22 van de herschikking van de richtlijn energie-efficiëntie ((EU) 2023/1791).

(18) De grootschalige verspreiding van netwerken van éénloketsystemen op nationaal en lokaal niveau is daarom een manier om het EU-beleid eenvoudiger uit te voeren en ervoor te zorgen dat het EU-beleid resultaten oplevert en dat burgers en bedrijven voldoende worden ondersteund.

(19) Op hun beurt kunnen éénloketsystemen een cruciale rol spelen bij het ondersteunen van energie-efficiëntie in huishoudens, ondernemingen en de dienstensector, met name in kleine en micro-ondernemingen, en zo helpen de energiekosten te verlagen en het concurrentievermogen van EU-ondernemingen te vergroten, terwijl tegelijkertijd de energie- en klimaatdoelstellingen van de EU worden ondersteund.

(20) Net als huiseigenaren beschikken kleine en micro-ondernemingen vaak niet over het technische vermogen en de financiële expertise om energie-efficiëntiemaatregelen te ontwerpen en uit te voeren. Zij kunnen ondersteuning nodig hebben om toegang te verkrijgen tot beschikbare overheidsstimulansen en particuliere financiering. Over het algemeen zouden zij baat hebben bij advies en ondersteuning op maat om kennis op te bouwen, het bewustzijn te vergroten en de technische, financiële en administratieve beslissingen te nemen die nodig zijn om energie-efficiëntie-projecten te ontwerpen en uit te voeren.

(21) Eénloketsystemen kunnen verschillende functies vervullen, naast het bieden van technisch, administratief en financieel advies over energie-efficiëntie en renovatie van gebouwen. Zij kunnen eindafnemers en -gebruikers ook informatie en contactgegevens verstrekken over speciale contactpunten die hen kunnen helpen inzicht te krijgen in hun rechten, de relevante wetgeving en de beschikbare mechanismen voor het oplossen van geschillen. Zij kunnen specifieke diensten aanbieden voor kwetsbare huishoudens, mensen die met energiearmoede kampen en huishoudens met een laag inkomen ([11]).

(22) Een Europees burgerpanel over energie-efficiëntie heeft in 2024 aanbevelingen bij de Commissie ingediend waarin de sleutelrol van éénloketsystemen en adviesdiensten ter verbetering van de energie-efficiëntie wordt benadrukt ([12]).

(23) Overeenkomstig artikel 22, lid 4, van de herschikking van de richtlijn energie-efficiëntie ((EU) 2023/1791) moeten de lidstaten éénloketsystemen of soortgelijke mechanismen opzetten voor het verstrekken van technisch, administratief en financieel advies en bijstand op het gebied van energie-efficiëntie aan eindafnemers en eindgebruikers, met name huishoudelijke en kleine niet-huishoudelijke afnemers, waaronder kmo's en micro-ondernemingen. Overeenkomstig artikel 22, lid 6, van de herschikking van de richtlijn energie-efficiëntie ((EU) 2023/1791) moet de Commissie de lidstaten richtsnoeren verstrekken voor de ontwikkeling van die éénloketsystemen met het oog op de totstandbrenging van een geharmoniseerde aanpak in de hele Unie. De richtsnoeren waarnaar in die bepaling wordt verwezen, hebben tot doel de samenwerking tussen overheidsinstanties, energieagentschappen en door de gemeenschap geleide initiatieven te stimuleren.

(24) De gedetailleerde richtsnoeren in de bijlage bij deze aanbeveling geven een overzicht van bestaande éénloketdiensten, modellen, governancestructuren en ervaringen in de hele EU, met het oog op het bevorderen van succesvolle beste praktijken en gemeenschappelijke benaderingen in de hele EU. In de gedetailleerde richtsnoeren en deze aanbeveling wordt benadrukt dat het van cruciaal belang is om de éénloketdiensten te verankeren in de lokale en culturele context en optimaal gebruik te maken van de samenwerking met nationale, regionale en lokale overheidsinstanties en energieagentschappen.

(25) Verder wordt in de gedetailleerde richtsnoeren gewezen op de positieve bijdrage van energiegemeenschappen of door burgers en bedrijven geleide initiatieven, die een aanzienlijke aanvullende impact kunnen hebben bovenop de door de overheid geleide initiatieven.

(26) Overeenkomstig artikel 18, lid 1, van de herschikking van de richtlijn energieprestatie van gebouwen ((EU) 2024/1275) moeten de lidstaten zorgen voor de oprichting en werking van faciliteiten voor technische bijstand, onder meer via inclusieve éénloketsystemen voor de energieprestatie van gebouwen, die gericht zijn op alle actoren die betrokken zijn bij de renovatie van gebouwen, onder andere huiseigenaren en administratieve, financiële en economische actoren, zoals kmo's, met inbegrip van micro-ondernemingen. Dit dient te gebeuren in samenwerking met de bevoegde autoriteiten en, in voorkomend geval, particuliere belanghebbenden.

(27) In hun nationale plannen voor de renovatie van gebouwen moeten de lidstaten, als onderdeel van het overzicht van geplande en uitgevoerde beleidslijnen en maatregelen, verslag uitbrengen over de oprichting van éénloketsystemen of soortgelijke mechanismen voor het verstrekken van technisch, administratief en financieel advies en bijstand overeenkomstig artikel 18 van de herschikking van de richtlijn energieprestatie van gebouwen ((EU) 2024/1275).

(28) Andere instrumenten die in de herschikking van de richtlijn energieprestatie van gebouwen ((EU) 2024/1275) worden genoemd, zijn bedoeld om renovaties te vereenvoudigen en ervoor te zorgen dat gebouweigenaren betrouwbare informatie krijgen over de meest kosteneffectieve oplossingen die zijn afgestemd op de specifieke kenmerken van hun gebouwen en op hun behoeften. Overeenkomstig artikel 12 van de herschikking van de richtlijn energieprestatie van gebouwen ((EU) 2024/1275) moeten de lidstaten uiterlijk in 2026 een nationale regeling voor renovatiepaspoorten invoeren om gebouweigenaren te begeleiden bij hun gefaseerde renovaties met het oog op emissievrije gebouwen. Overeenkomstig artikel 19 van de herschikking van de richtlijn energieprestatie van gebouwen ((EU) 2024/1275) moeten energieprestatiecertificaten (EPC's) aanbevelingen bevatten voor de kosteneffectieve verbetering van de energieprestatie van het gebouw. Op grond van artikel 19 moeten eigenaren van gebouwen met een zeer lage EPC-klasse naar een éénloketsysteem worden uitgenodigd.

([11]) Centrale contactpunten kunnen deel uitmaken van algemene consumentenvoorlichtingsloketten en informatie verstrekken over rechten, de toepasselijke wetgeving en de geschillenbeslechtingsmechanismen waarover consumenten beschikken in geval van een geschil, waaronder niet alleen energie-efficiëntie, maar ook ondersteuning van aardgasverbruikers, onder meer met betrekking tot de uitfasering van gas, advies over duurzame verwarmingsopties en toegang tot hernieuwbare energie of het oprichten van een energiegemeenschap.

([12]) Definitieve aanbevelingen, Europees burgerpanel over energie-efficiëntie, https://citizens.ec.europa.eu/european-citizens-panels/energy-efficiency-panel_nl.

(29) Overeenkomstig artikel 30, lid 2, van de herschikking van de richtlijn energie-efficiëntie ((EU) 2023/1791) moet de Commissie de lidstaten helpen bij het opzetten of versterken van bestaande faciliteiten voor projectontwikkelingsbijstand op nationaal, regionaal of lokaal niveau, met het oog op het vergroten van de investeringen in energie-efficiëntie. Daartoe moet de Commissie onder meer bijstand verlenen voor het opzetten van éénloketsystemen ter ondersteuning van maatregelen op het gebied van energie-efficiëntie en energierenovaties in het kader van het LIFE-subprogramma voor de transitie naar schone energie en de Europese faciliteit voor bijstand aan lokale energieprojecten (Elena) of andere beschikbare faciliteiten/initiatieven voor technische bijstand.

HEEFT DE VOLGENDE AANBEVELING VASTGESTELD:

1. Bij de uitvoering van deze aanbevelingen om éénloketsystemen voor energie-efficiëntie en de energieprestatie van gebouwen op te zetten, moeten de lidstaten de praktische richtsnoeren in de bijlage bij deze aanbeveling volgen.

Gedaan te Brussel, 10 maart 2026.

Voor de Commissie
Dan JØRGENSEN
Lid van de Commissie

BIJLAGE

Praktische richtsnoeren voor éénloketdiensten voor energie-efficiëntie en de energieprestatie van gebouwen

1. Inleiding: juridische en beleidscontext

Eénloketdiensten zijn een essentieel instrument om de vraag te stimuleren en investeringskanalen voor energierenovatie samen te voegen. Eénloketsystemen spelen een cruciale rol bij het vereenvoudigen van de praktische uitvoering van energierenovaties van gebouwen en energie-efficiëntiemaatregelen; het ondersteunen van huiseigenaren tijdens hun renovatietraject; het ondersteunen van kleine en middelgrote ondernemingen (kmo's) en micro-ondernemingen bij de invoering van maatregelen en oplossingen voor energie-efficiëntie; en het bewustmaken van de voordelen van energie-efficiëntieverbeteringen.

De opzet en diensten van éénloketsystemen kunnen sterk variëren en moeten worden aangepast aan de nationale en lokale omstandigheden en aan de behoeften van de autoriteiten. De voordelen ervan worden echter maximaal benut wanneer éénloketsystemen verschillende diensten integreren en verder gaan dan alleen het geven van algemeen advies, wanneer zij fysieke en online diensten bundelen en wanneer hun governance en financiële duurzaamheid vanaf het begin duidelijk worden geregeld en in een stabiel governancekader worden verankerd. Een goed opgezet éénloketsysteem dat is ingebed in een ondersteunend, algemeen nationaal kader voor energie-efficiëntie en energierenovaties van gebouwen, kan een fundamentele rol spelen bij het aanzienlijk verhogen van het tempo van energierenovaties en bij het samenvoegen en mobiliseren van investeringen in energie-efficiëntie, terwijl het tegelijkertijd diensten van algemeen belang aan de bevolking levert.

Daarom wordt in artikel 22, lid 6, van Richtlijn (EU) 2023/1791 van het Europees Parlement en de Raad ([1]) betreffende energie-efficiëntie (herschikking van de richtlijn energie-efficiëntie) en in artikel 18, lid 1, van Richtlijn (EU) 2024/1275 van het Europees Parlement en de Raad ([2]) betreffende de energieprestatie van gebouwen (herschikking van de richtlijn energieprestatie van gebouwen) vereist dat de Commissie richtsnoeren verstrekt voor het opzetten van éénloketsystemen voor energie-efficiëntie en de energieprestatie van gebouwen. Deze richtsnoeren voorzien in deze vereiste.

Gezien het belang van het particuliere woningbestand voor het behalen van de klimaat- en energiedoelstellingen van de Unie voor 2030 en 2050, zijn deze richtsnoeren voornamelijk op dit segment gericht. Een vergelijkbare aanpak kan echter ook worden toegepast op de behoeften van overheidsinstanties of kmo's en micro-ondernemingen.

Deze richtsnoeren vormen een aanvulling op Aanbeveling (EU) 2024/2481 van de Commissie ([3]), en met name op deel 5.3 van de bijlage bij die aanbeveling, getiteld "Eénloketsystemen voor het verstrekken van technisch, administratief en financieel advies voor energie-efficiëntie — artikel 22, leden 4, 5 en 6". Meer bepaald hebben de richtsnoeren in die aanbeveling betrekking op de omzetting van artikel 22 van de herschikking van de richtlijn energie-efficiëntie, terwijl de onderhavige richtsnoeren bedoeld zijn om suggesties te doen voor het aanpakken van belangrijke kwesties waarmee uitvoerende autoriteiten te maken kunnen krijgen bij het opzetten en exploiteren van een éénloketsysteem.

Deze richtsnoeren vormen ook een aanvulling op deel 5 van bijlage II ([4]) bij de mededeling van de Commissie met richtsnoeren voor de herschikking van de richtlijn energieprestatie van gebouwen ("Financiële stimulansen, vaardigheden en marktbelemmeringen" (artikel 17) en "Eénloketsystemen voor de energieprestatie van gebouwen" (artikel 18)), waarin de nadruk ligt op de criteria en vereisten voor een doeltreffende inzet van technische bijstand en éénloketsystemen in alle nationale gebieden.

([1]) Richtlijn (EU) 2023/1791 van het Europees Parlement en de Raad van 13 september 2023 betreffende energie-efficiëntie en tot wijziging van Verordening (EU) 2023/955 (PB L 231 van 20.9.2023, blz. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2023/1791/oj).

([2]) Richtlijn (EU) 2024/1275 van het Europees Parlement en de Raad van 24 april 2024 betreffende de energieprestatie van gebouwen (PB L, 2024/1275, 8.5.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2024/1275/oj).

([3]) Aanbeveling (EU) 2024/2481 van de Commissie van 13 september 2024 bevattende richtsnoeren voor de uitleg van de artikelen 21, 22 en 24 van Richtlijn (EU) 2023/1791 van het Europees Parlement en de Raad wat betreft de op consumenten gerichte bepalingen (PB L, 2024/2481, 23.9.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/reco/2024/2481/oj).

([4]) Mededeling van de Commissie met richtsnoeren voor nieuwe of ingrijpend gewijzigde bepalingen van de herschikking van de richtlijn energieprestatie van gebouwen (Richtlijn (EU) 2024/1275 (PB C, C/2025/6438, 18.12.2025, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2025/6438/oj), bijlage II "Financiële stimulansen, vaardigheden en marktbelemmeringen (artikel 17) en éénloketsystemen (artikel 18)", deel 5 ("Eénloketsystemen (artikel 18 en artikel 19, lid 3)).

Deze richtsnoeren zijn opgesteld op basis van de jarenlange ervaring en deskundigheid van de Europese Commissie bij de uitvoering van EU-programma's ter ondersteuning van éénloketsystemen en andere activiteiten voor energierenovaties en bij het samenvoegen van de resultaten daarvan, met name via de energie-efficiëntiemaatregelen van Horizon 2020 en het LIFE-subprogramma voor de transitie naar schone energie. Deze richtsnoeren zijn onderverdeeld in de volgende hoofdstukken:

— deel 2, met de relevante definities, het concept en de doelstellingen van éénloketsystemen;

— deel 3, met details over het "klanttraject", de verschillende diensten en de bestaande éénloketmodellen;

— deel 4 over de belangrijkste elementen waarmee rekening moet worden gehouden bij het opzetten van éénloketsystemen als onderdeel van het nationale ondersteuningskader voor energie-efficiëntie;

— deel 5 over financieringssteun van de Unie voor het opzetten van éénloketsystemen voor woningrenovaties.

In het hele document zijn in speciale kaders voorbeelden van bestaande praktijken opgenomen. Aan het einde van het document worden in de bijlage "Aanvullende bronnen" verdere verwijzingen gegeven.

2. **Relevante definities en begrippen**

Het concept van een "éénloketsysteem" wordt weliswaar niet gedefinieerd in de herschikking van de richtlijn energie-efficiëntie ((EU) 2023/1791) of de herschikking van de richtlijn energieprestatie van gebouwen ((EU) 2024/1275), maar in Aanbeveling (EU) 2024/2481 (deel 3.2.2.) wordt aangegeven dat het verwijst naar "een virtuele of fysieke plek waar belanghebbenden worden ondersteund bij alle vragen en implementatiefasen van renovatieprojecten met betrekking tot energie-efficiëntie, variërend van advies over het onderwerp tot alle informatie en diensten die zij nodig hebben om een ambitieus wereldwijd energie-efficiëntie- of renovatieproject uit te voeren.". Eénloketsystemen bieden doorgaans technisch, administratief, juridisch en financieel advies en bijstand op het gebied van energie-efficiëntie, met name voor energierenovaties van gebouwen.

Het concept van éénloketsystemen belichaamt het vereenvoudigingsbeginsel, met name wat betreft het verminderen van het aantal noodzakelijke contacten en procedurele stappen. Het geeft huiseigenaren ook meer vertrouwen in het resultaat van de renovaties en in de interventies van de verschillende vakgebieden (aannemers, leveranciers enz.).

Eénloketsystemen kunnen ook de toegang van huishoudens tot gekwalificeerde vakmensen vergemakkelijken en tegelijkertijd de commerciële inspanningen verminderen die professionals moeten leveren om nieuwe contracten te verkrijgen.

De doelstellingen die worden nagestreefd bij het opzetten van éénloketsystemen variëren en kunnen alle of een deel van de volgende elementen omvatten:

— **het verspreiden van informatie**, met de nadruk op het waarborgen van de consistentie van de boodschappen en de geloofwaardigheid van de entiteit (of entiteiten) die deze verspreidt (verspreiden);

— **het toegankelijk maken van financiële steun** (bv. één financieringsportaal), het stroomlijnen van doelstellingen en subsidiabiliteitsvoorwaarden en het optimaliseren van beheerskosten;

— **het verduidelijken van aansprakelijkheden en het waarborgen van vertrouwen**, een noodzakelijke voorwaarde voor ambitieuzere renovaties;

— **het bundelen van vaardigheden** door specialistische vaardigheden samen te brengen en de ontwikkeling van nieuwe vaardigheden te ondersteunen;

— **het stimuleren en samenvoegen van kleinschalige investeringen** en het bereiken van een kritische massa, die vervolgens de ontwikkeling van specifieke financiële oplossingen zou kunnen rechtvaardigen, waaronder financieringsinstrumenten en specifieke partnerschappen met financiële instellingen ([5]).

([5]) Aanbeveling van de Commissie over het ontsluiten van particuliere investeringen in energie-efficiëntie C(2026)1526.

3. Een reeks uiteenlopende en complementaire diensten

3.1. Geen *uniforme* oplossing

Gezien de grote verscheidenheid aan beoogde personen en situaties en de gefragmenteerde aard van de bouwsector, die bestaat uit veel kleine en micro-ondernemingen, is het renoveren van woningen een complex proces.

1. Daarom moeten éénloketsystemen zich in de eerste plaats richten op het aanpakken van de complexiteit die inherent is aan woningrenovatie en huishoudens en andere marktpartijen zo veel mogelijk ontlasten. Om het renovatietraject te vereenvoudigen, wordt in de herschikking van de richtlijn energie-efficiëntie ((EU) 2023/1791) of de herschikking van de richtlijn energieprestatie van gebouwen ((EU) 2024/1275) niet vereist dat één enkele structuur alle diensten aan alle personen levert. **Het doel moet niet één enkele structuur zijn, maar een ecosysteem van samenhangende en complementaire structuren**.

Er zijn verschillende manieren om de diensten die huiseigenaren nodig hebben samen te brengen. Sommige daarvan vallen duidelijk onder de bevoegdheid van de overheid, terwijl andere veel sterker verankerd zijn in de particuliere markt. Ook moet worden opgemerkt dat **in de richtlijnen niet wordt gespecificeerd wie de diensten moet verlenen**, en met name of de exploitanten publiek of particulier moeten zijn. **Ook wordt in deze richtlijnen niet vereist dat de diensten kosteloos zijn**, wat betekent dat de dienstverlener kosten in rekening mag brengen. In deze richtlijnen wordt echter wel van de lidstaten verlangd dat zij passende financiële maatregelen en technische bijstand verlenen, met bijzondere aandacht voor kwetsbare huishoudens. Overheidsinstanties moeten er daarom voor zorgen dat éénloketdiensten voor iedereen toegankelijk zijn, ook voor degenen die deze het hardst nodig hebben.

Zoals hierboven vermeld, **moeten éénloketsystemen vooral gericht zijn op het opbouwen van vertrouwen tijdens het renovatieproces**. Een renovatietraject kan gepaard gaan met uitdagingen en onzekerheden, waardoor veel huiseigenaren aarzelen om tot een uitgebreide renovatie over te gaan, ondanks de beschikbare informatie en stimuleringsmaatregelen. Om de vraag naar ambitieuze renovaties te laten toenemen, moeten huiseigenaren er niet alleen op kunnen vertrouwen dat het advies dat zij ontvangen betrouwbaar is, maar ook dat de organisaties waarmee zij samenwerken aansprakelijk kunnen worden gesteld en dat er verhaal mogelijk is als er iets misgaat. Het is van belang te erkennen dat de manieren waarop vertrouwen kan worden opgebouwd, cultureel bepaald zijn en dat de aanpak sterk kan verschillen naargelang de context. In sommige regio's kan vertrouwen bijvoorbeeld nauw verbonden zijn met de steun en betrokkenheid van de overheid, terwijl in andere regio's maatschappelijke organisaties of particuliere marktorganisaties een grotere rol kunnen spelen. Samenwerken met lokale belanghebbenden, inzicht krijgen in regionale uitdagingen en strategieën aanpassen aan lokale voorkeuren zijn daarom essentieel voor succes. Het begrijpen van de nuances en het integreren ervan in de opzet van de éénloketmodellen die worden ingezet, zorgt ervoor dat de geleverde diensten effectief zijn en goed worden ontvangen door huiseigenaren.

Het is daarom van essentieel belang om éénloketsystemen te verankeren binnen hun lokale context, vaak op stedelijk of regionaal niveau, en een duidelijke, goed gestructureerde relatie met lokale overheden op te bouwen om het succes van éénloketsystemen te waarborgen ([6]).

3.2. Een "klanttraject"

In dit deel wordt het perspectief van huiseigenaren belicht en wordt gedetailleerd ingegaan op de verschillende soorten ondersteuning die voor hen beschikbaar zijn bij het uitvoeren van een energierenovatieproject, evenals op de veelvoorkomende problemen waarmee zij te maken kunnen krijgen. Het "klanttraject" kan worden gedefinieerd als de fasen die een huiseigenaar moet doorlopen om zijn project te voltooien. In de volgende punten worden de stappen op een zeer geordende manier gepresenteerd, maar in bepaalde fasen kunnen er meerdere herhalingen en terugkoppelingen voorkomen.

0. **Aanleidinggevende gebeurtenis**: mensen zijn niet altijd bereid om actie te ondernemen, en gezien het vaak complexe en omslachtige proces van een woningrenovatie, zijn de mogelijkheden soms schaars en beperkt. Hoewel informatie en marketing voldoende kunnen zijn om eenvoudigere acties te stimuleren, zijn ze doorgaans niet voldoende om grondige energierenovaties te stimuleren. Daarbij spelen ook andere contextuele elementen en motiverende factoren een belangrijke rol. Het is bijvoorbeeld bijzonder belangrijk om huishoudens te benaderen op het moment dat zij hun woning kopen, aangezien zij eerder geneigd zullen zijn aanzienlijke renovaties uit te voeren voordat zij de woning betrekken. Huishoudens kunnen ook eerder bereid zijn om werkzaamheden uit te voeren wanneer het gezin wordt uitgebreid of, omgekeerd, wanneer de kinderen het huis verlaten. Energie is in geen van deze voorbeelden een centrale factor; ze is eerder een

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

bijkomstigheid in een proces dat door andere zaken in gang is gezet. Een energieprestatiecertificaat ("EPC") of gerelateerd instrument, zoals een renovatiepaspoort of de resultaten van een energieaudit waaruit blijkt dat het gebouw slecht presteert op energiegebied, kan ook aanleiding geven tot een evaluatie van de noodzaak om te renoveren. Op grond van artikel 19 van de herschikking van de richtlijn energieprestatie van gebouwen ((EU) 2024/1275) zijn overheidsinstanties verplicht om getroffen huiseigenaren (die eigenaar zijn van een gebouw of een gebouwunit met een lage energieprestatie) uit te nodigen naar een éénloketsysteem voor renovatieadvies ([7]).

1. **Onboarding**: in deze context kan een eerste benadering om de kosten voor het vinden van nieuwe klanten te minimaliseren, eenvoudigweg zijn om zichtbaar en beschikbaar te zijn voor het ondersteunen van alleen die huishoudens die al met hun renovatieproces zijn begonnen en actief stappen hebben ondernomen om hulp te zoeken. Deze passieve aanpak brengt echter het risico met zich mee dat voornamelijk wordt samengewerkt met huishoudens die al overtuigd zijn en die hun renovatie mogelijk ook zonder externe bijstand zouden hebben uitgevoerd. Een proactievere aanpak zou kunnen worden gevolgd om snel huishoudens te identificeren die zich in een levensfase bevinden die bevorderlijk is voor renovatiewerkzaamheden. Er kunnen bijvoorbeeld samenwerkingsverbanden met retailbanken worden opgezet om specifieke ondersteuning te bieden aan nieuwe kopers. Ondanks de aanzienlijk hogere kosten zijn strategieën voor proactieve actie, zoals pop-upacties in de buurt en huis-aan-huiscampagnes, effectief gebleken en blijven ze essentieel.

2. **Vereenvoudigde diagnose en aanbevelingen**: een meerderheid van de openbare éénloketsystemen die nu in de Unie actief zijn, biedt een informatieve ("boodschapgerichte") en adviserende ("ontvangergerichte") dienst aan om huiseigenaren te begeleiden bij hun keuzes. Hoewel dit advies algemeen van aard is, biedt het huiseigenaren de essentiële informatie die nodig is om een eerste beslissing (doorgaan/niet doorgaan) te nemen en verder te gaan in het klanttraject. Hoewel deze positionering tot doel heeft te voorkomen dat het éénloketsysteem aansprakelijk wordt gesteld voor eventuele problemen die zich tijdens de uitvoering van de werkzaamheden voordoen, worden alle beslissingen en de gevolgen daarvan aan de huiseigenaar overgelaten.

3. **Ontwerp van het project**: zodra een eerste besluit tot uitvoering van de werkzaamheden is genomen, moet een gedetailleerde analyse worden uitgevoerd (waaronder bijvoorbeeld een energieaudit ter plaatse), gevolgd door een gedetailleerde omschrijving van de uit te voeren werkzaamheden, met inbegrip van bijzondere eisen (bv. met betrekking tot de te gebruiken technieken en materialen). Een gedetailleerd ontwerp is van groot belang en noodzakelijk voor grondige energierenovaties. De kosten blijven echter een belemmering voor de meeste huiseigenaren, tenzij er subsidie wordt verstrekt. De overgrote meerderheid van huiseigenaren beschikt niet over de gespecialiseerde vaardigheden die nodig zijn om deze bijzonder cruciale en stressvolle fase van het project zelfstandig uit te voeren. Gezien de vereiste mate van detail, zijn de diensten die in deze fase worden verleend noodzakelijkerwijs onderworpen aan de beroepsaansprakelijkheid van de entiteit die ze verleent. Zij kunnen ook volledig binnen het toepassingsgebied van de marktconcurrentie vallen, aangezien zij doorgaans door architecten of bouwprofessionals kunnen worden geleverd.

4. **Selectie van ondernemingen**: in de meeste gevallen zijn ambachtslieden en installateurs in feite het eerste aanspreekpunt voor huiseigenaren die een energierenovatietraject willen doorlopen. De belangrijkste reden om contact met hen op te nemen varieert sterk en is niet noodzakelijkerwijs energiebesparing. Ambachtslieden die rechtstreeks worden benaderd, bieden doorgaans niet alleen aan om de renovatiewerkzaamheden uit te voeren, maar ook om het ontwerp te bepalen, tegen een totaalprijs. Deze aanpak biedt het voordeel dat de instapkosten worden verlaagd en processen mogelijk worden versneld. Een bijkomende moeilijkheid in deze fase is dat de bouwsector zeer gefragmenteerd is en dat ambachtslieden, zelfs degenen die zeer bekwaam zijn in hun vak, niet noodzakelijkerwijs in staat zijn om complexe, uitgebreide renovaties aan te bieden. Hoewel het selecteren van aannemers van cruciaal belang is, maken de technische aard van de offertes en het feit dat er beslissingen moeten worden genomen over de daadwerkelijke investeringskosten deze fase bijzonder stressvol voor huiseigenaren. Dit geldt des te meer indien het werk niet voldoende gespecificeerd was of indien de huiseigenaren geen professionele bijstand hebben, wat later kan leiden tot onvoorziene kosten, vertragingen of geschillen.

5. **Financieringsplan**: hoewel het financieringsplan hier vrij laat in het proces wordt gepresenteerd, wordt het doorgaans veel eerder opgesteld en geleidelijk verfijnd naarmate technische beslissingen en kosten duidelijker worden. Het betalingsvermogen van het huishouden heeft uiteraard invloed op de technische beslissingen, en het ontwerp van het project wordt herhaaldelijk herzien door de financieringsopties in aanmerking te nemen. In deze fase worden ook de beschikbare/mogelijke overheidssubsidies in kaart gebracht en wordt de behoefte aan financiering via leningen voor het project geraamd.

([7]) In artikel 19, lid 13, is bepaald dat eigenaren van gebouwen met een EPC onder niveau C worden uitgenodigd om bij het verstrijken van hun EPC of vijf jaar na de afgifte ervan, indien dit eerder is, naar een éénloketsysteem te gaan voor renovatieadvies.

6. **Financieringsoplossingen**: het verkrijgen van externe financieringsmiddelen is gekoppeld aan het financieringsplan en vormt een cruciale fase in de meeste grondige energierenovatieprojecten, aangezien de aanzienlijke initiële kosten doorgaans veel hoger liggen dan de beschikbare spaargelden van huishoudens. Deze middelen omvatten doorgaans consumptief krediet (mogelijk gesubsidieerd), gedekte woningkredieten of hypotheken (met name wanneer de renovatie deel uitmaakt van een project voor de aankoop van een woning) en publieke financieringsmaatregelen, zoals subsidies, belastingvoordelen, financieringsinstrumenten en gesubsidieerde leningen.

7. **Renovatiewerkzaamheden**: renovatiewerkzaamheden worden doorgaans uitgevoerd door één of, vaker, meerdere bouwbedrijven. Deze bedrijven zijn vaak actief in verschillende, niet-gecoördineerde sectoren, waardoor hun interventies vooraf moeten worden gepland en gerationaliseerd, wat complex kan zijn.

8. **Toezicht op de werkplek/ontvangst van het werk**: effectieve coördinatie en effectief toezicht op de werkplek zijn van cruciaal belang om te voorkomen dat aannemers ondermaats werk leveren. Bij omvangrijke projecten vormt het toezicht op de werkzaamheden van verschillende aannemers een aanzienlijke uitdaging waar de meeste mensen niet op voorbereid zijn. Hoewel architecten doorgaans toezicht houden op de werkzaamheden, kiezen veel huiseigenaren ervoor om zelf toezicht te houden op de projecten. Dit kan leiden tot ernstige bouwkundige problemen, zoals vocht door koudebruggen of een slechte binnenluchtkwaliteit en kan ook financiële gevolgen hebben als niet aan de subsidievoorwaarden wordt voldaan.

9. **Kwaliteitsborging, garanties en follow-up**: gezien de belemmeringen en onzekerheden in verband met ambitieuze energierenovaties, zijn kwaliteitsborging, garanties en follow-up nog steeds diensten die veel te weinig worden aangeboden door éénloketsystemen. Gezien de huidige marktrijpheid op het gebied van energierenovatie is het van cruciaal belang dat de kwaliteit van renovaties consequent wordt gewaarborgd. Een garantie op de kwaliteit van het uitgevoerde werk (d.w.z. een garantie op de gebruikte materialen en methoden, ook wel intrinsieke energieprestatiegarantie genoemd), in combinatie met een duidelijke toezegging om eventuele gebreken die leiden tot een lager dan verwachte energieprestatie te verhelpen, zou ambitieuzere renovatieprojecten aanzienlijk kunnen stimuleren. In de particuliere woonsector moet het begrip kwaliteit zelfs worden uitgebreid tot de kwaliteit van de geleverde diensten, van het eerste contact tot de dienst na verkoop. Dit kan onder meer bestaan uit monitoring na voltooiing van de werkzaamheden, het verstrekken van advies en aanbevelingen aan huiseigenaren over het juiste gebruik van de geïnstalleerde apparatuur en richtsnoeren voor het realiseren van de verwachte besparingen op de energierekening.

Bij het ontwikkelen van éénloketsystemen gaat niemand met een schone lei beginnen. Gedurende het beschreven "klanttraject" bieden tal van professionals — waaronder ambachtslieden en installateurs, energieauditors, architecten, makelaars, nutsbedrijven, retailbanken en energieagentschappen — reeds renovatiediensten aan gebouweigenaren. De geringe belangstelling voor grondige renovatie is niet toe te schrijven aan een gebrek aan deelnemers, maar veeleer aan het **ontbreken van coördinatie en hun uiteenlopende belangen, waardoor een holistische oplossing voor de behoeften van gebouweigenaren niet mogelijk is**.

Daarom is **het doel van een aanpak op basis van éénloketsystemen niet noodzakelijkerwijs om nieuwe spelers te introduceren**, **maar eerder om de ontbrekende schakels tussen gefragmenteerde marktaanbiedingen te creëren en te versterken**, waardoor de transformatie van bestaande praktijken naar grondige renovatie wordt versneld.

3.3. **"Adviesmodel": nadruk op het verstrekken van informatie**

Het eerste model van een éénloketsysteem kan een "adviesmodel" worden genoemd. Deze aanpak is gericht op het begin van het klanttraject en heeft tot doel toegankelijk te zijn en een groot publiek te bereiken door brede begeleiding te bieden zonder dat daarvoor veel middelen nodig zijn. Door informatie op grote schaal te verspreiden, wordt ook geprobeerd nieuwe sociale normen vast te stellen en een culturele verschuiving naar energie-efficiëntie te stimuleren.

De diensten omvatten doorgaans een eerste beoordeling van de energieprestatie van de woning en algemeen advies over mogelijke verbeteringen, zonder in te gaan op specifieke projectdetails. Hoewel de aanbevelingen algemeen zijn, zijn ze praktisch en uitvoerbaar. De huiseigenaar blijft volledig verantwoordelijk voor beslissingen over het project en de keuze van de aannemer, maar er kan ondersteuning worden geboden bij het vinden van gekwalificeerde aannemers. De diensten omvatten vaak ook financieel advies dat is afgestemd op de geplande investering, waaronder advies over bestaande subsidies en hoe daar gebruik van kan worden gemaakt.

Het adviesmodel kent echter enkele beperkingen. Het ontbreekt aan specificiteit, omdat het geen gedetailleerde projectplannen of coördinatie van aannemers biedt, wat van cruciaal belang kan zijn voor huiseigenaren die complexe renovaties uitvoeren. Dit model biedt doorgaans ook geen professionele aansprakelijkheid voor renovatieresultaten, waardoor de huiseigenaar minder garanties krijgt. Het voldoet mogelijk niet aan alle behoeften van de huiseigenaar, met name die welke uitgebreid projectbeheer vereisen. Wat financiering betreft, ligt de nadruk op de investering zelf en niet zozeer op het specifieke investeerdersprofiel, vooral gezien het feit dat het verstrekken van financieel advies een gereglementeerd beroep is. Dergelijke beperkingen maken deze diensten minder aantrekkelijk voor huiseigenaren, voor wie het ontwerpen van het energierenovatieproject en het selecteren van de bouwbedrijven doorgaans de meest uitdagende stappen zijn.

Voorbeeld van HAUSKUNFT (Oostenrijk)

Met steun van het Horizon 2020-programma heeft de stad Wenen eind 2020 haar éénloketsysteem gelanceerd om de renovatie van particuliere woongebouwen te versnellen.

Het heeft de naam HAUSKUNFT en ontvangt operationele en financiële steun van de stad. Het biedt gratis advies aan eigenaren van particuliere woningen en appartementsgebouwen via telefoongesprekken, virtuele bijeenkomsten of persoonlijke sessies en biedt ondersteuning bij het plannen van hun renovatieproject. De dienstverlening is ook beschikbaar voor architecten, planners en vastgoedbeheerders die behoefte hebben aan richtsnoeren.

HAUSKUNFT richt zich voornamelijk op de eerste fasen van het renovatieproces en biedt richtsnoeren voor het ontwikkelen van hoogwaardige concepten. Het éénloketsysteem heeft aanvullende diensten op het gebied van financiering en verbeterde ondersteuning voor huiseigenaren onderzocht en getest, maar deze zijn nog niet opgenomen in het standaardaanbod.

Als aanvulling op deze diensten houdt het kwaliteitsplatform voor renovatiepartners (Qualitätsplattform Sanierungspartner) een register bij van gescreende ontwerpers, ambachtslieden en bouwbedrijven die zich inzetten voor hoogwaardige renovaties. Het platform werkt samen met HAUSKUNFT en brengt vastgoedeigenaren in contact met gekwalificeerde renovatiespecialisten.

Zie: https://www.hauskunft-wien.at/.

Veel éénloketsystemen die momenteel in de Unie actief zijn, lijken zich te beperken tot dit adviesmodel, wat mogelijk voortkomt uit een verkeerde interpretatie van de regelgeving inzake mededinging en staatssteun. Deze beperkende benadering leidt er vaak toe dat door de overheid gefinancierde éénloketsystemen activiteiten vermijden die zij als marktactiviteiten beschouwen, zoals het opstellen van ontwerpspecificaties, het selecteren van aannemers en het toezicht houden op de bouw, ook al is dergelijke marktbetrokkenheid volgens de regelgeving toegestaan. Overheidsinstanties mogen deelnemen aan particuliere economische markten, mits zij bepaalde regels uit de Verdragen niet overtreden. De staatssteunregels zijn namelijk niet gericht op het type exploitant, maar veeleer op de aard van de verleende diensten en de specifieke voorwaarden waaronder die diensten worden verleend. Bovendien wordt noch in de herschikking van de richtlijn energie-efficiëntie ((EU) 2023/1791) noch in de herschikking van de richtlijn energieprestatie van gebouwen ((EU) 2024/1275) een beperking opgelegd aan de wijze waarop éénloketdiensten moeten worden gestructureerd of aan het soort organisaties dat deze diensten moet verlenen, zolang zij maar "onafhankelijk advies" verstrekken (artikel 18, lid 3, van de herschikking van de richtlijn energieprestatie van gebouwen ((EU) 2024/1275). Dankzij dit regelgevingskader kunnen overheidsinstanties en met overheidssteun gefinancierde entiteiten actieve ondersteuning bieden tijdens zowel de ontwerpfase als de uitvoeringsfase, zoals beschreven in de delen 3.4 en 3.5.

3.4. **"Steunmodel": nadruk op het steunen van huishoudens**

Door de beperkingen van het vorige model aan te pakken, kan een éénloketsysteem een proactievere rol spelen door **huiseigenaren op operationeel vlak te ondersteunen bij hun energierenovatieprojecten**. De diensten in deze aanpak omvatten doorgaans:

— het uitvoeren van gedetailleerde energieaudits ter plaatse om de specifieke situatie te analyseren en mogelijke besparingen in kaart te brengen;

— het gedetailleerd omschrijven van de uit te voeren werkzaamheden, met inbegrip van specifieke eisen (bv. inzake koudebruggen), en ervoor zorgen dat deze specificaties voldoen aan de subsidievoorwaarden (bv. niveau van thermische weerstand, kwalificaties van de bouwers enz.);

— het ondersteunen van huiseigenaren bij het selecteren van aannemers en uiteindelijk bij het onderhandelen over prijzen;

— het toezicht houden op de werkplek en het handhaven van kwaliteitsborgingsprocessen.

Dit model kan worden beschouwd als een uitgebreid mandaat van de architect, dat bijna het gehele klanttraject omvat. Het betekent duidelijk dat er marktactiviteiten worden uitgevoerd en dat er beroepsaansprakelijkheid ontstaat voor de geboden ondersteuning, wat een belangrijke stap en een **kantelpunt tussen een adviesmodel en een steunmodel** vormt. De overstap van het ene naar het andere model kan onder andere worden geformaliseerd door middel van betaling voor de geleverde diensten, een dienstencontract tussen het éénloketsysteem en de huiseigenaar of een fysiek bezoek om de audit uit te voeren.

Voorbeeld van OpenGela (Spanje)

OpenGela is een éénloketdienst in Baskenland (Spanje) dat door de Baskische regering wordt bevorderd om stadsvernieuwing te stimuleren. De kern van de dienstverlening wordt gevormd door wijkkantoren die alle procedures en administratieve taken in verband met de geïntegreerde renovatie van appartementsgebouwen centraliseren: van administratieve werkzaamheden tot het onderhouden van contacten met aannemers voor energiediensten en het verstrekken van financiële ondersteuning. Dankzij de focus op buurtrenovatie wordt een hoge mate van betrokkenheid van de lokale gemeenschap mogelijk gemaakt en wordt het vertrouwen versterkt en de positie van de lokale bewoners verbeterd, niet alleen door energierenovatie te faciliteren, maar ook door de levenskwaliteit (toegankelijkheid, brandveiligheid, duurzaamheid) te verbeteren.

Het éénloketsysteem, gefinancierd door het EU-programma Horizon 2020 (HIROS4All), werd op proefbasis gestart in twee kwetsbare wijken: Otxarkoaga (Bilbao) en Txonta (Eibar), waar 460 woningen met succes zijn gerenoveerd. De aanpak is nu uitgebreid naar negen andere buurtkantoren in Baskenland, om renovatiediensten aan te bieden aan 4 800 inwoners, met een nieuw vlaggenschipproject in Torre Urizar. Dankzij het EU LIFE-programma voor de transitie naar schone energie (BIRTUOSS) wordt momenteel een verbeterd éénloketmodel getest, waarbij de renovatieplanning wordt verfijnd door middel van renovatiepaspoorten voor gebouwen. Verwacht wordt dat het project investeringen ter waarde van 120 miljoen EUR genereert, waaronder 40 miljoen EUR voor energie-efficiëntierenovatie.

Zie: https://opengela.eus/en.

In dit model **wordt niet gekozen voor neutraliteit, maar voor onafhankelijkheid**: het moet voor huiseigenaren duidelijk zijn dat het éénloketsysteem in hun belang werkt en niet in het belang van een derde. Deze onafhankelijkheid houdt nauw verband met de contractuele betrekkingen en de vergoedingsbronnen voor het éénloketsysteem, die worden toegelicht in deel 3.5 hieronder. Hierbij moet worden opgemerkt dat het steunmodel alleen het toezicht op de werkzaamheden omvat en niet de uitvoering van de werkzaamheden zelf, die nog steeds moeten worden uitbesteed aan bouwprofessionals. Bovendien is deze aanpak veel arbeidsintensiever dan een adviesmodel en vereist deze doorgaans overheidssubsidie om duurzaam te zijn.

3.5. **“Uitvoeringsmodel”: leveren van diensten *en* uitvoeren van bouwwerkzaamheden**

In een derde éénloketmodel, dat het “uitvoeringsmodel” kan worden genoemd, zorgt het éénloketsysteem niet alleen voor het ontwerp, maar ook voor de uitvoering van de renovatiewerkzaamheden. In dit geval kan het éénloketsysteem een deel van het werk zelf uitvoeren en/of bouwbedrijven inhuren en hun keuze aan de huiseigenaar opleggen. De relatie tussen het éénloketsysteem en bouwbedrijven kan verschillende vormen aannemen (onderaannemer of medecontractant, met gezamenlijke of afzonderlijke aansprakelijkheid), mogelijk via raamovereenkomsten.

Het integreren van bouwwerkzaamheden in de dienstverlening van het éénloketsysteem vormt een volgende stap en markeert het omslagpunt tussen een “steunmodel” en een “uitvoeringsmodel”. In dit scenario handelt het éénloketsysteem niet langer uitsluitend in het belang van de huiseigenaar, maar streeft het bij de uitvoering van de werkzaamheden ook zijn eigen economische of organisatorische belangen na. Dit betekent niet automatisch dat het advies dat stroomopwaarts wordt gegeven minder waardevol is, maar het kan wel twijfels oproepen over de onpartijdigheid van dat advies. Een positief aspect is dat, aangezien het éénloketsysteem kan profiteren van de bouwwerkzaamheden, het wellicht meer voordelige eerste consulten kan aanbieden. In gevallen waarin dit éénloketmodel wordt ondersteund door overheidsstimulansen, moeten overheidsinstanties de nodige regels vaststellen om ervoor te zorgen dat het ondersteunde éénloketsysteem rekening houdt met de belangen van huiseigenaren, terwijl het gebruik van energierenovaties en hun eigen economische belangen worden bevorderd.

3.6. **Bundelen van “financieringsoplossingen” met de vorige modellen**

In de hierboven gepresenteerde typologie moet financiering niet worden beschouwd als een op zichzelf staand element, maar eerder als een aanvullende dienst bovenop een van de drie modellen die in de vorige delen zijn gepresenteerd. Een éénloketsysteem kan diverse diensten aanbieden om huiseigenaren te ondersteunen bij de financiering van energie-efficiënte renovaties, eventueel in een bundel.

Ondersteuning bij het verkrijgen van overheidssubsidies: het éénloketsysteem kan het bundelen van verschillende subsidies stroomlijnen en ervoor zorgen dat projecten voldoen aan de subsidievereisten. Het kan huiseigenaren ook ondersteunen bij het voorbereiden van hun subsidieaanvragen.

Voorfinanciering van overheidssubsidies: hoewel overheidssubsidies de rentabiliteit van de investering verbeteren, worden ze doorgaans pas na voltooiing van de werkzaamheden ontvangen, waardoor huiseigenaren het volledige project vooraf moeten financieren. Het éénloketsysteem kan kortlopende leningen verstrekken om dit tekort te overbruggen en de risico's te beperken door ervoor te zorgen dat tijdens de ontwerpfase aan de subsidievoorwaarden wordt voldaan. Er kunnen ook specifieke subrogatiemachtigingen worden gebruikt om het éénloketsysteem in staat te stellen een deel van de subsidies namens de huiseigenaar terug te vorderen als terugbetaling voor de kortlopende voorfinancieringsleningen die het éénloketsysteem heeft ontvangen.

Voorbeeld van C-REAL (België):

Het C-REAL-project, gefinancierd door Horizon 2020, heeft een duurzaam partnerschap tot stand gebracht tussen ONESTO, een kredietverlenende instelling, en DUBOLIMBURG, een renovatieadviesdienst, om het tempo en de kwaliteit van gebouwrenovaties in de Belgische provincie Limburg te verbeteren. Het initiatief is uitgebreid via Energy House Limburg, dat aannemers en architecten heeft samengebracht in een éénloketsysteem.

Het project leverde verschillende waardevolle inzichten op voor financiële instellingen. Voor kopers van onroerend goed bleek het van cruciaal belang om de renovatieplanning in het aankoopproces te integreren. Door vroegtijdig de renovatiebehoeften, kosten en optimale timing van de werkzaamheden te beoordelen, kunnen effectieve prijsonderhandelingen en financieringsafspraken worden gemaakt, terwijl tegelijkertijd wordt gewaarborgd dat energieverbeteringen goed worden afgestemd op andere renovatiewerkzaamheden. EPC's bleken ook van groot belang te zijn bij het opstarten van renovatiewerkzaamheden, met name voor eigenaren van bestaand onroerend goed.

Door renovatiestimulansen in leningproducten op te nemen, kunnen banken de energieprestatieverbeteringen beter volgen. In combinatie met gedetailleerde renovatieplannen en kostenramingen maakt deze aanpak een beter risicobeheer en betere beslissingen inzake leningen mogelijk, terwijl de blootstelling aan onroerend goed met een slechte energieprestatie wordt verminderd.

Het project heeft aangetoond dat een samenwerkingsverband dat het delen van gegevens en klantenondersteuning bevordert, de resultaten van renovaties aanzienlijk verbetert. Deze aanpak ondersteunt alle belanghebbenden bij het nemen van beter geïnformeerde beslissingen gedurende het renovatieproces.

Zie: https://www.c-real.be.

Prekwalificatie voor een financieringsaanbod van een retailbank: hoewel een bank doorgaans zelf een analyse maakt van de financiële situatie van de huiseigenaar, kan het éénloketsysteem het duediligenceproces vergemakkelijken, met name door de informatie in een gestandaardiseerd formaat aan te bieden, in overleg met de bank. Een éénloketsysteem kan partnerschappen aangaan met een of meer specifieke banken en aangeven dat het een kritische massa aan projecten naar de bank kan brengen, wat voor de bank een reden kan zijn om een specifiek product te ontwikkelen dat is afgestemd op energierenovatie, haar personeel hierin op te leiden en mogelijk het éénloketsysteem toe te staan dit product namens haar op de markt te brengen.

Autonome financieringsoplossingen: het éénloketsysteem kan zelfs een afzonderlijk financieel aanbod opnemen in het dienstenpakket. Dit vormt een **derde stap en een (substantiële) "optie" die aan elk van de drie modellen kan worden toegevoegd** (hoewel dit alleen is waargenomen bij de "steunmodellen" en "uitvoeringsmodellen"). Door financiering te integreren wordt het éénloketsysteem aantrekkelijker voor de huiseigenaar, aangezien de beslissing om met de werkzaamheden te beginnen niet langer afhankelijk is van de goedkeuring van een derde (de bank). Aangezien dit al in een vroeg stadium van het project is voorzien, wordt de leningaanvraag doorgaans niet afgewezen. Ten slotte kunnen

investeringssubsidies, indien deze bestaan, worden geïntegreerd als gemengde financieringsoplossingen in het financieringsaanbod in de vorm van kapitaalaftrek. Om deze oplossing aantrekkelijk te maken, moet het financiële aanbod van het éénloketsysteem zeer goed worden gepromoot om een vertrouwensniveau te creëren dat vergelijkbaar is met dat van traditionele banken en financiële instellingen. Een belangrijke doelstelling van de integratie van financiering in éénloketdiensten is het samenvoegen van initiële kosten (bv. audits, studies) met oplossingen voor langlopende financiering, waardoor deze worden omgezet van belemmeringen naar beheersbare, langetermijnterugbetalingen. Het doen van een afzonderlijk financieel aanbod vereist echter een passend juridisch kader ([8]), aangezien bankactiviteiten sterk gereguleerd zijn.

Voorbeeld van SERAFIN (Frankrijk):

In Frankrijk wordt een *tiers-financeur* (derde financier) wettelijk gedefinieerd als een marktdeelnemer die energiebesparende werkzaamheden samentrekt met gedeeltelijke of volledige financieringsdiensten. In de afgelopen tien jaar is dit model getest door verschillende lokale overheden (regio's en grootstedelijke gebieden), die nu zijn ondergebracht in de vereniging SERAFIN, waarvan de oprichting werd ondersteund door het ORFEE-project van Horizon 2020.

Het project heeft een kenniscentrum voor *tiers-financeurs* opgezet om de uitwisseling van kennis, methoden en expertise te bevorderen. Het heeft ook de inzet van *tiers-financeurs* in Frankrijk ondersteund door het coördineren van ontwikkelingsinspanningen (studies, procedures, IT-tool enz.). Met het project werd een kader voor kwaliteitsnaleving en -controle geïntroduceerd ter ondersteuning van de uitvoering van een verzekeringsregeling om renovatiewerkzaamheden te garanderen. Dankzij het project zijn ook de financieringsaanbiedingen van *tiers-financeurs* verbeterd, door hun herfinanciering veilig te stellen, samen te werken met retailbanken en de toegang tot Europese fondsen zoals het Europees Fonds voor regionale ontwikkeling (EFRO) te verbeteren.

Dit initiatief wordt voortgezet middels de oprichting van de "Energy Renovation Bank" (FIDEO-BRE-project, met financiële steun van ADEME, het Franse overheidsagentschap voor de groene transitie). Deze financiële instelling verstrekt leningen die toegankelijk zijn voor alle huishoudens, met inbegrip van huishoudens met beperkte toegang tot financiering. Leningen worden verstrekt via particuliere banken en *tiers-financeurs* ter ondersteuning van hoogwaardige energierenovaties die voldoen aan de SERAFIN-kwaliteitsnormen.

Deelnemende banken profiteren van een kader waarmee kwaliteit, risico's en kosten worden beheerst. De leningen voldoen aan de criteria van de groene taxonomie, zodat ze kunnen worden opgenomen in portefeuilles met groene obligaties. *Tiers-financeurs* kunnen zich concentreren op technische ondersteuning en tegelijkertijd leningen blijven verstrekken zonder buitensporige balansgroei of hoge verwerkingskosten. Het is ook mogelijk om nieuwe *tiers-financeurs* op te zetten zonder de last van het rechtstreeks beheren van leningen.

Dit initiatief, onder leiding van SERAFIN-leden, heeft de steun gekregen van grote financiële instellingen, waaronder Procivis, Société Générale, La NEF, Crédit Mutuel, Crédit Coopératif, Crédit Logement en bnp Paribas.

Zie: https://serafin-renov.fr.

Bovendien kunnen verschillende terugbetalingsopties en -instrumenten worden onderzocht. Een benadering **waarbij de financiering aan het onroerend goed wordt gekoppeld** in plaats van aan de huiseigenaar, kan worden overwogen om de terughoudendheid van huishoudens ten aanzien van financiële verplichtingen die langer duren dan zij verwachten in de woning te blijven, te verminderen ([9]).

3.7. **Een samenvatting van hoofdstuk 3 over het klanttraject en éénloketmodellen**

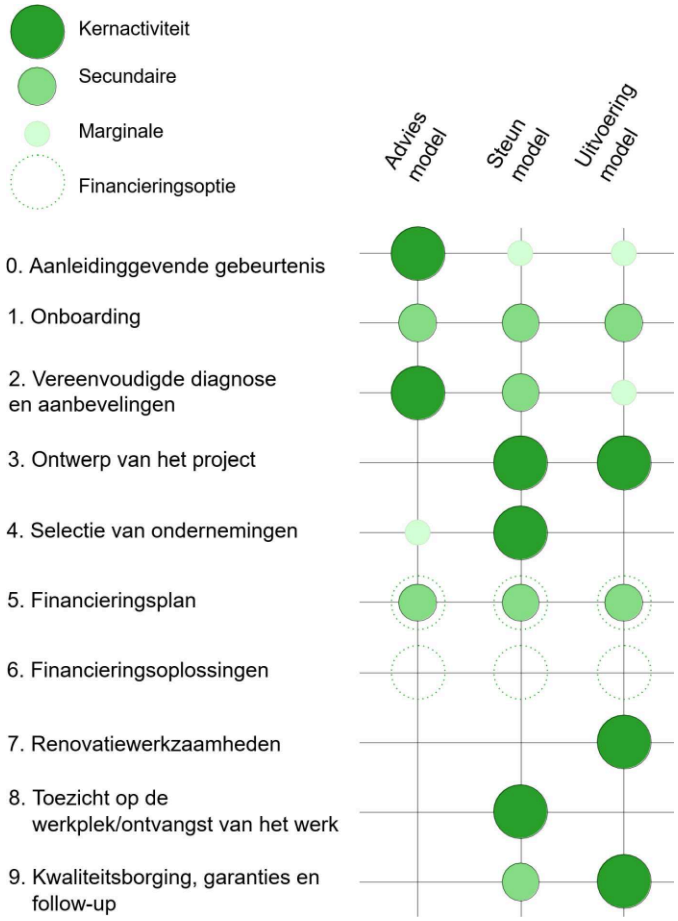
Afsluitend illustreert figuur 1 hieronder het klanttraject en hoe de verschillende éénloketmodellen bij elke stap aansluiten.

([8]) In bepaalde gevallen, bijvoorbeeld voor de voorfinanciering van overheidssubsidies die doorgaans achteraf worden uitbetaald, kunnen kortlopende leningen worden verstrekt zonder bankvergunning, mits deze voldoen aan specifieke regelgevende richtlijnen.

([9]) Aanbeveling van de Commissie over het ontsluiten van particuliere investeringen in energie-efficiëntie C(2026)1526.

Figuur 1

Samenvatting van de beschreven modellen en het klanttraject



4. Belangrijke overwegingen voor het opzetten van éénloketdiensten

Dit hoofdstuk bevat de belangrijke overwegingen en organisatorische en financiële gevolgen van het éénloketsysteem in de particuliere woonsector.

4.1. Bundelen van online- en fysieke benaderingen

Online-éénloketsystemen kunnen van groot belang zijn om gebouweigenaren bewust te maken van hun energieverbruik, het belang van het beheersen van hun verbruik en de middelen om dat te doen. Het effect van het verstrekte advies kan worden vergroot als het wordt gebundeld met informatie over de beschikbare financiële steun. Online-instrumenten kunnen worden gebruikt voor het identificeren en voorselecteren van eigenaren die bereid zijn om complexe en mogelijk kostbare procedures te doorlopen. Onlinebenaderingen zijn geschikt om tegen redelijke kosten een groot publiek te bereiken en kunnen niet alleen leiden tot onmiddellijke maatregelen, maar op langere termijn ook bijdragen aan een grotere bewustwording van de voordelen van energierenovaties en energie-efficiëntieverbeteringen.

Een volledig online aanpak is echter ontoereikend, met name in gevallen waarin complexere, grondige renovaties worden uitgevoerd en wanneer de door het éénloketsysteem aangeboden diensten verschillende diensten omvatten die een specifieke beoordeling van het betreffende gebouw vereisen. Een aspect waarmee naast de aangeboden dienst rekening moet worden gehouden, is dat mensen verschillende niveaus van digitale geletterdheid hebben en dat zelfs het beste online-instrument onvermijdelijk een aanzienlijk deel van de bevolking, vaak de oudsten en meest kwetsbaren, zal missen. Het is echter nog minder waarschijnlijk dat een huishouden grote renovatiewerkzaamheden in zijn woning zal uitvoeren die aanzienlijke kosten met zich meebrengen, als hij niet eerst meerdere persoonlijke contactmomenten heeft gehad met de vertegenwoordigers van het éénloketsysteem, waarbij de geplande werkzaamheden in detail zijn besproken en gedetailleerde instructies of richtsnoeren zijn gegeven over wat er tijdens het project moet worden uitgevoerd.

De gebouweigenaar heeft mogelijk ook niet het volste vertrouwen in het platform dat de informatie verstrekt of heeft slechts een gedeeltelijk inzicht in de voordelen van energierenovaties. Het opbouwen van vertrouwen en het aanpakken van de specifieke zorgen van huiseigenaren vereist tijd en technische dialoog, wat met een onlineoplossing alleen waarschijnlijk niet kan worden bereikt.

De Europese Commissie heeft begin 2024 een burgerpanel over energie-efficiëntie georganiseerd, bestaande uit 150 willekeurig geselecteerde burgers uit alle EU-lidstaten. Het panel heeft 13 definitieve aanbevelingen aangenomen, waarbij aanbeveling 1 de nadruk legt op de noodzaak van toegankelijke informatie om huishoudens en organisaties in staat te stellen hun energie-efficiëntie te verbeteren ([10]). Hoewel het panel de waarde erkende van online-instrumenten om een renovatietraject te starten, wees het ook op de cruciale noodzaak om dit digitale aanbod aan te vullen met een fysieke aanwezigheid, zoals regionale/lokale kantoren of bezoeken ter plaatse.

4.2. **Geografisch bereik**

In artikel 18, lid 1, van de herschikking van de richtlijn energieprestatie van gebouwen ((EU) 2024/1275) is bepaald dat de lidstaten uiterlijk in mei 2026 op hun grondgebied éénloketsystemen moeten opzetten en exploiteren overeenkomstig een of meer van vijf "geografische" criteria, met als doel een geografische dekking en brede toegang tot éénloketdiensten te waarborgen. Evenzo benadrukte het Europees burgerpanel met betrekking tot energie-efficiëntie dat het belangrijk is ervoor te zorgen dat éénloketsystemen toegankelijk zijn voor alle burgers, ook voor burgers in landelijke of afgelegen gebieden en burgers met beperkte mobiliteit ([11]).

Voor informatie over de criteria inzake geografische dekking van artikel 18, lid 1, van de herschikking van de richtlijn energieprestatie van gebouwen ((EU) 2024/1275) moeten de lidstaten en relevante marktdeelnemers bijlage II ([12]) bij de mededeling van de Commissie met richtsnoeren voor Richtlijn (EU) 2024/1275 raadplegen ("Financiële stimulansen, vaardigheden en marktbelemmeringen" (artikel 17) en "Eénloketsystemen voor de energieprestatie van gebouwen" (artikel 18)), die aanbevelingen bevat om ervoor te zorgen dat éénloketsystemen op doeltreffende wijze in het hele nationale grondgebied worden ingezet.

4.3. **Benaderingen om het vertrouwen van huiseigenaren te winnen**

Om vertrouwen op te bouwen is het essentieel dat huiseigenaren tevreden zijn met het resultaat van renovaties en dat kwaliteitsborging wordt geboden.

Het vaststellen van verantwoordingsplicht is essentieel voor het bevorderen van vertrouwen in renovatie-ondersteunende diensten. Transparantie moet een prioriteit zijn. Het éénloketsysteem moet daarom documentatie verstrekken over processen, maar ook over de kosten, baten en risico's van de aanbevolen interventies. Het verzamelen en openbaar delen van feedback van klanten kan ook de geloofwaardigheid verder vergroten door potentiële klanten bewijs te bieden van de kwaliteit van de dienstverlening.

Het handhaven van hoge normen voor de kwaliteit van het werk is eveneens van cruciaal belang, vooral wanneer er meerdere aannemers of onderaannemers bij betrokken zijn. Het éénloketsysteem kan gevestigde kwaliteitskaders volgen en eventueel accreditatie aanvragen bij gerenommeerde instanties. Deze kaders kunnen gestandaardiseerde procedures, certificeringsvereisten en systematische kwaliteitsmonitoring omvatten. Het aanbieden van solide garanties, ondersteund door kwaliteitsverzekeringen, vooral in combinatie met financieringsopties, kan huiseigenaren meer zekerheid bieden. Het éénloketsysteem kan het vertrouwen verder vergroten door certificeringsprocedures in te voeren om de betrouwbaarheid en kwaliteit van aannemers te waarborgen.

Een duidelijk aansprakelijkheidskader en consumentenbeschermingsbeleid kunnen alle partijen beschermen door de verantwoordelijkheden voor het aanpakken van gebreken te omschrijven en duidelijke procedures voor geschillenbeslechting vast te stellen. De bescherming van de consument moet verder gaan dan kwaliteitsborging en ook misleidende marketingpraktijken aanpakken. Belangrijke waarborgen kunnen onder meer bestaan uit toegankelijke kanalen om punten van zorg aan te kaarten. Hoewel formele rechtszaken beschikbaar moeten zijn voor ernstige gevallen, moet prioriteit worden gegeven aan alternatieve geschillenbeslechtingsmechanismen om efficiënt conflictbeheer te waarborgen.

([10]) Europees burgerpanel over energie-efficiëntie, 2024, Definitieve aanbevelingen.

([11]) "Wij raden aan ervoor te zorgen dat de informatie aan consumenten toegankelijker, transparanter en bruikbaarder wordt om een verhoogde energie-efficiëntie onder huishoudens en organisaties mogelijk te maken. Wij raden daartoe aan in het volgende te voorzien: een netwerk van fysieke éénloketsystemen op gemeentelijk niveau (gemeentehuizen, bibliotheken) met onafhankelijke deskundigen die aanvullend advies kunnen geven. In dit netwerk mag geen onderscheid worden gemaakt tussen plattelandsgebieden en stedelijke gebieden of tussen sociale groepen Het éénloketsysteem moet voorzien in advies over wetgevende, financiële en technische aspecten, alsook over lokale dienstverleners. Er wordt een beroep gedaan op lokale actoren om de dienst onder de aandacht te brengen.". Europees burgerpanel over energie-efficiëntie, 2024, Definitieve aanbevelingen.

([12]) Bijlage II "Financiële stimulansen, vaardigheden en marktbelemmeringen" (artikel 17) en "Eénloketsystemen voor de energieprestatie van gebouwen" (artikel 18)" bij de mededeling van de Commissie met richtsnoeren voor nieuwe of ingrijpend gewijzigde bepalingen van de herschikking van de richtlijn energieprestatie van gebouwen, Richtlijn (EU) 2024/1275 (PB C, C/2025/6438, 18.12.2025, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2025/6438/oj).

4.4. **Specifieke maatregelen voor kwetsbare huishoudens**

Consumentenbeschermingsbeleid is van bijzonder belang voor kwetsbare huishoudens, waaronder gezinnen met een laag inkomen, ouderen en personen met gezondheidsproblemen. Deze groepen ondervinden vaak meer problemen bij het navigeren door complexe renovatieprocessen, het beheren van technische details of het doen gelden van hun consumentenrechten.

Specifieke beschermingsmaatregelen kunnen bestaan uit strengere regelgeving inzake eerlijke prijsstelling, financiële bijstand op maat en strenger toezicht op renovatieaannemers. Specifieke maatregelen kunnen bestaan uit gespecialiseerde adviseurs voor het begeleiden van kwetsbare huiseigenaren, transparante contractvoorwaarden en door de overheid gesteunde garanties om financiële risico's tot een minimum te beperken.

De betrokkenheid van sociaal vaardige professionals is essentieel om gemarginaliseerde bevolkingsgroepen te bereiken en effectieve ondersteuning te bieden. Specifieke bewustmakingscampagnes en besluitvormingsinstrumenten, zoals online zelfbeoordelingsplatforms, kunnen weloverwogen keuzes ondersteunen. Gerichte voorlichtingscampagnes kunnen de vertrouwens- en informatiekloof overbruggen die kwetsbare personen vaak ontmoedigt om energie-efficiënte maatregelen te nemen. Een éénloketsysteem kan energiearme huishoudens bewust maken van eenvoudige, goedkope maatregelen om de energie-efficiëntie te verbeteren en de energierekening te verlagen. Het vertrouwen kan worden versterkt door contact te leggen met lokale gemeenschappen via evenementen, buurtinitiatieven, huis-aan-huisbezoeken en openbare demonstraties van succesvolle renovaties.

STEP-project (Solutions to Tackle Energy Poverty):

met het STEP-project, gefinancierd door Horizon 2020, is een eenvoudig, innovatief en reproduceerbaar model ontwikkeld om energiearmoede aan te pakken door gedragsverandering en goedkope energie-efficiënte oplossingen te bevorderen via advies op maat.

Een éénloketsysteem dat op lokaal niveau actief is, bevindt zich in een ideale positie om onafhankelijke ondersteuning te bieden die is afgestemd op de specifieke behoeften en beperkingen van huishoudens, met name op financieel gebied. Door kwetsbare huishoudens in contact te brengen met bestaande opties voor financiële ondersteuning, kan het éénloketsysteem een cruciale rol spelen bij het toegankelijker maken van duurzame energieoplossingen. Deze financiële mechanismen kunnen bijvoorbeeld bestaan uit gerichte subsidies, "pay-as-you-save"-regelingen of langlopende leningen met een lage of nulrente.

Het STEP-project bracht een aantal essentiële inzichten naar voren voor de ontwikkeling van éénloketsystemen voor kwetsbare huishoudens. Een cruciaal onderdeel was het ontwikkelen van de vaardigheden van eerstelijnswerkers, zoals maatschappelijke werkers en gezondheidswerkers, door middel van een modulair opleidingsprogramma, om zo te zorgen voor effectieve consumentenbegeleiding. In het project werd ook het belang benadrukt van partnerschappen met consumentenorganisaties, lokale gemeenschappen en eerstelijnsgroepen om degenen te bereiken die het meest door energiearmoede worden getroffen.

Zie: https://www.stepenergy.eu/.

Eénloketsystemen kunnen een belangrijke rol spelen bij het aanpakken van energiearmoede door zowel vastgoedeigenaren als huurders te ondersteunen. Eénloketsystemen ondersteunen niet alleen alle huiseigenaren, maar kunnen kwetsbare eigenaren specifiek helpen bij het verkrijgen van financiering door gebruik te maken van speciale overheidssubsidies en op maat gesneden financiële regelingen, en door hen te begeleiden bij het aanvragen van leningen bij de lokale bank. Huurders, die vaak geen invloed hebben op renovatiebeslissingen, kunnen ook baat hebben bij het éénloketsysteem dat als bemiddelaar optreedt en vastgoedeigenaren aanmoedigt (en helpt) om renovaties uit te voeren.

Aanbeveling (EU) 2023/2407 van de Commissie ([13]) en de bijbehorende richtsnoeren ([14]) bieden inzicht in de onderliggende oorzaken van energiearmoede en schetsen concrete oplossingen. Door deze aanbevelingen op te volgen, kunnen éénloketsystemen een belangrijke rol spelen bij het bestrijden van energiearmoede en ervoor zorgen dat kwetsbare huishoudens toegang hebben tot praktische en kosteneffectieve oplossingen.

([13]) Aanbeveling (EU) 2023/2407 van de Commissie van 20 oktober 2023 over energiearmoede, C/2023/4080 (PB L, 2023/2407, 23.10.2023 ELI: http://data.europa.eu/eli/reco/2023/2407/oj).

([14]) Werkdocument van de diensten van de Commissie: EU-richtsnoeren over energiearmoede (Begeleidend document bij de aanbeveling van de Commissie over energiearmoede, (C/2023/4080), SWD(2003) 647, 20.10.2023.

4.5. **Bijzonderheden van "door burgers geleide renovatiecollectieven"**

Door burgers geleide renovatie is een opkomend concept waarbij burgers actief een leidende rol krijgen bij energierenovaties van gebouwen. Hoewel de meeste overheidsmaatregelen ter ondersteuning van renovatie in de woningsector (bv. stadsvernieuwingsprogramma's, bewustmakingscampagnes, éénloketsystemen enz.) al gericht zijn op inbreng en participatie van burgers, onderscheiden door burgers geleide renovaties zich doordat ze door burgers zelf worden aangestuurd en ontstaan als **bottom-upinitiatieven onder leiding van burgercollectieven**.

Door burgers geleide renovaties onderscheiden zich van andere renovatieprojecten waarbij meerdere personen betrokken zijn (zoals appartementsprojecten) door hun streven naar een duurzame aanpak die verder reikt dan enkele individuele projecten. Door burgers geleide renovaties onderscheiden zich door een rechtspersoon, een energiegemeenschap ([15]) of een gelijkwaardige entiteit ([16]) op te richten om een langdurige verbintenis en veerkracht te waarborgen. Dergelijke formele structuren zijn gebaseerd op de beginselen van open en vrijwillige participatie en effectieve governancecontrole, terwijl ze tegelijkertijd de organisatie en capaciteitsopbouw van burgers bevorderen. Deze benaderingen houden een besef van schaal en impact in, waarbij van door burgers geleide renovaties wordt verwacht dat zij gezamenlijk de renovatie van meerdere gebouwen bundelen, bijvoorbeeld op straat- of wijkniveau.

Binnen een ecosysteem van samenhangende en complementaire structuren kunnen **door burgers geleide renovaties fungeren als een complementair éénloketsysteem**, waardoor ze effectief de kloof overbruggen tussen conventionele overheidsinterventies en winstgedreven particuliere benaderingen.

Voorbeeld van Alex Energie in Rotterdam (Nederland):

In het kader van het Horizon 2020-project "Save the Homes" heeft de stad Rotterdam een proefproject met een éénloketsysteem uitgevoerd in de wijk Prins Alexander. Het éénloketsysteem volgde een bottom-upbenadering, waarbij de nadruk lag op burgerparticipatie en lokale energiecoöperaties. Huiseigenaren krijgen diensten aangeboden via een strategische samenwerking tussen de gemeente Rotterdam, Alex Energie (een energiegemeenschap met leden uit Prins Alexander) en HOOM (een energiecoöperatie die energiegemeenschappen ondersteunt). Alex Energie betrekt bewoners actief bij het proces door lokale werkgroepen op te richten, energiescans uit te voeren, energieplannen te ontwikkelen en collectieve aankopen te organiseren. Hij informeert huiseigenaren ook over financieringsmogelijkheden voor energierenovaties. Vervolgens worden verdere details beschikbaar gesteld op het onlineplatform van de stad, waar huiseigenaren toegang hebben tot informatie over renovaties, subsidies kunnen aanvragen, documenten kunnen uploaden en telefonische ondersteuning kunnen aanvragen.

De stad richt zich op het bieden van backoffice-ondersteuning aan energiecoöperaties. Na dit proefproject is de stad van plan om het initiatief uit te breiden naar heel Rotterdam, lokale gemeenschappen te stimuleren en de uitwisseling van oplossingen en beste praktijken aan te moedigen. De gemeente richtte zich aanvankelijk op dakisolatie en schakelde ook lokale bedrijven in, waarvan vele freelancers waren, om het werk uit te voeren. Er waren bewust bedrijven bij betrokken die leerlingen opleiden om nieuwe bedrijven te ondersteunen en studenten op te leiden.

Financiële steun werd verleend in de vorm van leningen uit het Energietransitiefonds, verdeeld door de gemeente Rotterdam en beheerd door het Stimuleringsfonds Volkshuisvesting Nederlandse Gemeenten. Deze leningen zijn beschikbaar voor zowel huiseigenaren als eigenarenverenigingen.

([15]) Er zijn twee definities voor energiegemeenschappen in de EU-wetgeving. "Hernieuwbare-energiegemeenschappen" zijn gedefinieerd in Richtlijn (EU) 2023/2413 van het Europees Parlement en de Raad van 18 oktober 2023 tot wijziging van Richtlijn (EU) 2018/2001, Verordening (EU) 2018/1999 en Richtlijn 98/70/EG wat de bevordering van energie uit hernieuwbare bronnen betreft, en tot intrekking van Richtlijn (EU) 2015/652 van de Raad (PB L, 2023/2413, 31.10.2023, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2023/2413/oj) en "Energiegemeenschappen van burgers" zijn gedefinieerd in Richtlijn (EU) 2019/944 van het Europees Parlement en de Raad van 5 juni 2019 betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor elektriciteit en tot wijziging van Richtlijn 2012/27/EU (PB L 158 van 14.6.2019, blz. 125, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/944/oj). Beide blijven flexibel wat betreft de rechtsvorm die gemeenschappen kunnen aannemen (bv. verenigingen, coöperaties enz.). Naast het bestaan van de rechtsvorm omvatten deze definities criteria met betrekking tot lidmaatschap, autonomie, openheid, doel en zeggenschap.

([16]) In landen waar het begrip energiegemeenschappen nog niet volledig in nationale wetgeving is omgezet, kan een entiteit die voldoet aan de criteria zoals vastgelegd in de desbetreffende Unierichtlijnen worden beschouwd als een "door burgers geleid renovatiecollectief".

Uit de eerste ervaringen met proefprojecten komen verschillende belangrijke voordelen van de benadering van door burgers geleide renovaties naar voren ([17]). Zij bieden de mogelijkheid om **vertrouwen** op te bouwen binnen lokale gemeenschappen door peer-to-peerbetrokkenheid te bevorderen en sociale netwerken te versterken, wat op zijn beurt een brede participatie stimuleert. Hoewel door burgers geleide renovaties in eerste instantie mogelijk langzamer vorderen dan individuele renovaties, hebben ze het potentieel voor exponentiële groei ("**sneeuwbaleffect**"), waarbij ze zich uitbreiden van afzonderlijke gebouwen naar hele wijken. Dankzij hun **flexibiliteit** kunnen zij commerciële kansen volledig benutten die openbare éénloketsystemen wellicht minder snel zouden nastreven. Door burgers geleide renovaties kunnen ook aanzienlijke **kostenvoordelen** bieden ten opzichte van individuele projecten door middel van vrijwilligersbijdragen, schaalvoordelen, collectieve aankopen en gestandaardiseerde ontwerpen. Door **middelen te bundelen**, kunnen deelnemers ook de algemene vaardigheden verbeteren, waardoor met name het toezicht op dienstverleners wordt verbeterd. In tegenstelling tot kortetermijninitiatieven streven door burgers geleide renovaties naar **structurele en langdurige effecten** door rechtspersonen op te richten in plaats van uitsluitend te vertrouwen op individuele inspanningen.

4.6. **Personele middelen voor éénloketsystemen**

Zoals de naam al aangeeft, wordt van een éénloketsysteem verwacht dat het een veelzijdig dienstenpakket aanbiedt om huiseigenaren te begeleiden tijdens hun hele energierenovatietraject. Op technisch vlak moeten adviseurs energieaudits kunnen uitvoeren, op maat gemaakte duurzame energieoplossingen kunnen identificeren, projectontwerpen kunnen uitwerken en de naleving van bouwnormen kunnen controleren ([18]). De financiële steun gaat doorgaans verder dan het identificeren van beschikbare subsidies om huiseigenaren te helpen bij het evalueren en verkrijgen van passende financieringsoplossingen ([19]). Van adviseurs kan ook worden verwacht dat zij juridische bijstand verlenen om huiseigenaren te helpen hun rechten als consument te begrijpen en uit te oefenen, contracten te beoordelen en hun weg te vinden in de regelgeving. Het is van cruciaal belang dat adviseurs van éénloketsystemen specialistische kennis bundelen met sterke interpersoonlijke vaardigheden, om de unieke omstandigheden en beperkingen van elke huiseigenaar te begrijpen en aan te pakken, met name bij het ondersteunen van kwetsbare huishoudens.

Het succes van éénloketsystemen hangt in wezen af van het identificeren en ontwikkelen van de juiste talentenpool van adviseurs. Gezien het brede scala aan vereiste vaardigheden, brengt het samenstellen van een team voor een éénloketsysteem dat alomvattende diensten kan leveren, meerdere organisatorische uitdagingen met zich mee. Aangezien het onwaarschijnlijk is dat één persoon over alle benodigde expertise beschikt, zijn multidisciplinaire teams essentieel. Het samenstellen van deze teams vereist strategische wervings- en samenwerkingspraktijken om diverse professionele achtergronden samen te brengen. Deze benaderingen moeten rekening houden met zowel gespecialiseerde competenties als interpersoonlijke vaardigheden, en een omgeving bevorderen die kennisdeling stimuleert. Naast werving vereist het behouden van deze bekwame professionals een doordachte aanpak van talentbeheer.

Eénloketsystemen kunnen aantrekkelijke carrièremogelijkheden bieden voor ervaren professionals in de bouwsector die overwegen om de bouwsector te verlaten. Benaderingen om deze professionals te verwelkomen kunnen worden overwogen om te profiteren van hun expertise. Door de nadruk te leggen op hun betekenisvolle impact op het ondersteunen van gemeenschappen en het bestrijden van klimaatverandering, kunnen éénloketsystemen ook divers nieuw talent aantrekken voor de gebouwensector, met name vrouwen en jonge professionals. Eénloketsystemen en hun promotors zouden met verenigingen uit de bouwsector, technologieleveranciers, arbeidsbureaus, brancheorganisaties of onderwijsinstellingen kunnen samenwerken om op maat gemaakte programma's te ontwikkelen die specialistische kennis (technisch, financieel, juridisch, communicatie, klantenservice enz.) bundelen met interpersoonlijke vaardigheden. In deze programma's zou de nadruk kunnen liggen op praktijkervaring door middel van stages of leerlingplaatsen binnen bestaande éénloketsystemen. Voortdurende professionele ontwikkeling kan er ook toe bijdragen dat het dienstenaanbod actueel blijft, aangezien technologieën en regelgeving voortdurend evolueren.

Op hun beurt kunnen bouwprofessionals die samenwerken met éénloketsystemen ook profiteren van ondersteuning om naadloos te integreren in het ecosysteem van éénloketsystemen en de kwaliteitsnormen ervan te handhaven. Dit omvat inzicht in geïntegreerde renovatiebenaderingen, protocollen voor kwaliteitsborging en effectieve samenwerkingsmethoden met de éénloketsystemen en hun instrumenten. Het opzetten van duidelijke partnerschapskaders met aannemers is essentieel om kwaliteitsnormen, communicatieprotocollen en prestatiemaatstaven vast te stellen. Periodieke workshops en kennisdelingssessies kunnen helpen om de doelstellingen van éénloketsystemen en de capaciteiten van aannemers op elkaar af te stemmen. Deze partnerschappen kunnen zich ook richten op het ontwikkelen van standaardbenaderingen voor veelvoorkomende renovatiescenario's om de efficiëntie en betrouwbaarheid te verbeteren.

([17]) Wat de maatregelen van de Commissie ter ondersteuning van door burgers geleide renovatieprojecten betreft, zie https://citizen-led-renovation.ec.europa.eu/index_en.

([18]) Bepaalde diensten moeten mogelijk worden geleverd door erkende architecten (een gereglementeerd beroep met specifieke wettelijke vereisten en professionele normen).

([19]) Hoewel een éénloketsysteem algemene informatie over financiële opties kan verstrekken, dient financieel advies doorgaans te worden gegeven door gecertificeerde financiële adviseurs die voldoen aan de wettelijke vereisten.

Initiatieven om het personeel op te leiden: BUSHROSS

Het project "Building Up Skills for Home Renovation One-Stop-Shops" (BUSHROSS), gefinancierd in het kader van het LIFE-subprogramma voor de transitie naar schone energie, maakt gebruik van ervaringen uit Ierland en Bulgarije om opleidingsprogramma's te ontwikkelen voor personeel in éénloketsystemen in deze twee landen, die vervolgens worden uitgebreid naar Griekenland, Polen, Slovenië en Oekraïne.

Om tegemoet te komen aan de behoeften van medewerkers die zich bezighouden met de juridische, technische, economische en sociale aspecten van woningrenovaties, zal het project vier gespecialiseerde opleidingsprogramma's ontwikkelen: i) het bedrijfsmodelkader voor éénloketsystemen; ii) het opzetten en beheren van éénloketsystemen (met praktische uitvoeringstips); iii) profielspecifieke opleidingen over maatregelen voor de energierenovatie van woningen, en iv) sociale aspecten (sociale rechtvaardigheid en inclusiviteit, met name door zich te richten op vrouwen en kwetsbare groepen). Er wordt ook aandacht besteed aan zachte vaardigheden en digitale hulpmiddelen — bemiddeling en conflictbeheersing en het werken met digitale hulpmiddelen.

Met deze curricula, die zijn gebaseerd op de benadering van microcredentials, kunnen succesvolle cursisten een certificaat van beroepskwalificatie behalen dat voldoet aan de Europass-normen en geldig is in alle EU-landen (Europass Mobiliteit en het certificaatsupplement). De opleidingsprogramma's worden getest door 150 opleiders op te leiden, die op hun beurt proefopleidingen geven aan 60 professionals in elk van de zes landen.

Eénloketsystemen kunnen niet alleen een belangrijke rol spelen in de energietransitie in gebouwen, maar ook fungeren als krachtige platforms voor omscholing en werkgelegenheid. Zij kunnen samenwerken met arbeidsbureaus en beroepsopleidingscentra om personen te identificeren die van loopbaan willen veranderen. Eénloketsystemen kunnen ook gestructureerde leerlingprogramma's aanbieden waarin klassikaal onderwijs wordt gebundeld met praktijkopleiding, waardoor mensen die van loopbaan willen veranderen de mogelijkheid krijgen om praktische ervaring op te doen. Voor degenen die weer aan het werk gaan, kan een éénloketsysteem flexibele werkafspraken en gefaseerde opleidingsprogramma's bieden die zijn afgestemd op verschillende niveaus van ervaring en beschikbaarheid. Het opzetten van mentorschapsprogramma's, waarbij ervaren adviseurs nieuwkomers begeleiden bij energierenovatieprojecten, kan de professionele ontwikkeling verder ondersteunen. Het collaboratieve karakter van éénloketsystemen moet de professionele groei bevorderen door blootstelling aan verschillende disciplines. Deze omgeving moet continu leren en de ontwikkeling van vaardigheden op natuurlijke wijze ondersteunen, waardoor het een aantrekkelijke optie is voor mensen die hun loopbaan opnieuw willen opbouwen. Door actief betrokken te zijn bij de ontwikkeling van het personeelsbestand, kunnen éénloketsystemen zowel hun eigen personeelsbehoeften als bredere uitdagingen op het gebied van werkgelegenheid in hun gemeenschap helpen aanpakken.

4.7. **Financiering van éénloketsystemen en hun financiële duurzaamheid**

Het ondersteunen van éénloketdiensten — en daarmee het verlenen van toegewijde en actieve bijstand aan huiseigenaren bij hun energierenovatie — moet worden beschouwd als een integraal onderdeel van het nationale financierings- en ondersteuningskader voor energie-efficiëntie. De dienst van algemeen belang die door verschillende éénloketmodellen wordt geleverd en de sleutelrol die het éénloketsysteem speelt bij het vergroten van het bewustzijn van de voordelen van energie-efficiëntie, en met name energierenovaties, kunnen een belangrijke bijdrage leveren aan de nationale energie- en klimaatambities. Het nationale ondersteuningskader voor éénloketdiensten moet dan ook een integraal onderdeel vormen van de nationale energie- en klimaatplannen en nationale plannen voor de renovatie van gebouwen van de lidstaten ([20]).

Tegelijkertijd moet het waarborgen van de financiële duurzaamheid van het éénloketsysteem een langetermijndoelstelling zijn, die ook afhangt van de lokale en culturele context, de organisatiestructuren en zakelijke éénloketmodellen waaraan de voorkeur wordt gegeven. Voor financiële stabiliteit hebben éénloketsystemen stabiele en continue inkomstenstromen nodig om hun diensten te ondersteunen, of deze nu afkomstig zijn uit de overheidsbegroting om een marktfalen aan te pakken of van particuliere huiseigenaren die voor diensten betalen. Alvorens mogelijke inkomstenbronnen te onderzoeken, is het

([20]) Uiterlijk op 31 december 2026 vast te stellen overeenkomstig artikel 3 en bijlage II bij Richtlijn (EU) 2024/1275. Aan de lidstaten zijn specifieke modellen verstrekt om hen te helpen bij het opstellen van hun plannen overeenkomstig bijlage II bij de richtlijn energieprestatie van gebouwen, onder meer met betrekking tot de oprichting van éénloketsystemen of soortgelijke mechanismen krachtens artikel 18 voor het verstrekken van advies en bijstand op technisch, administratief en financieel gebied". Raadpleeg het geannoteerde model op: https://circabc.europa.eu/ui/group/8f5f9424-a7ef-4dbf-b914-1af1d12ff5d2/library/a8116057-2055-48e7-81c5-ee94a62de5c8.

belangrijk op te merken dat de term "éénloketsysteem" niet verwijst naar een specifieke rechtsvorm en dat de taken van een éénloketsysteem door verschillende organisatiestructuren kunnen worden uitgevoerd. Voorbeelden van entiteiten die advies of ondersteuning verlenen aan huiseigenaren omvatten een verscheidenheid aan rechtsvormen, waaronder verenigingen, particuliere ondernemingen, industriële en commerciële overheidsentiteiten en lokale overheidsinstanties. De juridische en operationele structuur van een éénloketsysteem schept beperkingen en is bepalend voor de toegang tot financieringsbronnen, waarvoor strategische en beleidsbeslissingen moeten worden genomen. Hoewel de aard van de aangeboden diensten rechtstreeks van invloed is op de rechtvaardiging van overheidsfinanciering, hangt de levensvatbaarheid van een zakelijk éénloketmodel uiteindelijk af van de omvang en reikwijdte van de aangeboden diensten.

4.7.1. *Gebruik van subsidies om activiteiten in het kader van het éénloketsysteem te dekken*

In sommige gevallen kunnen éénloketdiensten kosteloos aan huiseigenaren worden aangeboden om een grotere acceptatie van energierenovaties of de uitvoering van een omvangrijk energierenovatieprogramma te ondersteunen. Dit kan met name het geval zijn voor een bepaalde periode, overheidsbegrotingsprogramma's of een specifiek segment van de bevolking. Er moet echter worden erkend dat een gratis dienst financieel niet zelfvoorzienend is en moet worden gesubsidieerd, hetzij direct via begrotingstoewijzingen, hetzij indirect via verplichte bijdragen van de particuliere sector. Het is van cruciaal belang dat een éénloketsysteem over een continue stroom van financiering beschikt om de bevolking voortdurend te kunnen ondersteunen en om gekwalificeerde professionals en deskundigheid te behouden. Hoewel subsidies een cruciale rol spelen, met name bij de initiële opzet van éénloketsystemen, is het niet haalbaar om op lange termijn uitsluitend op subsidies te vertrouwen als financieringsbron. Om financiële duurzaamheid te waarborgen, moet economische levensvatbaarheid in de vroege ontwerpfasen worden geïntegreerd.

Subsidies voor éénloketdiensten zijn mogelijk ook niet stabiel in de tijd en kunnen afhankelijk zijn van veranderende beleidsprioriteiten en begrotingsbeperkingen, wat langetermijnplanning onzeker maakt. Hoewel subsidies proefprojecten en de initiële opzet effectief kunnen ondersteunen, zijn ze niet geschikt voor grootschalige marktintroductie, waarvoor stabiele en voorspelbare financiële stromen nodig zijn. Een plotselinge vermindering of herverdeling van overheidsmiddelen kan de activiteiten verstoren en het éénloketsysteem blootstellen aan financiële instabiliteit. Bovendien is een subsidieafhankelijk model niet schaalbaar. Om de dienstverlening uit te breiden naar meer huiseigenaren of extra regio's zouden de overheidsuitgaven voortdurend moeten worden verhoogd, wat zelden haalbaar is.

Zelfs wanneer subsidies beschikbaar zijn, worden deze vaak met aanzienlijke vertraging uitbetaald, wat leidt tot kasstroomproblemen die de dagelijkse activiteiten onder druk kunnen zetten. Bovendien lopen de financieringsvoorwaarden doorgaans sterk uiteen, met subsidies die worden gestructureerd op basis van dagtarieven, forfaitaire bedragen of projectgebonden toewijzingen, wat de financiële planning nog complexer maakt. Bovendien worden overheidssubsidies vaak vastgesteld op het minimum dat nodig is om de toegewezen taken uit te voeren, wat het vermogen van een organisatie om financiële stabiliteit op te bouwen beperkt. Kleinere organisaties, met name non-profitorganisaties, staan voor extra uitdagingen. Veel van hen hebben moeite om terugkerende exploitatieoverschotten te genereren, wat het moeilijk maakt om financiële reserves op te bouwen of langlopende leningen te verkrijgen. Als gevolg daarvan zijn zij vaak aangewezen op kortlopende bankfinanciering tegen hoge rentetarieven, waardoor een aanzienlijk deel van hun begroting wordt verbruikt en hun duurzaamheid verder wordt ondermijnd. Deze financiële kwetsbaarheid vereist een kortetermijnbenadering, waardoor de planning vaak beperkt blijft tot de duur van de beschikbare subsidies, doorgaans één tot drie jaar. Deze beperkingen leiden tot het wijdverbreide gebruik van kortlopende contracten en salarisbeperkingen, wat het voor werknemers moeilijk maakt om een langetermijncarrièreplanning te maken. Het hoge personeelsverloop, met name onder adviseurs, verstoort de continuïteit en vermindert de algehele effectiviteit van het éénloketsysteem.

De overheidsfinanciering van de lidstaten moet zorgen voor voortdurende steun voor éénloketdiensten, om de financiële kwetsbaarheid en het risico van verstoring van de dienstverlening te verminderen en het éénloketsysteem in staat te stellen de verworven expertise te behouden. Tezelfdertijd kan het éénloketsysteem, om een duurzaam model op te bouwen, niet volledig vertrouwen op externe financiering die op elk moment kan worden ingetrokken als gevolg van de veranderende politieke omgeving en prioriteiten van de overheid. Het integreren van inkomstengenererende mechanismen zou daarentegen organische groei op basis van de vraag mogelijk maken, in plaats van beperkingen opgelegd door de overheidsbegroting. Hoewel subsidies in de beginfase een cruciale rol spelen, dient een langetermijnstrategie diverse financieringsbronnen te integreren, zoals bijdragen van huiseigenaren, partnerschappen met financiële instellingen of steun van de sector.

4.7.2. *Het positioneren van het éénloketsysteem als tussenpersoon of "koppelverkoop"*

Op basis van de waarneming dat huiseigenaren terughoudend zijn om te betalen voor adviesdiensten, bestaat één gemeenschappelijk bedrijfsmodel erin dat het éénloketsysteem zijn diensten gratis aanbiedt aan huiseigenaren door als tussenpersoon te fungeren. In dit model verwijst het éénloketsysteem klanten door naar externe partners waarmee zij contractuele overeenkomsten hebben gesloten en ontvangt het voor deze doorverwijzingen een provisie. Dit model wordt al op grote schaal toegepast in de particuliere sector, waar tussenpersonen in woningverbetering, kredietmakelaars en makelaars in verhandelbare certificaten actief zijn.

Wanneer éénloketsystemen echter vergoedingen ontvangen uit koppelverkoop en van derden, kunnen zij niet langer beweren dat zij uitsluitend in het belang van de huiseigenaar handelen. In dergelijke gevallen verschuift de primaire klant van het éénloketsysteem van de huiseigenaar naar de commerciële partner die zijn activiteiten financiert.

4.7.3. *Verleende diensten doorberekenen aan huiseigenaren*

Door huiseigenaren te betrekken, die de kosten van sommige aangeboden diensten geheel of gedeeltelijk zouden dragen, zou de financiële duurzaamheid van de activiteiten van éénloketsystemen worden gewaarborgd. Een éénloketsysteem zou bijvoorbeeld huiseigenaren kosten in rekening kunnen brengen voor algemene ondersteunende diensten bij het ontwerpen en uitvoeren van energierenovatieprojecten, terwijl kwetsbare huishoudens of specifieke lokale gebieden gratis diensten zouden kunnen ontvangen dankzij een mogelijk nationaal of regionaal overheidsprogramma voor energierenovaties. Het succes van deze aanpak hangt af van de vraag of huiseigenaren voldoende waarde zien in het betalen voor de éénloketdiensten. Hoewel dit tijdens de bouwfase minder problematisch is, blijft het een aanzienlijke belemmering tijdens de voorbereidende advies- en planningsfase. Deze terughoudendheid komt doorgaans voort uit het feit dat huiseigenaren de waarde of het belang van deze voorbereidende diensten niet volledig onderkennen. Een belangrijk doel van overheidsinterventie zou daarom kunnen zijn om deze perceptie te veranderen, terwijl directe financiële steun aan kwetsbaardere huishoudens behouden blijft.

4.8. Eénloketsystemen en staatssteunregels: specifieke overwegingen betreffende diensten van algemeen economisch belang

Het éénloketsysteem kan worden beheerd door verschillende entiteiten, waaronder overheids- of semi-overheidsinstanties zoals lokale overheden of energieagentschappen, maar ook particuliere organisaties, variërend van verenigingen en gemeenschapsgroepen tot commerciële ondernemingen.

De kloof tussen het huidige tempo en de huidige grondigheid van energierenovatie enerzijds en de omvang en het tempo die nodig zijn om de doelstellingen van de Unie te verwezenlijken, met name op het gebied van concurrentievermogen, energiezekerheid en beperking van de klimaatverandering, anderzijds, rechtvaardigt overheidsinterventie en financiële steun voor bestaande publieke en particuliere organisaties die éénloketdiensten verlenen en voor het opzetten en ontwikkelen van nieuwe organisaties.

Op grond van het mededingingsrecht van de Unie, en met name de staatssteunregels, kan het verstrekken van renovatieadvies en -ondersteuning in de particuliere woonsector worden beschouwd als een "economische activiteit", ongeacht de rechtsvorm van de betrokken entiteit en ongeacht of deze al dan niet een winstoogmerk heeft, aangezien deze entiteit kan worden beschouwd als een concurrent van andere instanties die soortgelijke diensten verlenen ([21]). Hoewel de wetgeving van de Unie overheidsinstanties niet verbiedt om economische activiteiten uit te oefenen of overheidsinstanties niet verbiedt om financiële steun te verlenen aan publieke of particuliere entiteiten die "op de markt" actief zijn, vereist deze classificatie als "economische activiteit" dat aan specifieke voorwaarden wordt voldaan om naleving van de staatssteunregels te waarborgen ([22]).

Een mogelijke benadering is om "steun voor energierenovaties via éénloketsystemen" te definiëren als een "dienst van algemeen economisch belang" (DAEB), wanneer het toepassingsgebied van de geleverde diensten een dergelijke classificatie toelaat. Het begrip DAEB in het Unierecht is immers van toepassing op diensten die overheidsinstanties essentieel achten voor de burgers, maar die zonder overheidsingrijpen onvoldoende door de markt zouden worden verleend. Een dergelijke kwalificatie kan daarom bijvoorbeeld betrekking hebben op bepaalde adviesdiensten en technische bijstand die niet of onvoldoende door de markt worden verleend, maar doorgaans niet op de energierenovatiewerkzaamheden zelf. Dergelijke diensten kunnen worden verleend door overheidsinstanties of particuliere bedrijven in het kader van overheidsopdrachten voor diensten, waarbij regelgevende instanties toezien op de naleving van normen en verplichtingen.

5. Waar kan iemand terecht voor EU-steun?

De bepalingen met betrekking tot het éénloketsysteem in de herschikking van de richtlijn energie-efficiëntie ((EU) 2023/1791) en de herschikking van de richtlijn energieprestatie van gebouwen ((EU) 2024/1275) dienen als basis voor de invoering van éénloketdiensten. Deze richtsnoeren bevatten op hun beurt belangrijke overwegingen voor de ontwikkeling van éénloketsystemen op basis van de ervaring en modellen die tot dusver in de hele Unie zijn ontwikkeld, waarbij wordt erkend dat er geen één model is dat voor alle situaties geschikt is. In plaats daarvan is een op maat gemaakte aanpak nodig, waarbij rekening wordt gehouden met de specifieke kenmerken van elke regio. Een succesvolle uitvoering is afhankelijk van een flexibel, iteratief proces waarin vanaf het begin feedback wordt geïntegreerd, wat continu leren, verfijning en uitbreiding mogelijk maakt.

([21]) Zie bijvoorbeeld "Mededeling van de Commissie betreffende het begrip "staatssteun" in de zin van artikel 107, lid 1, van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie" (C/2016/2946 (PB C 262, 19.7.2016, blz. 1, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/?from=EN&uri=CELEX%3A52016XC0719(05).

([22]) Zoals vastgelegd in artikel 107, lid 3, van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie en nader uitgewerkt in relevante wetgeving (vermeld onder https://competition-policy.ec.europa.eu/state-aid/legislation_en).

Om dit proces te ondersteunen, biedt de Commissie bijstand bij het opzetten van éénloketsystemen om de doelstellingen op het gebied van energie-efficiëntie en renovatie te helpen verwezenlijken. Dit omvat gerichte financiële steun door middel van actiesubsidies in het kader van haar financieringsprogramma's voor de transitie naar schone energie, evenals peer-to-peeruitwisselingen en netwerkmogelijkheden voor beheerders van éénloketsystemen.

Deze bijstand omvat directe en indirecte financiële steun via verschillende financieringsmechanismen. Directe steun houdt doorgaans in dat de Commissie de financiering (meestal subsidies) rechtstreeks aan begunstigden toekent op basis van openbare procedures. Indirecte steun houdt doorgaans in dat de Commissie financiële steun verleent aan de lidstaten, die deze op hun beurt toekennen aan de eindbegunstigden.

5.1. **Rechtstreekse financiële steun**

5.1.1. *LIFE CET*

Het LIFE-subprogramma voor de transitie naar schone energie (LIFE CET), met een budget van ongeveer 1 miljard EUR onder het meerjarig financieel kader 2021-2027, biedt steun voor capaciteitsopbouw, projectontwikkelingsbijstand, marktintroductie en bestuursmaatregelen op het gebied van energie-efficiëntie, geïntegreerde hernieuwbare energiebronnen en een rechtvaardige transitie. Het LIFE CET-subprogramma maakt deel uit van het meerjarig werkprogramma 2025-2027 en verleent specifieke steun aan de oprichting van éénloketsystemen voor energie-efficiëntie en energierenovaties in het kader van zijn oproepen voor specifieke actiesubsidies, met een indicatief budget van 25 miljoen EUR over een periode van drie jaar. Tot op heden hebben het LIFE CET-subprogramma en zijn voorgangers steun verleend voor het opzetten van bijna 50 diensten voor woningrenovatie in 17 verschillende EU-lidstaten (en twee geassocieerde landen) ([23]). Daarnaast zou het opzetten van een éénloketsysteem voor energierenovaties kunnen worden ondersteund door middel van actiesubsidies voor projectontwikkelingsbijstand en voor initiatieven van lokale en regionale overheden.

Naast de financiële steun uit hoofde van de oproepen voor subsidies worden in het kader van het LIFE CET-subprogramma éénloketsystemen ondersteund door middel van bewustmaking en bevordering van bestaande beste praktijken, peer-to-peer-uitwisselingen, ondersteuning van capaciteitsopbouw en de oprichting van de praktijkgemeenschap voor éénloketsystemen. Het ManagEnergy-initiatief voorziet in specifieke masterclasses voor lokale en regionale energieagentschappen en hun overheidsinstanties om projecten op het gebied van duurzame energie te bevorderen, te stimuleren en te ondersteunen. Er worden met name specifieke ManagEnergy-masterclasses georganiseerd voor het opzetten van éénloketsystemen voor energierenovaties.

5.1.2. *Elena — Europese faciliteit voor bijstand aan lokale energieprojecten*

De Europese faciliteit voor bijstand aan lokale energieprojecten (Elena), die namens de Commissie door de Europese Investeringsbank (EIB) wordt beheerd, verstrekt subsidies voor technische bijstand ter ondersteuning van duurzame investeringsprojecten. Zij helpt publieke en particuliere entiteiten bij het ontwikkelen en uitvoeren van initiatieven op het gebied van energie-efficiëntie, hernieuwbare energie en duurzaam vervoer door financiële, technische en administratieve belemmeringen aan te pakken. Met Elena-financiering wordt tot 90 % van de kosten voor projectvoorbereiding vergoed, waaronder haalbaarheidsstudies, bedrijfsplanning, financieringsstrategieën en aanbestedingsprocedures. In aanmerking komende projecten moeten een aanzienlijk effect aantonen, met vereiste hefboomfactoren van ten minste 20 voor energie-efficiëntieprojecten en 10 voor residentiële projecten. Sinds de lancering ervan in 2009 heeft Elena meer dan 337 miljoen EUR aan subsidies beschikbaar gesteld ter ondersteuning van steden, regio's en openbare instellingen bij het verwezenlijken van de klimaat- en energiedoelstellingen van de Unie, met als doel meer dan 11,3 miljard EUR aan investeringen te mobiliseren. Aanvragen worden op voortschrijdende basis aanvaard, waarbij EIB-deskundigen aanvragers door het proces begeleiden.

Als onderdeel van de projectontwikkelingsbijstand kan de Elena-faciliteit helpen bij het opzetten van een specifiek éénloketsysteem voor energie-efficiëntieverbeteringen en energierenovaties, met als doel de samenvoeging van de relevante investeringspijplijn te ondersteunen. De afgelopen jaren heeft de Elena-faciliteit bijgedragen aan de oprichting van 26 éénloketsystemen in 11 lidstaten (België, Bulgarije, Denemarken, Estland, Ierland, Spanje, Frankrijk, Italië, Letland, Nederland en Polen). De Elena-faciliteit biedt ondersteuning op basis van vraag (wie het eerst komt, het eerst maalt) ([24]).

De Elena-faciliteit kan ook door lidstaten op nationaal niveau worden gebruikt, waarbij het succesvolle Elena-model wordt gevolgd met behulp van andere financieringsbronnen (bv. fondsen van het cohesiebeleid, het moderniseringsfonds, middelen uit de herstel- en veerkrachtfaciliteit of andere nationale financiering). Dergelijke nationale Elena-regelingen kunnen worden opgezet om specifieke lokale tekortkomingen op het gebied van technische en financiële expertise aan te pakken ter voorbereiding van investeringen in energie-efficiëntie in verschillende sectoren. Daartoe kunnen lidstaten een aanvraag indienen voor een proefproject in het kader van de huidige door de EIB beheerde Elena-faciliteit, om kennis over te dragen en ervaring op te doen met steun van de EIB.

([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]) Projectontwikkelaars worden verzocht contact op te nemen met de Elena-faciliteit via de contactgegevens op de Elena-website.

5.2. **Indirecte financiële steun: fondsen van het cohesiebeleid en het Sociaal Klimaatfonds**

5.2.1. *Herstel- en veerkrachtfaciliteit*

De herstel- en veerkrachtfaciliteit omvat bijna 80 miljard EUR aan investeringen in energie-efficiëntierenovaties en de constructie van gebouwen in de periode 2021-2026. De faciliteit bundelt investeringen met hervormingen om renovaties op het gebied van energie-efficiëntie verder te bevorderen.

In het kader van de herstel- en veerkrachtfaciliteit hebben veel lidstaten het opzetten van éénloketdiensten opgenomen in hun herstel- en veerkrachtplannen, met name om de uitvoering van energie-efficiëntiemaatregelen te vergemakkelijken en om huiseigenaren uitgebreide steun te verlenen in verband met investeringen in het kader van de herstel- en veerkrachtplannen.

Zo omvat het herstel- en veerkrachtplan van Italië maatregelen om een éénloketsysteem op te zetten om de renovatie van openbare en particuliere gebouwen te vergemakkelijken, met de nadruk op energie-efficiëntie en duurzaamheid. Ook Spanje heeft éénloketsystemen opgenomen in zijn herstel- en veerkrachtplan ter ondersteuning van de renovatie van woongebouwen, met bijzondere aandacht voor het terugdringen van energiearmoede. Portugal heeft gekozen voor een gezamenlijke aanpak door de ondertekening van een samenwerkingsprotocol tussen relevante instanties en verenigingen om éénloketsystemen voor energie-efficiëntie voor burgers op te zetten.

De steun uit de herstel- en veerkrachtfaciliteit voor deze initiatieven is bedoeld om de coördinatie en efficiëntie van energierenovaties te verbeteren en ervoor te zorgen dat huiseigenaren geïntegreerde technische, administratieve en financiële bijstand krijgen. Door gebruik te maken van steun uit de herstel- en veerkrachtfaciliteit kunnen de lidstaten de uitrol van het éénloketsysteem versnellen en zo bijdragen tot de verwezenlijking van de klimaat- en energiedoelstellingen van de Unie. Na afloop van de steun uit de herstel- en veerkrachtfaciliteit is het van cruciaal belang dat deze diensten, die huiseigenaren geïntegreerde technische, administratieve en financiële bijstand voor hun energierenovatieprojecten verlenen, door de nationale overheden worden voortgezet.

5.2.2. *Fondsen van het cohesiebeleid*

Voor de programmeringsperiode 2021-2027 is 22 miljard EUR aan investeringen gepland in het kader van de specifieke doelstelling inzake energie-efficiëntie van het cohesiebeleid (RSO2.1) ([25]). Om de uitvoering van deze projecten te bevorderen, wordt met de fondsen van het cohesiebeleid ook de capaciteitsopbouw van overheidsinstanties ondersteund. Op initiatief van de Commissie wordt aanvullende technische bijstand verleend in verband met de uitvoering van het programma.

Op het niveau van de lidstaten — steun voor capaciteitsopbouw

Het Europees Fonds voor regionale ontwikkeling (EFRO) en het Cohesiefonds (CF) kunnen de oprichting van een éénloketsysteem ondersteunen op grond van artikel 3, lid 4, van Verordening (EU) 2021/1058 van het Europees Parlement en de Raad ([26]), waarin is bepaald dat dergelijke fondsen activiteiten kunnen ondersteunen ter vergroting van de capaciteit van programma-autoriteiten in de lidstaten, alsook van de capaciteit van sectorale of territoriale actoren die belast zijn met de uitvoering van activiteiten die relevant zijn voor de uitvoering van deze fondsen, mits dit bijdraagt tot verwezenlijking van de doelstellingen van het programma. Dit zou het geval kunnen zijn voor een éénloketsysteem ter bevordering van energie-efficiënte renovaties van gebouwen met middelen van uit EFRO-/CF-programma's en in overeenstemming met specifieke doelstelling 2.1.

Technische bijstand op Unieniveau

Het programma Cohesie for Transitions (C4T) Groundwork werd gelanceerd door het directoraat-generaal Regiobeleid van de Europese Commissie ter ondersteuning van de uitvoering van investeringsprojecten op het gebied van de overgang naar duurzaamheid die uit het EFRO en het CF worden gefinancierd in het kader van beleidsdoelstelling 2. Het programma biedt in aanmerking komende regio's capaciteitsopbouw en adviesondersteuning op maat op gebieden zoals de energietransitie, de circulaire economie, waterbeheer, aanpassing aan de klimaatverandering en biodiversiteit. Belangrijke ondersteunende activiteiten kunnen bijvoorbeeld bestaan uit de analyse van financieringsmechanismen op het niveau van de Unie en de lidstaten om beste praktijken op het gebied van energie-efficiëntiefinanciering in kaart te brengen, alsook uit speciale workshops over financiële modellen, prijsopties en strategieën voor éénloketdiensten.

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

([26]) Verordening (EU) 2021/1058 van het Europees Parlement en de Raad van 24 juni 2021 inzake het Europees Fonds voor regionale ontwikkeling en het Cohesiefonds (PB L 231 van 30.6.2021, blz. 60, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/1058/oj).

Voorbeeld van C4T Technical Assistance: Financing Energy Renovations — het éénloketmodel van Plovdiv

Het energieagentschap van Plovdiv in Bulgarije heeft bijstand gekregen bij het opzetten van een éénloketsysteem voor de renovatie van woningen in de regio Plovdiv, als een zelfvoorzienende dienst ([27]). In het kader van de bijstand werd het gebrek aan financieringsmogelijkheden voor de renovatie van woningen in Bulgarije aangepakt en werd gekeken naar mogelijke financieringsinstrumenten en methoden om processen voor energie-efficiëntierenovatie te financieren, de complexiteit te verminderen en particuliere investeringen aan te moedigen.

Tot de belangrijkste ondersteunende activiteiten behoorden:

Beste praktijken op het gebied van energie-efficiëntiefinanciering: analyse van financieringsmechanismen van de Unie en de lidstaten, zoals het EU-initiatief Renovate, middelen uit het cohesiebeleid en particuliere financieringsmodellen. Beste praktijken uit lidstaten zoals Estland, Frankrijk en Nederland toonden effectieve financiële strategieën voor energierenovatie.

Financieringsmodellen en prijsstellingsopties: in drie workshops werden financieringsmodellen en -strategieën voor éénloketdiensten geïntroduceerd, met inzichten uit de EU-lidstaten (België, Spanje, Letland en Slovenië), waarbij de nadruk werd gelegd op innovatieve benaderingen zoals vastgoedgebonden financiering, voorfinancieringssubsidies en energieprestatiecontracten.

5.2.3. *Sociaal Klimaatfonds*

Het Sociaal Klimaatfonds (SCF) biedt de lidstaten specifieke financiering zodat kwetsbare groepen, zoals huishoudens die in energie- of vervoersarmoede verkeren, rechtstreeks worden ondersteund.

Wat energie betreft, kunnen de lidstaten het Sociaal Klimaatfonds gebruiken ter ondersteuning van structurele maatregelen en investeringen in energie-efficiëntie, renovatie van gebouwen, schone verwarming en koeling, en integratie van hernieuwbare energie, die voornamelijk gericht zijn op kwetsbare huishoudens en kwetsbare micro-ondernemingen die worden getroffen door de sociale gevolgen van de opneming van broeikasgasemissies van gebouwen en vervoer in het emissiehandelssysteem (ETS2).

Om toegang te krijgen tot financiering moeten de lidstaten nationale sociale klimaatplannen opstellen waarin alle geplande maatregelen en investeringsprojecten worden opgesomd en toegelicht. Om de maatregelen en projecten ten behoeve van de meest kwetsbare groepen te financieren, moet het Sociaal Klimaatfonds inkomsten uit de veiling van emissierechten uit het ETS2 en emissierechten uit het bestaande EU-ETS bundelen. Samen met een verplichte bijdrage van 25 % van de lidstaten aan hun sociale klimaatplannen moet het Sociaal Klimaatfonds in de periode 2026-2032 ten minste 86,7 miljard EUR aan overheidsfinanciering mobiliseren.

Steun van éénloketsystemen als onderdeel van de nationale sociale klimaatplannen die in het kader van het Sociaal Klimaatfonds zijn opgesteld, komt in aanmerking op grond van artikel 8, lid 1, punten c) en d), van Verordening (EU) 2023/955 van het Europees Parlement en de Raad ([28]).

In de mededeling van de Commissie "Richtsnoeren voor de sociale klimaatplannen" ([29]) worden de lidstaten ook verzocht "te overwegen éénloketsystemen op te zetten die advies- en onderwijsdiensten aanbieden waarbij verschillende financieringsmogelijkheden (subsidies, leningen met verschillende niveaus van medefinanciering en rentetarieven, en financieringsinstrumenten) worden gecombineerd, afhankelijk van het inkomensniveau, de levensomstandigheden en het type gebouw, onder meer in samenwerking met lokale organisaties en financiële intermediairs".

Daarnaast sluit bijlage I, tabel 1, afdeling B1, bij de mededeling van de Commissie "Technische richtsnoeren voor de toepassing van het beginsel "geen ernstige afbreuk doen" in het kader van de verordening inzake het Sociaal Klimaatfonds" ([30]) "[a]ctiviteiten en activa in verband met het verstrekken van informatie, onderwijs, bewustmaking en advies over kosteneffectieve maatregelen, investeringen en beschikbare steun voor de renovatie van gebouwen, energie-efficiëntie en het koolstofvrij maken van gebouwen, met inbegrip van energiebesparingen en het terugdringen van energiearmoede" uit van de verplichting om aan te tonen dat de activiteit in overeenstemming is met de beginselen van het beginsel "geen ernstige afbreuk doen". Dit maakt het gemakkelijker om het Sociaal Klimaatfonds te gebruiken om een éénloketsysteem op te zetten. De aandacht voor kwetsbare huishoudens en micro-ondernemingen moet echter worden gehandhaafd.

([27]) Factsheet_C4T_TA_Support_Plovdiv.pdf; Inforegio - Cohesion for Transitions (C4T).

([28]) Verordening (EU) 2023/955 van het Europees Parlement en de Raad van 10 mei 2023 tot oprichting van een sociaal klimaatfonds en tot wijziging van Verordening (EU) 2021/1060 (PB L 130 van 16.5.2023, blz. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2023/955/oj).

([29]) Mededeling van de Commissie Richtsnoeren voor de sociale klimaatplannen, C(2025) 881 final (PB C, C/2025/1597, 25.3.2025, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2025/1597/oj).

([30]) Bijlagen bij de mededeling van de Commissie Technische richtsnoeren voor de toepassing van het beginsel "geen ernstige afbreuk doen" in het kader van de verordening inzake het Sociaal Klimaatfonds, C(2025) 880 final, 5.3.2025.

6. **Aanhangsel — Nuttige bronnen**

Dit aanhangsel bevat een lijst van nuttige bronnen die kunnen worden geraadpleegd voor het opzetten van éénloketdiensten op nationaal, regionaal en lokaal niveau. Het geeft een beschrijving van de verschillende fasen van het "klanttraject". Het biedt ook praktische oplossingen die zijn ontwikkeld in het kader van proefprojecten voor éénloketsystemen, ondersteund door de programma's Horizon 2020 en LIFE CET, die als inspiratiebron kunnen dienen.

Met steun van het LIFE CET-programma zorgt met name het **EU-PEERS**-project ([31]) voor de oprichting van een Europese gemeenschap van beheerders van éénloketsystemen. Dit initiatief bevordert kennisuitwisseling en versterkt de collectieve deskundigheid op het gebied van geïntegreerde diensten voor woningrenovatie. Op deze manier wordt met EU-PEERS beoogd de omstandigheden voor éénloketsystemen te verbeteren door middel van aanbevelingen en samenwerking met marktpartijen.

De praktijkgemeenschap brengt beroepsbeoefenaars met elkaar in contact om samen te werken aan gemeenschappelijke uitdagingen. Ze functioneert via zes nationale en regionale platforms in Ierland, Spanje, Frankrijk, Hongarije en de Baltische staten, samen met een aanvullend platform voor Uniebrede outreach. Deze platforms organiseren regelmatig peer learning-activiteiten, fysieke netwerkevenementen en onlinesessies voor capaciteitsopbouw. Een speciaal mentorprogramma ondersteunt ook nieuwe éénloketinitiatieven. De gemeenschap staat open voor éénloketsystemen en andere belanghebbenden op het gebied van woningrenovatie en biedt diverse mogelijkheden voor deelname en samenwerking.

Daarnaast ondersteunt de Unie al enkele jaren EU-projecten op het gebied van éénloketdiensten voor energierenovaties. Deze projecten hebben een schat aan ervaring, goede praktijken en analyses opgeleverd, die in de onderstaande links te vinden zijn en waarmee bij het opstellen van deze praktische richtsnoeren rekening is gehouden.

6.1. **EU-PEERS — Gemeenschap van beheerders van éénloketsystemen**

— Website van het project: https://www.eu-peers.eu/.

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

6.2. **Benchmarks en analyse**

— Milin C., Bullier A. (2021), "Towards large-scale roll out of "integrated home renovation services in Europe"", 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 van reproduceerbare beste praktijken (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). Beleidsnota. Aanbevelingen van het ProRetro-project (https://europa.eu/!8gjpnk).

([31]) Zie https://www.eu-peers.eu/ en https://eu-peers.humhub.com.

6.3. **CORDIS-resultatenpakketten**

— CINEA, 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).