

Bericht

über die Maßnahmen

des Gleichbehandlungsprogramms

der Stadtwerke Burgdorf GmbH und der

Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH

im Jahre 2010

Berichtszeitraum 01.01.2010 bis 31.12.2010

Präambel

Mit diesem Bericht kommen die Stadtwerke Burgdorf GmbH und die Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH (im Folgenden „die Unternehmen“) ihrer Verpflichtung aus § 8 Abs. 5 Satz 3 EnWG nach.

Der Bericht betrifft die Zeit vom 01.01.2010 bis zum 31.12.2010 und befasst sich mit den Maßnahmen des Gleichbehandlungsprogramms vom 15.12.2009 zur diskriminierungsfreien Ausübung des Netzgeschäfts. Das Gleichbehandlungsprogramm liegt in Form des RIKON-Unbundling-Handbuches vor, welches der Bundesnetzagentur zusammen mit dem Bericht für das Jahr 2009 bekannt gegeben wurde und auch im Internet veröffentlicht ist.

Der Bericht wird vorgelegt von Arne Rohde, dem Gleichbehandlungsbeauftragten der Stadtwerke Burgdorf GmbH und ist auf den Internetseiten www.stadtwerke-burgdorf.de und www.stadtwerke-burgdorf-netz.de veröffentlicht.

A Organisation

An der grundsätzlich schlanken Aufbauorganisation halten die Unternehmen fest. Um wenige festangestellte Mitarbeiter ist ein Dienstleistungsnetzwerk gesponnen worden, um die vielfältigen Aufgaben rechts- und regulierungskonform bewältigen zu können, ohne die positiven Synergien für die Burgdorfer Bürger aufzugeben.

Die wichtigsten Dienstleister hatten wir im letzten Bericht bereits erwähnt: E.ON Avacon AG als technischer Betriebsführer, EnDaNet als Bilanzierer, IfE für Netzentgelte und Energiefluss, Bethke Reimann Stari für juristische Fragen. Wen wir noch erwähnen wollen ist die Firma procilon, die sich mit dem immer wichtigeren Thema Sicherheit im Datenverkehr (Verschlüsselung) beschäftigt. Wir haben deren



Produkt ProGov im Einsatz und verfügen über einen entsprechenden Softwarepflegevertrag.

In der Organisation gibt es eine neue Stabsstelle, die direkt dem Geschäftsführer der Stadtwerke Burgdorf GmbH unterstellt ist. Der Mitarbeiter wird mit verschiedensten Sonderaufgaben betraut; eine der wichtigsten ist die schnelle Reaktion bei Kundenbeschwerden und deren Lösung. Daher habe ich die Stelle als Beschwerdestelle tituiert.

Weiterhin wichtig im Jahr 2010 war der Zuwachs im Vertrieb. Hier wurde eine neue Vollzeitstelle geschaffen, die natürlich Auswirkungen für das Unbundling hat. Dazu unten mehr.

B Maßnahmen

Das Gleichbehandlungsprogramm enthält die Maßnahmen der Stadtwerke Burgdorf GmbH und der Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH zur diskriminierungsfreien Ausübung des Netzgeschäfts. Im Rahmen dieses Berichts stellen die Unternehmen dar, wie diese Maßnahmen während des Berichtszeitraumes im Unternehmen vermittelt und gegebenenfalls im Einzelnen weiter ausgestaltet worden sind.

I. Ausgestaltung des Gleichbehandlungsmanagements

Das Gleichbehandlungsprogramm der Unternehmen wurde erst in 2009 neu aufgelegt und wurde daher auch nicht verändert. Verbindliche Verfahrens- und Arbeitsanweisungen regeln die diskriminierungsfreie Ausübung der Tätigkeiten. In Kapitel 3 sind die vor allem für die Mitarbeiter zutreffenden unbundlingkonformen Vorschriften zusammengefasst und in Kapitel 4 die Pflege und Umsetzung des Systems für den Gleichbehandlungsbeauftragten dargestellt.

II. Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms

Im Unbundling ist entscheidend, dass der assoziierte Vertrieb nur die Informationen aus dem Netzbereich in der Qualität und zu der Zeit erhält, die jeder andere Vertrieb auch erhalten würde. Daher sind klare Richtlinien des Informationsflusses für den Shared Service notwendig, besser aber noch klare Abgrenzungen. Daher war ich als Gleichbehandlungsbeauftragter sehr zufrieden über die Maßnahme, das gesamte Hausanschlusswesen aus dem Frontoffice in das Backoffice zu überführen. In dem seit 2009 bestehenden Backoffice waren bereits wichtige Netzaufgaben gebündelt und durch das Hausanschlusswesen wird hier nun ein Netzkompetenzzentrum geschaffen. Bau- und Anschlusswillige haben Zutritt zu den vom Frontoffice getrennten Räumlichkeiten und erhalten selbstverständlich auch die direkten Durchwahlen.

Ausgelöst wurde diese Maßnahme durch die Trennung von einer Mitarbeiterin im Frontoffice, so dass dort Aufgaben neu verteilt werden mussten. Gleichzeitig fand ein größerer Umbau des Kundenservice statt. Das Großraumbüro wurde durch das Einziehen deckenhoher Wände in vier Büros ohne Tür und zusätzlich zwei Büros mit Tür umgestaltet. Ein abschließbares Büro davon bekam der neu eingestellte Vertriebsmitarbeiter.

Dieser ist bei den wöchentlichen Teamsitzungen des Shared Service grundsätzlich nicht dabei. Er kann zeitweise hinzugezogen werden, wenn er Informationen für die Kundenservicemitarbeiter hat oder umgekehrt. Welche Informationen er sonst noch erhalten darf, regelt wie bisher auch das Gleichbehandlungsprogramm. Was ihm jedoch übertragen wurde, ist der Lieferantenwechsel aus Sicht des Vertriebes, eine Aufgabe, die bisher dem Frontoffice zugeteilt war.

Die im Bericht 2009 angekündigte Fortsetzung der Trennung Netz/Vertrieb innerhalb des Shared Service konnte also realisiert werden. Im Frontoffice, also dort, wo die

Kunden „auflaufen“, ist das Gefahrenpotential eines Unbundlingfehlers verringert worden durch Übertragung von Aufgaben an das Backoffice und den Vertrieb.

III. Schulungskonzept

Im Jahr 2010 sind drei neue Mitarbeiter eingestellt worden. Durch deren unterschiedliche Aufgabenbereiche (Vertrieb/Backoffice/Stabsstelle) habe ich getrennte Schulungen vorgenommen. Aufgrund des durchgeführten Audits (siehe IV Überwachungskonzept) habe ich alle anderen Mitarbeiter im Vorfeld nochmals auf die Regeln des RIKON hingewiesen.

Ansonsten werden Unbundlingthemen im Bedarfsfall kurzfristig in den bekannten, regelmäßig stattfindenden Sitzungen bekanntgegeben oder erörtert: Teamsitzung des Shared Service, Meeting des Netzgeschäftsführers mit dem Leiter Shared Service, meine Besprechung als Leiter des Kundenservice mit dem Geschäftsführer der Stadtwerke Burgdorf GmbH.

IV. Überwachungskonzept

Im Jahr 2009 wurde das neue Gleichbehandlungsprogramm RIKON in den Unternehmen durch die Geschäftsführer am 15.12.2009 in Kraft gesetzt. Ich wollte gerne nach einem Jahr sehen, ob wir dieses neue Regelwerk nicht nur auf dem Papier stehen, sondern auch umgesetzt haben.

Dazu haben wir uns die Dienste von Herrn Thomas Klein gesichert, der das Konzept des RIKON mit seiner Firma Klein&Partner entwickelt hat und somit für eine entsprechende Beurteilung die notwendige Kompetenz besitzt.

Das Audit fand in den Räumen Vor dem Hannoverschen Tor 12 in Burgdorf statt. Der Auditor hatte einen Fragekatalog vorbereitet, um die relevanten Bereiche des Unternehmens zu prüfen. Befragt wurden der Geschäftsführer der Netzgesellschaft, der neue Vertriebsmitarbeiter, drei Personen des Kundenservice sowie der Gleichbehandlungsbeauftragte. Daneben fand eine Begehung der Räumlichkeiten statt sowie eine Begutachtung der Internetauftritte.

Insgesamt hat das Audit ergeben, dass „die Vorgaben des Unbundling-Management-Handbuches zum weitaus überwiegenden Teil erfolgreich umgesetzt sind“, wie im Auditbericht festgehalten wird. Die noch nicht umgesetzten Punkte sind schriftlich festgehalten und sollen nun in 2011 zum Abschluss gebracht werden.

Das gute Ergebnis des Audits spiegelt sich auch darin wider, dass auch 2010 keine arbeitsrechtlichen Sanktionen gegen Mitarbeiter wegen wiederholter oder absichtlicher Verstöße gegen die wesentlichen Regeln des RIKON notwendig waren.

C Schlussbetrachtung und Aussicht

Das Jahr 2010 war geprägt von weiter steigendem Wettbewerb auf der Vertriebsseite und weiterer Regulierungsanforderungen für den Netzbetrieb (MaBiS, WiM...) In den Unternehmen wurde reagiert mit der Aufwertung des Vertriebes durch die Schaffung einer neuen Vollzeitstelle bei gleichzeitiger Stärkung der Netzkompetenz im Backoffice. Durch die bereits vorhandene Organisation und die vom RIKON festgelegten Maßnahmen konnten diese Änderungen problemlos mit den Unbundlinganforderungen in Einklang gebracht werden.



Nehme ich das erste Quartal 2011 hinzu, ist jetzt bereits abzusehen, dass gerade das Backoffice durch zunehmende Wechselhäufigkeit der Kunden und die Bilanzierungsvorschriften GaBi und MaBiS weiter an Bedeutung gewinnen wird.

Nicht zuletzt wegen des Auditberichtes gehen wir davon aus, dass unsere bisherigen Maßnahmen dazu geführt haben, Diskriminierungsfreiheit im Netzgebiet Burgdorf zu gewährleisten und die gesetzlichen Anforderungen ans Unbundling zu erfüllen. Daher denken wir auch gut aufgestellt zu sein für die Änderungen, die wohl aufgrund des 3. Binnenmarktpaketes im novellierten EnWG 2011 Einzug finden werden.

Burgdorf, den 28.03.2011

(Gleichbehandlungsbeauftragter)