



Bericht

über die Maßnahmen

des Gleichbehandlungsprogramms

der Stadtwerke Burgdorf GmbH und der

Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH

im Jahr 2022

Berichtszeitraum 01.01.2022 bis 31.12.2022



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 01.01.2022 bis zum 31.12.2022 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 auf den Internetseiten der Unternehmen veröffentlicht ist unter <https://www.stadtwerke-burgdorf-netz.de/gesetzliche-vorgaben/gleichbehandlungsprogramm.html> sowie unter <https://www.stadtwerke-burgdorf.de/unternehmen/gleichbehandlung.html> .

Der Bericht wird vorgelegt von Jens Zugehör, Gleichbehandlungsbeauftragter der Stadtwerke Burgdorf GmbH und der Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH. Auch dieser Bericht ist veröffentlicht auf den Internetseiten der Stadtwerke Burgdorf GmbH und Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH und ebenfalls unter den oben angegebenen Internetadressen abrufbar.

A. Organisation

An der grundsätzlich schlanken Aufbauorganisation halten die Unternehmen weiterhin fest. Die wenigen festangestellten Mitarbeiter¹ werden durch ein

¹ Es sind stets Personen männlichen und weiblichen Geschlechts gleichermaßen gemeint. Aus Gründen der einfacheren Lesbarkeit wird im Folgenden nur die männliche Form verwendet.



Dienstleistungsnetzwerk ergänzt, um die vielfältigen Aufgaben rechts- und regulierungskonform, dabei aber so effizient wie möglich im Rahmen einer schlanken Organisation bewältigen zu können.

Bei den „wichtigen“ externen Dienstleistern gab es auch im Jahr 2022 keine Veränderung. Die Avacon Netz GmbH (im Folgenden Avacon) nimmt als technischer Betriebsführer im Rahmen des vom Geschäftsführer der Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH abgenommenen Budgets 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 der Stadtwerke Burgdorf GmbH kontrolliert. Die Thematik Netzentgelte und Energiefluss ist weiterhin bei der IfE GmbH in Meiningen angesiedelt.

Im Jahr 2022 gab es einen Wechsel bei der extern besetzten Position des Datenschutzbeauftragten. Diese wird nun von der List + Lohr Datenschutz und Informationssicherheit GmbH ausgeübt.

Die fination services GmbH unterstützte bereits im zweiten Jahr in Folge mit der Bereitstellung von Leiharbeitskräften für den Shared Service Bereich.

B. Maßnahmen

Das Gleichbehandlungsprogramm enthält die Maßnahmen der Stadtwerke Burgdorf GmbH (im Folgenden „Stadtwerke“) und der Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH („im Folgenden Netzgesellschaft“) zur diskriminierungsfreien Ausübung des Netzgeschäfts. Im Rahmen dieses Berichts wird dargestellt, 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 im Jahr 2009 neu aufgelegt und bisher gab es keinen Grund zur Veränderung. 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

Für die Prozessprüfung wurde für diesen Bericht der Ablauf eines neuen Hausanschlusses genauer unter die Lupe genommen und auf unbundlingrelevante Sachverhalte geprüft. Der Bereich des Hausanschlusswesens ist der Backoffice-Abteilung zugeordnet. Die technische Umsetzung der erforderlichen Arbeiten erfolgt durch den technischen Betriebsführer Avacon Netz GmbH.

Exemplarisch wird nachfolgend der entsprechende Ablauf am Beispiel eines neuen Strom-Hausanschlusses für ein Einfamilienhaus von der Beantragung bis zur Abrechnung beschrieben:

Zu Beginn erfolgt ggf. eine Beratung in unseren Geschäftsräumen oder per Telefon. Diese findet in einem vom Kundenservice des Frontoffice getrennten extra für Netzanschlüsse eingerichteten Büro durch Mitarbeiter des Backoffice statt. Schon hier wird darauf geachtet, dass Angelegenheiten des Stromvertriebs ausgeklammert werden bzw. diesbezüglich an die Kollegen vom Frontoffice verwiesen wird, wenn die Kunden angeben, durch die Stadtwerke Burgdorf versorgt werden zu wollen.

In manchen Fällen muss echte Aufklärungsarbeit geleistet werden, da den Interessenten die Trennung von Netz und Vertrieb nicht bekannt ist und auch nach der Erläuterung oft das Verständnis dafür fehlt.



Nach der Beratung füllt der Kunde dann ein Antragsformular aus, das er zusammen mit Lageplan und Grundriss bei der Netzgesellschaft einreicht. Alternativ kann der Antrag auch online eingereicht werden. Die Antragsformulare sind getrennt nach den durch die Netzgesellschaft bereitzustellenden Anschlüssen für Strom und Gas sowie dem Wasseranschluss, der durch die Stadtwerke Burgdorf GmbH bereitgestellt wird. Zwar bearbeiten dieselben Personen sowohl Strom- und Gas- als auch Wasseranschlüsse. Dem Kunden wird dabei aber stets die Trennung der beiden jeweils zuständigen Gesellschaften vermittelt. Zum Beispiel erhält ein Bauherr die entsprechenden Anträge für die Hausanschlüsse getrennt übermittelt und nicht zusammen in einer E-Mail oder einem Brief.

Sobald der vollständig ausgefüllte Antrag beim zuständigen Sachbearbeiter eingegangen ist, wird dieser elektronisch an den technischen Betriebsführer Avacon weitergeleitet. Dort liegt ein Planwerk vor, aus dem die Länge des zu erstellenden Hausanschlusses hervorgeht. Nach Mitteilung der entsprechenden Länge durch Avacon wird auf dieser Grundlage ein unverbindliches Angebot erstellt und zusammen mit dem Netzanschlussvertrag, der Niederspannungsanschlussverordnung und den entsprechenden ergänzenden Bedingungen an den Kunden übermittelt. Auch Avacon behandelt hier jeden Vorgang gleich und hat zu keinem Zeitpunkt des Prozesses Kenntnis darüber, ob der Kunde von den Stadtwerken Burgdorf oder ggf. einem anderen Lieferanten mit Energie versorgt werden möchte.

Nachdem der Kunde das Angebot zur Erstellung des Hausanschlusses angenommen hat, wird diese Info an den technischen Betriebsführer weitergeleitet und Avacon beauftragt einen Tiefbauer mit der Erstellung des Anschlusses.

Danach wird durch das Installationsunternehmen des Kunden über einen Inbetriebsetzungsantrag die Zählersetzung beantragt. Auch dieses Formular wird nach Prüfung an Avacon weitergeleitet und von dort eine sogenannte Fertigstellungsanzeige direkt an den Installateur übermittelt, nach dessen Rücksendung der Stromzähler gesetzt werden kann.

Nach Erstellung des Hausanschlusses erfolgt die Rechnungsstellung an den Kunden.



Nach der Zählersetzung werden die Zähler- und Kundendaten in das Abrechnungssystem des Netzbetreibers übernommen. Dabei legt der entsprechende Mitarbeiter die Daten auch gleichzeitig im Abrechnungssystem des Vertriebes an, wenn der Kunde über die Stadtwerke Burgdorf GmbH mit Strom versorgt wird also kein anderer Lieferant die Verbrauchsstelle zur Versorgung angemeldet hat. Dabei werden keine Informationen des Netzbetreibers im Vertriebssystem hinterlegt, die gegen Unbundlingvorschriften verstoßen würden. Lediglich die notwendigen Daten, wie z.B. Adresse, Zählernummer, Kundenname werden ins Vertriebssystem übernommen. Diese Daten erhält auch jeder andere Lieferant, der den Kunden versorgen würde. Von da an wird die neue Strom-Verbrauchsstelle netzseitig durch die Backoffice-Abteilung und vertriebsseitig durch das Frontoffice betreut.

Die Mitarbeiter im Hausanschlusswesen wurden über die gleichbehandlungsrechtliche Relevanz der durch sie betreuten Vorgänge aufgeklärt und entsprechend sensibilisiert. Ein Verstoß gegen die Vorgaben zur informatorischen Entflechtung konnte bei der Prozessprüfung nicht festgestellt werden.

Noch immer nicht umgesetzt werden konnte der von der Netzgesellschaft vorzunehmende Einbau von intelligenten Messsystemen. Hier sind noch letzte Probleme bei der verschlüsselten Kommunikation zu beheben, bevor dann in 2023 der flächendeckende Ausbau beginnen kann. Aktuell steht eine Änderung der entsprechenden Gesetzgebung an, die sich u.a. auf den vorgeschriebenen Ausbaupfad auswirken wird. Aufgrund des erheblichen Umfangs, der bei intelligenten Messsystemen anfallenden Daten, wird der Umgang mit diesen Daten aus Sicht der informatorischen Entflechtung besonders zu beobachten sein. Die bereits gesammelten Erfahrungen beim Einbau moderner Messeinrichtungen wird hier sicherlich hilfreich sein.

III. Schulungskonzept



Im Jahr 2022 wurden vier neue Mitarbeiter bei der Stadtwerke Burgdorf GmbH eingestellt. Die entsprechenden Grundschulungen für Angestellte wurden zeitnah nach Eintritt ins Unternehmen durchgeführt. Neue Mitarbeiter erhalten in der Regel bereits in ihren ersten Arbeitstagen die Grundschulung. So soll vermieden werden, dass aufgrund von noch mangelnder Kenntnis der Arbeitsabläufe gerade bei Beschäftigungsbeginn Verstöße gegen Unbundlingvorschriften auftreten können. Auch Aushilfskräfte erhalten vor Beginn ihrer Tätigkeit einen Einblick in die entsprechenden Vorschriften sowie eine Vermittlung der bei ihren Arbeitsvorgängen einzuhaltenden Grundsätze.

Die notwendigen Unterrichtungen zum unbundlingkonformen Verhalten der Mitarbeiter werden in regelmäßig stattfindenden Sitzungen von Frontoffice und Backoffice sowie in abteilungsübergreifenden wöchentlichen Zusammenkünften durchgeführt. Außerdem finden diesbezüglich Besprechungen mit dem Netzgeschäftsführer und dem Gleichbehandlungsbeauftragten statt. Zudem wird das diskriminierungsfreie Verhalten regelmäßig in Meetings mit dem Geschäftsführer und den Führungskräften der Stadtwerke Burgdorf GmbH thematisiert.

IV. Überwachungskonzept

Als Leiter der Abteilung Kundenservice habe ich weiterhin einen guten Einblick in das Tagesgeschäft im Front- und Backoffice und bin so in der Lage eventuell auftretende Schwierigkeiten in Bezug auf das Unbundling frühzeitig zu erkennen und diesen entgegenzuwirken. Gerade die Überwachung der Schnittstellen zwischen den beiden Bereichen nimmt einen hohen Stellenwert ein, da hier die Gefahr für nicht unbundlingkonformes Verhalten gegeben ist.

Ein besonderes Augenmerk liegt auf den Vorgängen im Backoffice, da hier ein Großteil der Daten des Netzbetreibers zusammenläuft, die diskriminierungsfrei zu behandeln sind. Trotz dem Fokus auf das Backoffice habe ich als Leiter des Kundenservice



weiterhin einen guten Überblick über die gesamte Abteilung und stimme mich auch in Hinblick auf das Gleichbehandlungsprogramm regelmäßig mit dem Leiter Frontoffice ab.

Die weitere Übersicht verschaffe ich mir durch Besprechungen mit dem kaufmännischen Leiter und den Geschäftsführern sowie z.B. durch wöchentliche Führungskräfte-Meetings der Stadtwerke und durch die Teilnahme an regelmäßig stattfindenden Betriebsführerrunden, an denen neben Vertretern des Technischen Betriebsführers Avacon Netz GmbH auch die Geschäftsführer der Stadtwerke Burgdorf GmbH und der Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH teilnehmen.

Im Jahr 2022 waren keine arbeitsrechtlichen Sanktionen gegen Mitarbeiter wegen wiederholter oder absichtlicher Verstöße gegen die wesentlichen Regeln des RIKON notwendig.

C. Schlussbetrachtung und Aussicht

Die diesjährige Prozessprüfung kann erneut als Beleg dafür angesehen werden, dass die Aufbauorganisation der Unternehmen in Verbindung mit dem eingesetzten Dienstleisternetzwerk gerade im Hinblick auf das Unbundling seine Vorzüge hat.


Es war zu jeder Zeit ein diskriminierungsfreier Umgang mit den vorliegenden Informationen sowie eine Gleichbehandlung aller Marktteilnehmer gewährleistet.

Der bereits für 2022 geplante Umzug der Frontoffice-Abteilung in neue Geschäftsräume kann aufgrund baulicher Verzögerungen erst in diesem Jahr stattfinden. Voraussichtlich im Mai 2023 können die umgebauten neuen Räumlichkeiten bezogen werden. Die dann zum Tragen kommende räumliche Trennung der größtenteils für die Stadtwerke Burgdorf GmbH tätigen Mitarbeiter zu den Mitarbeitern des Backoffice, die fast ausschließlich Aufgaben des Netzbetreibers



übernehmen, wird sich sicherlich positiv auf die Überwachung des Unbundling im Kundenservice auswirken.

Burgdorf, den 30.03.2022



Gleichbehandlungsbeauftragter
Stadtwerke Burgdorf GmbH
Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH