

Bericht

über die Maßnahmen

des Gleichbehandlungsprogramms

der Stadtwerke Burgdorf GmbH und der

Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH

im Jahre 2013

Berichtszeitraum 01.01.2013 bis 31.12.2013



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 01.01.2013 bis zum 31.12.2013 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.

Die im letzten Jahr stattgefundene Verstärkung des Vertriebes bei der Stadtwerke Burgdorf GmbH und die damit einhergehende Auslagerung in ein anderes Gebäude musste im Jahr 2013 rückgängig gemacht werden. Der neu eingestellte Mitarbeiter hat das Unternehmen wieder verlassen. Gleichzeitig hat sich die Bedeutung der in



2012 neu geschaffenen Stabsstelle „Unternehmensentwicklung“ erhöht. Hier werden nun die Aktivitäten des Bereichs Marketing / Öffentlichkeitsarbeit gebündelt, um die Präsenz des Energieversorgers im kommunalen Umfeld (z.B. Stadtmarketing Burgdorf eV, Verkehrs- und Verschönerungsverein, Kulturverein Scena) zu stärken. Der Vertrieb i.e.S. von Akquise und Sonderkundenbetreuung ist somit wieder auf eine Person zusammengeführt. Der Arbeitsplatz wurde ins Haupthaus Vor dem Hannoverschen Tor 12 zurückverlegt, das BackOffice ist mit drei Personen in die angemieteten Räumlichkeiten Vor dem Hannoverschen Tor 27 umgezogen. Der verbliebene Mitarbeiter des „ehemaligen“ Vertriebes ist nun organisatorisch im FrontOffice eingebunden und nimmt dort (wie das gesamte Team) rein administrative Vertriebsaufgaben wie Lieferantenwechsel und Abrechnung wahr.

Der Bereich Hausanschlusswesen des BackOffice ist im Kundenservice (Erdgeschoss) verblieben mit eigenem Büro und abgetrennt durch eine Durchgangstür. Der Vertriebsmitarbeiter hat ein Büro im 1.OG bezogen. Als Anlaufstelle für die Kunden dient weiterhin das FrontOffice im Kundenservice.

Bei den externen Dienstleistern wird auf Bewährtes zurückgegriffen:

Die E.ON 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 seit Jahren 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

Durch die „Rückführung“ des Vertriebes musste sichergestellt werden, dass die Arbeitsabläufe weiterhin so funktionieren, dass keine netzspezifischen Themen oder Informationen an den Vertrieb gelangen. Als großes Plus erweist sich dabei die gleichzeitig vollzogene Maßnahme, das BackOffice auszulagern. Telefon- und Faxverkehr sowie Post des Netzbereiches sind somit weiterhin strikt getrennt – mit Ausnahme vom Hausanschlusswesen.



Das ist jedoch keine neue Situation, sondern nur die Wiederherstellung eines bereits einmal gelebten Zustandes. Dennoch war eine Überprüfung sinnvoll.

Zu den Räumlichkeiten: Der Vertrieb ist mit einem separaten Büro im 1. Obergeschoss des Gebäudes ansässig. Man gelangt direkt über das Treppenhaus dorthin, so dass der Vertriebsmitarbeiter durch keine anderen Bereiche des Hauses gehen muss. Die eintreffenden Kunden kommen hier nicht hin, da im Eingangsbereich des Gebäudes eine verschlossene Glastür den Durchgang verwehrt. Das Büro ist ausgestattet mit eigenem Telefon- und Faxanschluss, so dass der Mitarbeiter nicht auf die Kommunikationseinrichtungen der Shared-Service Mitarbeiter angewiesen ist.

Der Kunden-Erstkontakt findet im FrontOffice statt. Hier wird das Begehrt des Kunden ermittelt und entsprechend gehandelt. Ich bin mit den Mitarbeitern den einschlägigen Arbeitsanweisungen des RICON-Handbuches im Kapitel 3 durchgegangen. Da das Hausanschlusswesen oder das übrige BackOffice klar als Netzbereich definiert ist, besteht zudem kaum Verwechslungsgefahr, dass Netzkunden fehlgeleitet werden können. Die Mitarbeiter des Vertriebes und des Hausanschlusswesens wurden nochmals ausdrücklich darauf hingewiesen, sich aktiv keine Informationen aus dem jeweils anderen Bereich anzueignen.

Das neue Logo und die Marke „Burgdorf Netz“ wurden von der Gesellschafterversammlung der Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH am 19.12.2012 gebilligt. Der Eintrag ins Deutsche Patent- und Markenamt wurde per 21.09.2013 beantragt und ist per 28.10.2013 erfolgt. Zeitgleich wurden die aktiven Marktteilnehmer sowie die Bundesnetzagentur von der geschützten Marke informiert. Als Anlage finden Sie den entsprechenden Schriftsatz des Deutschen Marken- und Patentamtes



Seither findet dieses auf unseren Kommunikationsmitteln Anwendung. Auch die jährlichen Ablesekarten für die Netzkunden wurden angepasst, so dass das neue Erscheinungsbild der Netzgesellschaft weite Verbreitung gefunden hat.

Durch die Verlagerung des BackOffice in ein örtlich getrenntes Gebäude wird die Aufgabentrennung eines Stadtwerkes deutlich sichtbar. Die Wichtigkeit der netzbetreiberspezifischen Aufgaben wird dadurch unterstrichen, dass das BackOffice eine eigene Teamleitung erhalten hat.

Durch Kundenanschriften ist jedoch weiterhin deutlich, dass viele Verbraucher noch nicht wissen, welche Aufgaben der Netzbetreiber eigentlich hat. So werden weiterhin Ablesekarten der Netzgesellschaft mit Hinweis auf einen anderen Versorger abgewiesen oder der Vertrieb wird nach Einspeisevergütungen gefragt.

III. Schulungskonzept

Im Jahr 2013 ist eine neue Auszubildende eingestellt worden. Sie erhielt eine Grundschulung für Angestellte in der Vollversion laut RIKON Unbundling Handbuch 04-2VA-06 Punkt 4.2.2.

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 neuen 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 2013 waren keine arbeitsrechtlichen Sanktionen gegen Mitarbeiter wegen wiederholter oder absichtlicher Verstöße gegen die wesentlichen Regeln des RIKON notwendig.

Wie im Bericht für das Jahr 2012 angekündigt, habe ich ein Audit im Bereich Hausanschlusswesen durchgeführt. Das wurde zusätzlich interessant, da dieser Bereich, zwar separiert, aber als einziger des BackOffice, im Haupthaus verblieben ist. Den entsprechenden Auditbericht habe ich als Anlage beigefügt.

C Schlussbetrachtung und Aussicht

Durch die Auslagerung in ein anderes Gebäude ist das BackOffice nun endgültig zum „Netz“ geworden mit eigenem Selbstverständnis. Diskriminierungsfreier Umgang



mit allen Energiehändlern und Netzkunden wird durch dieses Umfeld nochmals gefördert. Das neue Logo trägt seinen Teil zusätzlich dazu bei.

Die Rückführung des Vertriebes auf wieder nur eine Person gibt einen Hinweis, dass die Stadtwerke Burgdorf GmbH keinen gezielten Expansionskurs verfolgt. Der bestehende Kundenstamm soll mit gutem Service gehalten werden. Im Rahmen der zunehmend kommunalen Verankerung sollen neue Kundenkreise angesprochen werden.

Die Unternehmen versuchen, auf den immer komplexeren Energiemarkt zeitnah zu reagieren. Das spiegelt auch die relativ häufige Umstrukturierung des Kundenservice und Vertriebes in den letzten Jahren wieder. Das Thema Gleichbehandlung bzw. Unbundling ist somit aber auch immer wieder auf der Agenda und damit in den Unternehmen präsent und gut verankert.

Burgdorf, den 25.03.2014

(Gleichbehandlungsbeauftragter)