

**Bericht**

**über die Maßnahmen**

**des Gleichbehandlungsprogramms**

**der Stadtwerke Burgdorf GmbH und der**

**Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH**

**im Jahre 2012**

**Berichtszeitraum 01.01.2012 bis 31.12.2012**



## **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 01.01.2012 bis zum 31.12.2012 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 bewältigen zu können, ohne die positiven Synergien für die Burgdorfer Bürger aufzugeben.

Die Separierung des Vertriebes ist weiter vorangeschritten. Zum 1. Juli 2012 wurden neue Räumlichkeiten in der Straße Vor dem Hannoverschen Tor 27 angemietet. Von hier aus betreiben zunächst drei Vertriebsmitarbeiter ihre Aufgaben Akquise, Sonderkundenbetreuung und Öffentlichkeitsarbeit. Zudem hatten diese die Aufgabe,



den Geschäftsführer der Stadtwerke Burgdorf GmbH bei Angelegenheiten mit wichtigen gesellschaftlich relevanten Institutionen oder Bürgern Burgdorfs zu unterstützen. Daher wurde diese Abteilung zunächst auch mit einer Person verstärkt.

Zwischenzeitlich rückten jedoch immer mehr strategische Überlegungen bei der Unternehmensleitung in den Vordergrund, so dass schließlich die Stabsstelle „Unternehmensentwicklung“ eingerichtet wurde, die mit einer Person aus dem Vertrieb besetzt wurde.

Das Kundenservice gliedert sich weiterhin auf in ein „Frontoffice“ und ein „Backoffice“. Das Frontoffice ist dabei wie bisher eine Art Dienstleister für die Vertriebsabteilung mit rein administrativen Aufgaben im Tarifikundensegment ohne Entscheidungsbefugnis. Das Backoffice ist ein kleines Netzkompetenzzentrum, dass sich mit den netzspezifischen Themen eines Verteilnetzbetreibers befasst.

Die Inanspruchnahme von externen Dienstleistern hat sich weiter bewährt: 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**

Ein wichtiger Punkt wurde bereits weiter oben unter Organisation erwähnt. Die Vertriebsabteilung der Stadtwerke Burgdorf hat zum 01. Juli 2012 neue Räumlichkeiten in der Hannoverschen Straße 27 bezogen. Damit ist die physische Trennung vom Shared Service Bereich, der bereits länger schon vorangetrieben wurde, abgeschlossen. Die Gefahr, dass netzrelevante Informationen im Hause fehlgeleitet werden oder Vertriebsmitarbeiter aktiv oder passiv nicht für sie bestimmte Informationen erhalten, ist damit minimiert.



Bereits im Bericht für 2011 wird erwähnt, dass die Unternehmen den Themenkomplex „Markenpolitik“ als so wichtig erachteten, dass dieser Punkt im Wirtschaftsplan 2012 Eingang fand. Im Laufe des Jahres habe ich selbst an der Konkretisierung einer neuen Marke der Stadtwerke Burgdorf Netz mitgearbeitet. Nach einigen Auswahldurchgängen wurde das neue Logo und die Marke „Burgdorf Netz“ von der Gesellschafterversammlung der Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH am 19.12.2012 gebilligt.

Als erste Maßnahme wurde sogleich der Internetauftritt unter [www.stadtwerke-burgdorf-netz.de](http://www.stadtwerke-burgdorf-netz.de) angepasst. Ein Rechtsanwalt ist gerade dabei, „Burgdorf Netz“ als Marke schützen zu lassen. Ist das geschehen, werden alle weiteren Kommunikationsmittel peu à peu mit dem neuen Logo ausgestattet. Das gilt natürlich auch für die Strom- und Gasverteileranlagen im Netzgebiet. Wie die Anschlussnutzer darüber informiert wurden, kann ich Ihnen dann sicher im Bericht für 2013 darlegen.

Die Sonderstellung des BackOffice habe ich in meinem letzten Bericht ausführlich dargestellt. Die Bedeutung wird sicher noch steigen anbeacht der vielfältigen und komplexen Aufgaben als Verteilnetzbetreiber / Messstellenbetreiber mit zunehmend geforderter Rund-um-die-Uhr-Erreichbarkeit. Für das Gros der diskriminierungsanfälligen Netzbetreiberaufgaben haben wir zwar E.ON Avacon als technischen Betriebsführer (Neu- und Ausbau, Instandhaltung, detaillierte Maßnahmeplanung, Netzsteuerung) und EnDaNet als Bilanzierer; wir müssen jedoch verstärkt diese Dienstleister überwachen. Positiver Nebeneffekt bei den Mitarbeitern ist jedoch, dass diese sich tatsächlich verstärkt mit dem „Netz“ identifizieren. Aus dem FrontOffice hört man häufiger den Satz „Ich frag mal das Netz“, wenn das BackOffice gemeint ist. Und nur der Ordnung halber: Das BackOffice arbeitet natürlich diskriminierungsfrei.



Daher hat sich das BackOffice auch mit den Herausforderungen der Energiewende befasst. Hier geht es zum einen um die Nachrüstung von Einspeiseanlagen und zum anderen um die Pflicht zur Mitwirkung bei der Sicherheit und Zuverlässigkeit der Elektrizitätsversorgung nach §14, 1c EnWG.

Da E.ON Avacon der vorgelagerte Netzbetreiber und gleichzeitig unser technischer Betriebsführer ist, wurde im Mai abgesprochen, dass sich die Stadtwerke Burgdorf Netz bei der Nachrüstung von Einspeiseanlagen an das Konzept der E.ON Avacon einfach „dranhängt“. So ist aus Sicht des Gleichbehandlungsbeauftragten gewährleistet, dass keine vertrieblichen Überlegungen bei der Umsetzung einfließen (wie werden in welcher Reihenfolge die Anschlussnehmer angesprochen und bedient).

Ein ähnliches Vorgehen ist auch beim Thema Mitwirkungspflicht nach §14 1c EnWG geplant. Hier ist ja durchaus denkbar, dass aus netztechnischer Sicht Anschlussnehmer vom Netz genommen werden müssen. Die dazu notwendigen Regelungen werden in enger Abstimmung mit E.ON Avacon entwickelt werden und ich als Gleichbehandlungsbeauftragter werde dabei sein.

### **III. Schulungskonzept**

Im Jahr 2012 sind drei neue Mitarbeiter eingestellt worden. Alle erhielten 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 Besprechung als Leiter des Backoffice mit dem Geschäftsführer der Stadtwerke Burgdorf GmbH.

#### **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 2012 waren keine arbeitsrechtlichen Sanktionen gegen Mitarbeiter wegen wiederholter oder absichtlicher Verstöße gegen die wesentlichen Regeln des RIKON notwendig. Allerdings habe ich selbst, nachdem wir in 2011 eine umfangreiche Überprüfung unseres RIKON Handbuches durchgeführt haben, im Jahr 2012 nur punktuell einzelne Inhalte des Gleichbehandlungsprogramms aktualisiert und in diesem Rahmen geprüft. Daher werde ich in 2013 hier verstärkt tätig werden müssen und zumindest ein Geschäftsfeld für ein Audit herausgreifen. Das wird das Hausanschlusswesen sein.



## C Schlussbetrachtung und Aussicht

Im Bereich Unbundling haben sich die Unternehmen weiterentwickelt. Der Vertrieb zog in ein anderes Gebäude und das Netz erhielt eine neue Marke. Intern ist bei den Mitarbeitern die Trennung von Netz und Vertrieb und das dazugehörige Rollenverständnis angekommen. Nun wird es spannend sein zu beobachten, ob das Verständnis dieser unterschiedlichen Marktrollen auch bei den Endkunden durch den neuen Auftritt erleichtert wird.

Aus den Erfahrungsberichten der Kollegen bei den Veranstaltungen des bdew (z.B. GASAG) ist herauszuhören, dass auch große Netzbetreiber selbst bei vorbildlicher Umsetzung getrennter Marken- und Kommunikationspolitik immer noch nicht in den Köpfen der Endkunden angekommen sind. Wir haben den Vorteil eines kleinen Netzgebietes, jedoch den Nachteil, dass die im Straßenbild sichtbaren Monteure vom externen Dienstleister kommen. Wir haben uns vorgenommen, hier entsprechende Klarheit und nicht noch mehr Verwirrung herbeizuführen.

Burgdorf, den 25.03.2013

-----  
(Gleichbehandlungsbeauftragter)