



**Bericht**

**über die Maßnahmen**

**des Gleichbehandlungsprogramms**

**der Stadtwerke Burgdorf GmbH und der**

**Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH**

**im Jahre 2015**

**Berichtszeitraum 01.01.2015 bis 31.12.2015**



## 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 01.01.2015 bis zum 31.12.2015 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](http://www.stadtwerke-burgdorf.de) und [www.stadtwerke-burgdorf-netz.de](http://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, dabei aber so effizient wie möglich im Rahmen einer schlanken Organisation bewältigen zu können.

Die zeitweise ausgelagerten Büros des Backoffice, also des Teils des Shared Service, der sich überwiegend mit Netzthemen beschäftigt, wurden 2015 ins Hauptverwaltungsgebäude zurückgeholt. Die in 2013 vorgenommene räumliche Auslagerung wurde rückgängig gemacht, da der Geschäftsführer der



Netzgesellschaft erweiterten Büroraum benötigt und zugleich eine Arbeitskraft mehr für das BackOffice tätig wurde. Beides konnte in dem ‚Nebengebäude‘ nicht realisiert werden.

Da der Vertrieb der Stadtwerke im Hauptgebäude jedoch physisch vollständig getrennt untergebracht ist (im 1.Stock mit direktem Zugang vom Treppenhaus, ohne Berührungspunkte mit dem BackOffice), ist dieser Umzug aus Sicht des Unbundlings nicht problematisch zu sehen. Die Abläufe im BackOffice werden nun sogar einfacher und für den Personaleinsatz flexibler, da das Hausanschlusswesen, welches bürotechnisch nicht ausgelagert war, wieder eine räumliche Einheit mit den anderen BackOffice-Bereichen bildet.

Der Personalaufbau im BackOffice wird fortgeführt. Die immer größer werdende Bedeutung dieser Abteilung ist organisatorisch daran abzulesen, dass organisatorisch mittlerweile der Leiter BackOffice auf einer Ebene zum Leiter FrontOffice steht. Der Netzbetrieb wird somit noch selbstständiger als bisher.

Bei den „wichtigen“ externen Dienstleistern gab es keinen Wechsel. 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‘ wird weiterhin von 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 hatte ich von den Arbeiten des FrontOffice berichtet, die eher im Netzbereich angesiedelt sind. Daher möchte ich in diesem Jahr von den Arbeiten des BackOffice berichten, die eher vertrieblich verursacht werden.

Das sind vor allem solche, bei denen der Netzbetreiber als Drehscheibe der Marktkommunikation fungiert, nämlich die Zählerstandserfassung und die Lieferantenwechsel. In diesen Bereichen kommt es regelmäßig vor, dass das BackOffice direkt mit Letztverbrauchern interagiert. Und hier ist es im Sinne des diskriminierungsfreien Wettbewerbs natürlich wichtig, dass das Anliegen



eines selbstversorgten Kunden genauso behandelt wird wie das eines fremdversorgten.

Im Allgemeinen arbeitet das BackOffice mit anderen Marktpartnern, also anderen Unternehmen zusammen. Das liegt an der gängigen Praxis der Lieferanten, all-inclusive-Verträge anzubieten. Der Lieferant übernimmt alles für den Kunden, der sich um nichts kümmern braucht.

Leider läuft nicht immer alles so, wie der Kunde es erwartet. Der anvisierte Lieferbeginn beim neuen Versorger wird nicht eingehalten oder die Abrechnung enthält unklare Zählerstände. Dann erfolgt ein Anruf im Kundenservice unter der Sammelrufnummer.

Der FrontOffice-Mitarbeiter nimmt den Anruf entgegen. Er stellt fest, ob der Kunde von den Stadtwerken oder von einem Dritten beliefert wird. Ist es ein Stadtwerke-Kunde, kümmert er sich selbst um den Fall und bearbeitet diesen abschließend. Ist ein fremdversorgter Kunde am Apparat, ist das FrontOffice in den meisten Fällen nicht mehr zuständig. Laut RIKON hat er den Kunden zum BackOffice durchzustellen. Hier wird sein Anliegen aufgenommen und bearbeitet. Wird ein Rückruf notwendig, erledigt dies auch das BackOffice. Eine Rückmeldung an das FrontOffice erfolgt in keinem Fall, die Informationen verbleiben im Netz.

Gerade im Fall Lieferantenwechsel wird sorgsam auf Gleichbehandlung geachtet. Der Wegfall eines Stadtwerkekunden darf nicht zögerlicher, der Zugang zu den Stadtwerken nicht vorrangig bearbeitet werden. Der Prozess wird gesteuert über ein EDV-System (transfer von der Firma Neutrasoft), in das sämtliche Mails der Marktpartner einlaufen. Dabei ist eine permanente Fristenüberwachung gegeben. Die BackOffice Mitarbeiter haben die eingehenden Aufgaben zeitgerecht



abzuarbeiten. Unklarheiten sind unmittelbar durch Kontaktaufnahme zu den Marktpartnern zu beheben.

Grundsatz bei der Bearbeitung ist immer der Kundenwille, wessen Kunde auch immer. Im BackOffice wird darauf hingearbeitet, diskriminierungsfrei zufriedene Netznutzer zu haben.

Auf Nachfrage haben die Mitarbeiter geäußert, dass häufig dann Beschwerden vom Netznutzer kommen, wenn der Neulieferant ein Wechseldatum genannt hat, dieser aber faktisch (wegen Vertragsbindung oder verspäteter GPKE/GeLi Gas-Meldungen) nicht eingehalten werden kann. Es ist dann schwer, die Zusammenhänge dem Kunden zu erläutern. Objektiv wird zwar alles korrekt abgewickelt, subjektiv wird aber der Netzbetrieb als partiisch wahrgenommen.

Manchmal wenden sich Letztverbraucher an das BackOffice, wenn die Rechnung Ihres Energielieferanten einen unplausiblen Zählerstand aufweist. Dies kommt nicht so häufig vor, da die Lieferanten überwiegend die Klärung als Kundenservice übernehmen; manchmal überlassen Sie die Arbeit aber dem Kunden selbst und verweisen an den Netzbetreiber.

Um es erst gar nicht zu Zählerstandsklärungen kommen zu lassen, schreibt das BackOffice jeden Wechselkunden an und bittet mit beigefügtem Rückumschlag um den Zählerstand. Bei wem der Kunde versorgt wird, spielt dabei überhaupt keine Rolle. Die Zählerstände werden dann an die Lieferanten weitergereicht.

Zum Bekanntheitsgrad der Netzgesellschaft möchte ich anmerken, dass es bei der Einholung der Zählerstände für die Jahresabrechnung deutlich weniger Fälle gab, bei denen der Netznutzer die Zählerstände verweigerte, weil er „einen anderen Versorger“ hat. Die Arbeit der letzten Jahre scheint sich insofern bezahlt zu machen.



Mit Sorge blicken wir derzeit auf das kommende Messstellenbetriebsgesetz, da als Konsequenz auch der Wegfall des Messstellenbetriebs denkbar ist. Die Marke ‚BURGDORF NETZ‘ wird dann noch weniger an die Öffentlichkeit gelangen. Und ob die Zähler- und Messprozesse von einem Wettbewerber, der stark auf die Preise achten wird, für Burgdorf von Vorteil sein wird, ist mehr als fraglich.

### **III. Schulungskonzept**

Im letzten Quartal 2015 sind zwei neue Kollegen als Kompensation für mutterschaftsbedingte Abgänge eingestellt worden. Beide hatten Ihre Arbeitsplätze bereits bei Stadtwerken, so dass die neuen Kollegen mit der Thematik Unbundling vertraut waren. Einer Grundschulung für Angestellte in der Vollversion laut RIKON Unbundling Handbuch 04-2VA-06 Punkt 4.2.2. mussten sie sich dennoch im Dezember 2015 unterziehen.

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 FrontOffice mit dem Geschäftsführer der Stadtwerke Burgdorf GmbH und mit dem Leiter BackOffice.

### **IV. Überwachungskonzept**

Auch wenn die Leitung des BackOffice in neue Hände ging, habe ich weiterhin eine gute Übersicht über das Tagesgeschäft des Back- und FrontOffice, in dem aus Unbundlingsicht das größte Konfliktpotential liegt. Es findet quasi täglich ein



Austausch mit dem Leiter BackOffice statt, um die notwendigen operativen Maßnahmen der Bereiche abzustimmen.

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 2015 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 ist inzwischen ein „NetzOffice“. Diese Abteilung hat mit der Zeit immer mehr Aufgaben dazubekommen, so dass Personal aufgebaut werden musste. Das wird sich in 2016 fortsetzen. Hier werden die Prozesse Netzanschluss, Zählerwesen, Marktkommunikation, Bilanzierung und Einspeisung abgewickelt. Als Kunde wird der Netznutzer angesehen, nicht der Energieverbraucher. Diese Herangehensweise fördert den Gleichbehandlungsgrundsatz gegenüber allen Energielieferanten.



Der Arbeitsalltag bei den Unternehmen ist stark verwaltend ausgerichtet. Nicht nur das BackOffice, auch das FrontOffice ist stark administrativ gefordert, um die vielfältigen Aufgaben im Kundengeschäft mit der vorhandenen Mitarbeiterstärke zu erledigen. Auch an der Struktur kann man ablesen, dass die Stadtwerke keinen aggressiven Verdrängungswettbewerb wollen (keine Out-of-Area Versorgung, lediglich eine Mitarbeiterin für Marketing, Sonderkunden und Akquise sowie Unternehmensentwicklung). Es sind wohl auch diese Gründe, warum die letzten Jahre nennenswerte Kundenabgänge zu verzeichnen waren. Daher werden zukünftig verstärkte Maßnahmen in den Bereichen Kundenrückgewinnung und Akquise notwendig, um diesen Trend aufzuhalten. Dass dennoch die gesetzlichen und regulatorischen Anforderung an das Unbundling eingehalten werden, wird die kommende Herausforderung sein.

Burgdorf, den 24.03.2016

-----  
(Gleichbehandlungsbeauftragter)