
**Empfehlungen des Bundesverbandes der Energie- und Klimaschutzagenturen
Deutschlands (eaD) e. V. zum Aufbau eines Netzwerkes der One-Stop-Shops
(OSS) auf nationaler Ebene in Deutschland**

Die EPBD verpflichtet die Mitgliedstaaten der EU, Einrichtungen mit technischer Hilfe, auch durch integrative zentrale Anlaufstellen für die Gesamtenergieeffizienz in Gebäuden, die sich an alle an Gebäuderenovierungen beteiligten Akteure richten, darunter Hauseigentümer und Verwaltungs-, Finanz- und Wirtschaftsakteure, wie Unternehmen, einschließlich Kleinstunternehmen (Artikel 18 Abs.1 Satz 1 EPBD) zu sorgen, indem sie mindestens eine zentrale Anlaufstelle einrichten, und zwar

- a. je 80.000 Einwohner
- b. je Region
- c. in Gebieten, in denen das Durchschnittsalter des Gebäudebestands über dem nationalen Durchschnitt liegt
- d. in Gebieten, in denen die Mitgliedstaaten beabsichtigen, integrierte Stadtteilsanierungsprogramme durchzuführen oder
- e. an einem Ort, der bei Verwendung des vor Ort verfügbaren Transportmittels als Maßstab innerhalb von weniger als 90 Minuten durchschnittlicher Reisezeit erreicht werden kann. (Artikel 18 Abs. 2 EPBD)

Ziel der Rechtsnorm ist es, unter Berücksichtigung der fünf genannten Punkte mit der Einrichtung zentraler Anlaufstellen bzw. von One-Stop-Shops (OSS) der Bevölkerung einen flächendeckenden Zugang zu Informations- und Beratungsangeboten zu ermöglichen. Bereits vorhandene Anlaufstellen können hierbei einbezogen werden.

Um ein zentral koordiniertes, netzwerkbasiertes OneStop-Shop-Modell in Deutschland aufzubauen, empfiehlt der eaD:

Der eaD sollte mit seinem nationalen, über die Bundesländer und die Kommunen aufgestellten Verbund federführend die Entwicklung des One-Stop-Shop-Modells weiterentwickeln und zeitnah die dafür erforderlichen Mittel erhalten.

Das Selbstverständnis der OSS ist:

- Die Bereitstellung und Lieferung gebündelter, verständlicher Informationen zu technischen Sanierungsoptionen, Förder- und Finanzierungsinstrumenten (EU, Bund, Länder, Kommunen). Zielgruppen sind: private Haushalte, Unternehmen, Handwerk (inkl. Kleinstunternehmen), Vereine und Verbände und weitere öffentliche Stellen.
- Die rechtliche Erstorientierung, die koordinierende Weiterleitung sowie Wahrnehmung einer Lotsenfunktion an lokalen Beratungsstellen (auch in Bezug auf administrative Abläufe).
- Die prozessbegleitende Unterstützung mit einer ganzheitlichen Begleitung über alle Sanierungsphasen unter Einbeziehung der lokalen Netzwerke und Akteure von Erstberatung über Planung, Finanzierung, Umsetzung bis zur Nachbereitung. Dabei soll dies Typologie- und regionspezifisch erfolgen (EFH, MFH, Quartiere; Stadt/Land).

Verpflichtender sozialer Fokus mit Angeboten für vulnerable Haushalte¹, energiearme Haushalte, Niedrigeinkommenshaushalte u. a. durch: niedrigschwellige Beratung, aktive Ansprache, ggf. aufsuchende Beratung, spezielle Finanzierungs- und Förderlotsen.

Zur Umsetzung können bestehende Strukturen anerkannt werden. Artikel 18 erlaubt ausdrücklich die Kooperation mit privaten Akteuren, aber die Beratung muss unabhängig sein und sollte keine Produkt- oder Anbieterbindung beinhalten.

Der digitale Ansatz

Im Unterstützungspaket zur EPBD-Umsetzung wird auf die Kombination von digitalen und physikalischen Ansätzen hingewiesen. Ein vollständiger digitaler Ansatz wird als nicht hinreichend angesehen, dafür aber u. a. Online-Portale mit Self Service Funktionen. Diese Online-Portale sollen als Eingangstür für die Beratung vor Ort dienen. Entscheidend ist dabei ein Übergang vom Online-Check zur qualifizierten regionalen Beratung ohne Medienbruch.

¹ Etwa 10 % der Haushalte in der BRD sind vulnerabel gegenüber steigenden Energiepreisen, d. h., sie können nicht nach Bedarf heizen oder sind durch ihre Energiekosten enorm belastet. Dies entspricht ca. 3 Mio. der insg. 30 Mio. Haushalte, die derzeit noch mit fossilen Brennstoffen heizen (Ergebnis einer Untersuchung des Öko-Instituts im Auftrag des Umweltbundesamtes).

Der eaD e. V. spricht sich aus für:

- ein gebündeltes, verständliches Informationsangebot durch die OSS,
- ein prozessbegleitendes Unterstützungsangebot mit einer ganzheitlichen Begleitung über die gesamte Customer Journey hinweg,
- die Nutzung bestehender Organisations-Strukturen in den jeweiligen Regionen,
- den Aufbau von Online-Portalen mit Self-Service-Funktion.

Ziel- und Leistungsbild der OSS-Struktur

OSS ersetzen keine Planer, Energieberater, Handwerksbetriebe, Banken oder Bauunternehmen. Sie strukturieren den Weg, sichern Qualität, schaffen Transparenz und helfen beim Übergang zwischen Beratung, Planung, Finanzierung und Umsetzung.

Die Aufteilung zentraler und regionaler Leistungen sollte wie folgt aussehen:

Zentrale Leistungen

- Zentrale digitale OSS-Plattform (bundesweite Front Door)
- Einheitliche Entscheidungs- und Beratungslogiken
- Digitale Tools (Checks, Fahrpläne, Fördernavigation)
- Qualitäts- und Neutralitätskriterien
- KI-gestützte Orientierungsangebote mit qualitätsgesicherter menschlicher Anschlussberatung
- Monitoring und Reporting
- Strukturierte Erstorientierung (Phase 0)
- Digitale Selbstchecks und Szenarien
- Sanierungslogiken und -pfade
- Förder- und Finanzierungsnavigatoren
- Entscheidungs- und Nächste-Schritte-Planer

Regionale Leistungen

- Regionale Ausprägung der Angebote
- Integration regionaler Akteure (Kommunen, Verbraucherzentralen, Energieberater, Handwerk, IHKs etc.)
- Pflege regionaler Informationen & regionaler klimapolitischer Entwicklungen
- Moderation regionaler Netzwerke
- Sicherstellung der territorialen Zugänglichkeit
- Persönliche oder hybride Beratung

- Vermittlung zu qualifizierten Akteuren
- Entscheidungs- und Prozessbegleitung
- Unterstützung bei Koordination und Umsetzung
- Spezifische Angebote für vulnerable Haushalte

Weitere Akteure können rollenbasiert eingebunden werden:

- Verbraucherzentralen: unabhängige Erstberatung, Verbraucherschutz, Ansprache vulnerabler Haushalte
- Energieberater bzw. deren Verbände: Fach- und Qualitätspartner
- Handwerkskammern und Innungen, sowie IHKs: Orientierung, Umsetzungskapazität, Qualifikation
- Banken und Förderinstitute: Finanzierungsintegration Neutralität, Transparenz und die Trennung von Beratung und Verkauf sind verbindliche Prinzipien.

Der eaD e. V. spricht sich aus für:

- **Die Konzeptionierung, den Aufbau und Betrieb der zentralen Leistungen durch die Mitglieder des eaD in Abstimmung mit den jeweiligen Landesregierungen, den Kommunen und weiteren Trägern der Agenturen umzusetzen.**
- **Die Bildung einer Kooperation mit der Deutschen Energieagentur (dena) und dem eaD e.V.**
- **Eine ergänzende regionale Kooperation der Energie- und Klimaschutzagenturen des eaD e. V. im jeweils gesetzten öffentlich-rechtlichen Auftrag mit den Vor-Ort-Akteuren, soweit diese an den Standorten Teilleistungen übernehmen können.**

Konzeptionelle Hintergründe

Die Gebäudemodernisierung in Deutschland wird weniger durch fehlende technische Lösungen als durch komplexe Entscheidungs-, Koordinations- und Vertrauensfragen gehemmt. Finanzielle Aspekte spielen zwar eine zentrale Rolle, werden jedoch häufig erst dann zum ausschlaggebenden Hindernis, wenn Orientierung, Entscheidungsunterstützung und Prozesssicherheit fehlen. Hinzu kommt, dass bestehende Unterstützungsangebote fragmentiert und regional sehr unterschiedlich ausgestaltet sind.

Konzepte von One-Stop-Shops (OSS) müssen daher konsequent an den Entscheidungsprozessen von Gebäudeeigentümerinnen und -eigentümern ansetzen. Diese folgen unterschiedlichen, anlassbezogenen „Customer Journeys“, etwa bei akutem

Handlungsdruck durch Schäden, bei Kosten- und Effizienzüberlegungen, bei Komfort- und Qualitätszielen, zur Wert- und Zukunftssicherung oder im Kontext von Förderprogrammen und Regulierung. Diese Journeys unterscheiden sich deutlich hinsichtlich Entscheidungsgeschwindigkeit, Informationsbedarf und Abbruchrisiko.

Modernisierungsentscheidungen werden stets unter Abwägung mehrerer Faktoren getroffen, insbesondere des technischen Zustands, der finanziellen Leistungsfähigkeit, der Lebensphase und des Planungshorizonts, der wahrgenommenen Komplexität sowie des Vertrauens in beteiligte Akteure und Prozesse. Entscheidungen werden häufig aufgeschoben oder ganz abgebrochen, weil Informationen fragmentiert und nicht barrierefrei zugänglich sind, technische, finanzielle und organisatorische Fragen getrennt behandelt werden und kein klarer nächster Schritt erkennbar ist. Besonders verlustanfällig ist die Phase zwischen erstem Interesse und konkreter Planung.

Die Leistungen der OSS sollen unabhängig sein und marktliche Angebote nicht ersetzen. Die Vorgaben der EU schließen allerdings nicht aus, dass Leistungen von OSS nicht auch kostenpflichtig sein können. Es stellt sich aus Gründen der Finanzierung aber auch bei der Wirksamkeit von Maßnahmen die Frage, inwieweit Gebäudebesitzende für Leistungen zahlen müssen. Hier spielen auch die regionalen Förderangebote (Kommunen, Stadtwerke, WiFö u. a.) eine Rolle.

Landes- und regionale Energie- und Klimaschutzagenturen sowie Zusammenschlüsse von Energieagenturen – einschließlich einer bundesweiten Ebene – erfüllen demgegenüber einen Großteil der genannten Anforderungen. Sie sind in der Regel gemeinwohlorientiert, fachlich spezialisiert, regional verankert, netzwerkfähig und in föderale Strukturen eingebunden. Außerdem bieten sie durch jahrzehntelange Erfahrungen ein hohes Maß an Expertise in diesem Sektor an. Damit bieten sie sich sowohl für Länder als auch für Kommunen als besonders geeignete Umsetzungsakteure an, insbesondere im Rahmen einer koordinierten Konsortial- oder Verbundlösung, die zentrale und regionale Aufgaben systematisch verbindet. Mit der Deutschen Energieagentur oder dem Verein Energieagenturen Deutschlands e.V. sind auch bundesweit handlungsfähige Strukturen vorhanden, um die zentralen Aufgaben zu erledigen.

Der eaD e. V. spricht sich aus für:

- **Die Übertragung der Konzeptionierung, den Aufbau und den Betrieb der OSS in den jeweiligen Wirkungsräumen an die jeweiligen Mitgliedsagenturen.**

Leitbild: Zentral koordiniert – gemeinsam gesteuert – digital und regional umgesetzt

Auftrag und Mandat

Das OSS-Konsortium wird durch Bund und Länder direkt oder indirekt beauftragt mit dem Mandat, die Anforderungen aus Artikel 18 EPBD vollständig umzusetzen, eine bundesweit konsistente OSS-Struktur aufzubauen, regionale Umsetzungsspielräume zu ermöglichen sowie Monitoring und EU-Berichterstattung sicherzustellen.

Der eaD e. V. und die dena übernehmen in einer Kooperation:

- die strategische Gesamtkoordination,
- den Aufbau und Betrieb zentraler digitaler OSS-Infrastrukturen,
- die Entwicklung bundesweiter Qualitäts-, Neutralitäts- und Prozessstandards,
- das Wirkungsmonitoring und EU-Berichterstattung - Landesenergieagenturen und je nach Bundesland auch regionale Energieagenturen:
 - die regionale Ausgestaltung der OSS-Struktur,
 - die Anbindung an Landesprogramme und regionale Förderkulissen
 - die Pflege regionaler Akteurs-Netzwerke
 - die Sicherstellung territorialer Abdeckung und Zugänglichkeit.
- Das Konsortium organisiert sich über ein gemeinsames Steuerungsgremium sowie operative Arbeitsgruppen (z. B. Plattform, Qualität, Finanzierung, Zielgruppen).

Der eaD e. V. spricht sich aus für:

- **Die Landes- und regionalen Energieagenturen stellen sicher, dass im Sinne der regionalen Ausprägung der Unterstützungsformate (Artikel 18 Abs. 3 EPBD) spezifische regionale Ansprechpartner, regionale Besonderheiten beachtet und nutzenbringend eingesetzt werden und die Erreichbarkeit vor Ort sichergestellt ist.**

Zur Expertise des eaD für die bundesweite Umsetzung von OSS:

Der Bundesverband der Energie- und Klimaschutzagenturen Deutschlands (eaD) e. V. ist als Verband mit 39 Energie- und Klimaschutzagenturen und über 1.500 Mitarbeitenden in allen 16 Bundesländern mit Landes- und regionalen Agenturen vertreten. Der eaD e. V. setzt sich aus den gewonnenen laufenden Praxiserfahrungen für den eingeschlagenen Weg einer Klimaneutralität im Gebäudebereich 2045 ein, wirkt als bundesweites Netzwerk und bietet die Brücke zwischen Bund, Ländern und Kommunen an. Dabei verfügt der eaD e. V. über einen breiten Erfahrungsschatz u. a. von der Energieberatung vor Ort bis hin zu regionalen bzw. landesweiten Impulsprogrammen und initiiert die Umsetzungsschritte am Markt mit u. a. mit Expertisen, Handlungsempfehlungen und Angeboten für die Marktakteure.