



## Nyhed

# Energistyrelsen vil forbedre sin information om bygningspuljen

*Opdateret den 15. september 2021, læs kursiveret tekst nedenfor.*

13. september 2021

Borgere, der vil ansøge om tilskud fra den såkaldte bygningspulje, vil ifølge Energistyrelsen fremover få mere præcis og tydelig information om, hvordan den digitale ansøgningsportal fungerer. Det fremgår af et svar, som styrelsen har sendt til ombudsmanden.

Efter en række klager fra borgere, der forgæves havde søgt at indgive en ansøgning til bygningspuljens ansøgningsrunde i april 2021, rejste ombudsmanden i august nogle generelle spørgsmål om bygningspuljen over for Energistyrelsen.

Ansøgninger til bygningspuljen bliver behandlet efter et "først til mølle" princip, og det fremgik af en pressemeddelelse på Energistyrelsens hjemmeside, at der fra kl. 10 på ansøgningsdagen ville være et køsystem på ansøgningsportalen.

Det er imidlertid kommet frem, at Energistyrelsen havde oprettet et digitalt venteværelse for ansøgere, der loggede på den digitale ansøgningsportal før puljens åbning. Det var ansøgerne ikke orienteret om, og de ansøgere, der benyttede venteværelset, blev – sammen med ansøgere, der tilgik portalen indtil 15 sekunder efter, at den officielt åbnede – placeret tilfældigt i en kø. Denne kø var så lang, at ansøgere, der tilgik portalen mere end 15 sekunder efter åbningen, efter det oplyste ikke fik mulighed for at indgive deres ansøgning om tilskud.

Ombudsmanden er på den baggrund enig med Energistyrelsen og Klima-, Energi- og Forsyningsministeriet i, at informationsindsatsen forud for ansøgningsrunden i april 2021 kunne have været bedre.

For så vidt angår kommende ansøgningsrunder har Energistyrelsen oplyst, at styrelsen vil informere bedre om det digitale venteværelse, så alle ansøgere får lige muligheder for at bruge venteværelset og dermed modtage et tilfældigt kønummer ved puljens åbning.

”En myndighed skal give klar, fyldestgørende og retvisende information om, hvordan borgerne skal indgive ansøgninger. Ellers er der risiko for, at borgerne i praksis ikke får de rettigheder, de har krav på. Det gælder også i relation til en myndigheds IT-systemer. Derfor er det godt, at Energistyrelsen vil forbedre informationen om bygningspuljen inden den kommende ansøgningsrunde,” siger Folketingets Ombudsmand, Niels Fenger. Han har samtidig skrevet til styrelsen, at han går ud fra, at styrelsen efter afviklingen af ansøgningsrunden vil vurdere, om tiltagene har været tilstrækkelige.

Næste ansøgningsrunde til bygningspuljen forventes afviklet i efteråret 2021.

Læs [ombudsmandens afsluttende brev](#) i sagen (*Det bemærkes, at Energistyrelsen efterfølgende har ændret tidspunktet for åbning af det digitale venteværelse til kl. 9.00.*)

For yderligere oplysninger:

Folketingets Ombudsmand, Niels Fenger, tlf. 42 47 50 91

Områdechef Jacob Christian Gaardhøje, tlf. 33 13 25 12

## **FAKTA**

- Bygningspuljen er en tilskudsordning, der giver private bygningsejere og virksomheder mulighed for at søge om tilskud til energiforbedringsprojekter i helårsboliger
- Ordningen administreres af Energistyrelsen, og ansøgning om tilskud søges via styrelsens ansøgningsportal
- Første ansøgningsrunde i 2021 åbnede den 7. april kl. 10
- Det fremgik af en pressemeddelelse på Energistyrelsens hjemmeside, at der fra kl. 10 ville være et køsystem på ansøgningsportalen
- Kl. 10.00.15 var der allerede mange tusinde ansøgere i kø, hvoraf langt de fleste var overført fra et digitalt venteværelse, som havde været tilgængeligt fra kl. 6 samme morgen
- Senere samme dag lukkede Energistyrelsen for ansøgninger, da tilskudsmidlerne var opbrugt
- Næste ansøgningsrunde forventes afviklet i efteråret 2021