

Bericht

über die Maßnahmen

des Gleichbehandlungsprogramms

der Stadtwerke Burgdorf GmbH und der

Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH

im Jahre 2014

Berichtszeitraum 01.01.2014 bis 31.12.2014



Präambel

Mit diesem Bericht kommen die Stadtwerke Burgdorf GmbH und die Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH (im Folgenden „die Unternehmen“) ihrer Verpflichtung aus § 7a Abs. 5 Satz 3 EnWG nach.

Der Bericht betrifft die Zeit vom 01.01.2014 bis zum 31.12.2014 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 der Stadtwerke Burgdorf Netz 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.

Seit langer Zeit kann ich endlich einmal berichten, dass es in den Unternehmen keine grundlegende Veränderung der Organisation gegeben hat. Man könnte somit



von einem „Jahr der Konsolidierung“ sprechen. Das im Jahr 2013 ausgelagerte Backoffice, welches die netzbetreibertypischen Aufgaben abwickelt, hat sich in seinem neuen Domizil gut eingelebt und konnte die notwendigen Arbeitsabläufe und Kommunikationswege, gerade auch zu dem im Haupthaus verbliebenen Hausanschlusswesen, aufbauen. Die weiteren Abteilungen waren dieses Jahr nicht von strukturellen Änderungen betroffen und konnten sich auf ihre wesentlichen Aufgaben konzentrieren.

Dass es auch bei den externen Dienstleistern keinen Wechsel gab, vervollständigt das Bild eines „ruhigen“ Jahres bei den Unternehmen, zumindest was die Organisation angeht.

Die Avacon AG nimmt als technischer Betriebsführer im Rahmen des vom Geschäftsführer der Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH abgenommenen Budgets unabhängig die technischen Aufgaben des Verteilnetzbetreibers wahr. Bei den regelmäßigen Betriebsführerrunden wird dem Geschäftsführer berichtet, der seinerseits notwendige Änderungen oder neue Entscheidungen mitteilt.

Die Firma EnDaNet GmbH in Erfurt führt für den Netzbetreiber die gesamten Prozesse der Bilanzierung im Strom- und Gasmarkt durch und wird durch das Backoffice kontrolliert. Die Thematik Netzentgelte und Energiefluss ist bei der IfE GmbH in Meiningen angesiedelt.

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 in 2009 neu aufgelegt und wurde bisher 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 letzten Jahr standen die räumliche Ausgliederung des Backoffice und die räumliche Eingliederung des Vertriebes im Vordergrund, so dass eher die grundlegenden Funktionsweisen des Unbundling im Hinblick auf Separierung des Vertriebes überprüft wurden. Dieses Jahr habe ich mehr die Tätigkeiten der Mitarbeiter des Frontoffice untersucht, vor allem, ob auch die eher netzseitigen Themen diskriminierungsfrei abgewickelt werden.

Vorab etwas Grundsätzliches: Das Frontoffice dient den Bürgern von Burgdorf als Anlaufstelle für Anliegen im Zusammenhang mit Energieversorgung. Die Mitarbeiter entscheiden nach Klärung des Begehrens, ob sie die Person weiterleiten oder selbst das Anliegen bearbeiten können. Das Frontoffice ist somit nicht ein reines Servicecenter der Kunden der Stadtwerke Burgdorf GmbH in ihrer Rolle als Energielieferant, sondern steht allen Bürgern offen. Daher kann das Frontoffice auch nur als Shared-Service-Einheit funktionieren und ist dementsprechend zur Neutralität verpflichtet.



Der überwiegende Teil der Geschäftsvorfälle im Frontoffice betrifft die Kunden der Stadtwerke Burgdorf, die sich bei ihrem Energieversorger wegen Umzug melden, Zahlungsmodalitäten klären wollen oder Fragen zu ihren Rechnungen oder Abschlägen haben. Hier besteht aus Sicht des Unbundling keine weitere Gefahr, dass fremde Vertriebe diskriminiert werden.

Interessant wird die Sache dann, wenn es mehr um technische Bereiche geht und der Frontoffice-Mitarbeiter für den Netzbetrieb tätig wird bzw. werden soll. Die Arbeitsabläufe müssen hier für alle Netzkunden gleich ablaufen. Es gibt dazu mehrere Maßnahmen, die den Mitarbeiter dahingehend unterstützen.

Als Erstes zu nennen ist hier die Regelung der Zuständigkeiten. Seit der Aufteilung des Kundenservices in ein Front- und Backoffice werden immer mehr netzbetriebstypische Aufgaben im Backoffice angesiedelt, so dass im Frontoffice diese Aufgaben wegfallen. So wird die große Gruppe der Bauherren sofort ins Backoffice zum Hausanschlusswesen verwiesen. Das Gleiche gilt für die Netzkunden, die ihre Anlagen umbauen, verstärken oder stilllegen wollen. Eine weitere Gruppe, die nur noch vom Backoffice betreut wird, sind die Einspeiser.

Es bleiben kaum noch Tätigkeiten, bei denen der Frontoffice Mitarbeiter mit dem Netzbetrieb in Berührung kommt. Einen dieser Fälle betrifft das Messwesen. Gerade nach der Jahresabrechnung kommen vermehrt Kunden, die den hohen Verbrauch beklagen und der Mitarbeiter diesen erklären soll. Manchmal werden objektive Gründe gefunden, häufiger jedoch nicht. Dann bleibt nichts anderes übrig, als den Kunden auf die Möglichkeit einer Befundprüfung des Zählers zu verweisen. Die Messeinrichtung befindet sich im Normalfall im Besitz der Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH. Die Netz GmbH baut den Zähler aus und beauftragt die Prüfstelle mit der Befundprüfung.



Für so einen Fall kann der Frontoffice-Mitarbeiter auf ein Formblatt der Netz GmbH zurückgreifen und die Beauftragung der Befundprüfung selbst gemeinsam mit dem Kunden, der unterschreiben muss, durchführen. Das ausgefüllte Formblatt wird an den technischen Betriebsführer der Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH, die Avacon AG, versandt, die den Ausbau und Versendung an die Prüfstelle übernimmt.

Im Sinne des Kunden ist dies auch die richtige Vorgehensweise. Der Kunde kommt zu uns, ist im Kundengespräch zur Überzeugung gelangt, seinen Zähler überprüfen zu lassen und kann dieses auch gleich beantragen. Er wird nicht weggeschickt, hat keine Zeitverzögerung und behält *einen* Ansprechpartner. Der Prozess ‚Befundprüfung‘ ist somit im Frontoffice richtig aufgehoben. Damit dies aber nicht zu einer Ungleichbehandlung führt, werden Nicht-Stadtwerke-Burgdorf-Kunden ebenfalls im Frontoffice bedient, um die gleichen Arbeitsprozesse einzuhalten.

Ein zweiter wichtiger Bereich, der vom Frontoffice für den Netzbetrieb erledigt wird, sind eingehende Störungsmeldungen. Die Telefonnummern der Störungsstelle, die vom technischen Betriebsführer geführt wird, sind auf den Internetseiten der Unternehmen veröffentlicht. Dennoch kommt es natürlich vor, dass Meldungen direkt beim Kundenservice der Stadtwerke eingehen, meist ebenfalls telefonisch.

Die Mitarbeiter fragen nach der Art der Störung, wo diese auftritt (Anschrift) und notieren sich die Telefonnummer für Rückrufe. Danach wird unverzüglich entweder die Störungsstelle informiert oder gleich die örtliche Niederlassung des technischen Betriebsführers. Diese übernehmen alle weiteren notwendigen Schritte, auch die Kontaktaufnahme bzw. Information an den Meldenden. In diesem Prozess spielt die Versorgungssituation keine Rolle und wird auch nicht überprüft. Somit ist eine Gleichbehandlung aller Kunden gewährleistet.



Sollte die Störung später dazu führen, dass Haftungsfragen zu klären sind, Versicherungen einzuschalten sind oder juristische Auseinandersetzungen folgen, sind dies neue Prozesse, die allein vom Backoffice bearbeitet werden. Das Frontoffice wird über solche Gegebenheiten nicht informiert.

Das neue Netz-Logo ‚BURGDORF NETZ‘ wird durch die gängigen Massenschreiben des Netzbetriebes (Turnuswechsel der Messgeräte, Zählerstandsanfrage Lieferantenwechsel, Ablesekarten für Jahresabrechnung Netz) bei den Burgdorfer Haushalten überwiegend eingegangen sein. Ich habe jedoch noch wenig Gespür dafür, ob die Netzgesellschaft dadurch auch *bekannt* ist. Die Stadtwerke Burgdorf Netz „kämpft“ sicher mit dem Umstand, dass bei technischen Arbeiten im öffentlichen Raum immer nur der technische Betriebsführer Avacon AG durch Servicefahrzeuge und Berufskleidung in Erscheinung tritt. Das bleibt wohl ein kleiner Wermutstropfen des Dienstleistungsnetzwerkes.

III. Schulungskonzept

Im Jahr 2014 ist ein Kollege und eine Kollegin neu eingestellt worden. Der Kollege ersetzt eine Mitarbeiterin im Frontoffice, die in Elternzeit gegangen ist, die Kollegin ersetzt die in Rente gegangene Botin. Die Neuen erhielten eine Grundschulung für Angestellte in der Vollversion laut RIKON Unbundling Handbuch 04-2VA-06 Punkt 4.2.2. Ich muss aber gestehen, dass diese Schulung erst nach den vorgeschriebenen drei Monaten erfolgte. Ein entsprechender Fehlerbericht ist beigefügt.

Ansonsten werden Unbundlingthemen in den regelmäßig stattfindenden Sitzungen bekanntgegeben oder erörtert: Teamsitzung des Shared Service, Meeting des



Netzgeschäftsführers mit dem Leiter Shared Service und mir, meine Besprechungen als Leiter des Kundenservice mit dem Geschäftsführer der Stadtwerke Burgdorf GmbH und zusätzlich mit dem Teamleiter BackOffice.

IV. Überwachungskonzept

Als Leiter des Kundenservice habe ich eine gute Übersicht über das operative Geschehen im Tagesgeschäft des Back- und FrontOffice, in dem aus Unbundlingsicht das größte Konfliktpotential liegt. Ich werde quasi per Amt immer bei neuen Themen aus dem Netzbereich oder der Regulierung informiert. Daher kann ich bereits von Beginn an auf eine diskriminierungsfreie Herangehensweise achten. Die weitere Übersicht verschaffe ich mir durch Besprechungen mit dem kaufmännischen Leiter und den Geschäftsführern, sofern ich nicht selbst an entsprechenden Meetings teilnehme.

Im Jahr 2014 waren keine arbeitsrechtlichen Sanktionen gegen Mitarbeiter wegen wiederholter oder absichtlicher Verstöße gegen die wesentlichen Regeln des RIKON notwendig.

C Schlussbetrachtung und Aussicht

Die Entflechtungsvorschriften des EnWG und die darauf aufbauenden Auslegungsgrundsätze der Regulierungsbehörden haben auch unser vertikal integriertes Versorgungsunternehmen stark beeinflusst. Der einst homogene Kundenservice hat sich aufgespalten in ein Front- und Backoffice, welches einherging mit Neuverteilung der Aufgaben und Verantwortlichkeiten. Das Backoffice beschäftigt sich nur noch mit rein netzbetrieblichen Tätigkeiten. Konsequenterweise



arbeitet diese Abteilung nun auch räumlich getrennt, so dass hier eine Unabhängigkeit und Neutralität hergestellt wurde.

Das Frontoffice ist weiterhin ein typischer SharedService-Bereich, wobei hier inzwischen, wie oben ausgeführt, mehr vertriebliche Aufgaben anfallen. Jedoch ist das Frontoffice zu Neutralität verpflichtet und daher auch nicht zu Akquise oder Werbung befugt. Die Mitarbeiter dürfen nur administrativ als Dienstleister des Vertriebes (und auch des Netzes) tätig werden. Durch die immer weiter fortgeführte Trennung des Backoffice mag dennoch dem einen oder anderen auch einmal der Gedanke kommen, Backoffice = Netz, Frontoffice = Vertrieb. Um dem zu begegnen, wird der Gleichbehandlungsbeauftragte weiterhin die Mitarbeiter regelmäßig auf die einschlägigen Vorschriften hinweisen. Als Leiter des Frontoffice sollte das auch zukünftig gelingen.

Burgdorf, den 25.03.2015

(Gleichbehandlungsbeauftragter)